

Charte métropolitaine d'information au demandeur de logement social

- Guide de l'accueillant (et ses annexes 1 à 8)
- Charte accueillant/demandeur
- Foire aux questions
- Guide régional des bonnes pratiques de saisie du SNE
- Charte du dossier unique en PACA

Livret d'accueil des demandeurs de logements sociaux de la Métropole Nice Côte d'Azur

A destination des professionnels de l'accueil

Dans le cadre de la loi ALUR, la métropole Nice Côte d'Azur organise un service public d'accueil et d'information du demandeur de logement social à l'échelle de son territoire.

Ce service, piloté par la Métropole, mobilise toutes les communes et les CCAS qui le souhaitent, les bailleurs sociaux et Action Logement afin de garantir aux habitants un service de proximité et une information du demandeur de logement social homogène sur l'ensemble du territoire.

Le service public d'accueil et d'information est composé physiquement de :

1 – Guichets de niveau 1 ou point d'information logement (*annexe 1*) assurant un accueil généraliste consistant à :

- renseigner tout demandeur métropolitain sur les modalités de dépôt d'une demande, les lieux d'accueil, ouverts au public et leurs horaires ;
- fournir les informations sur le processus d'attribution (*annexe 7*) ;
- orienter un demandeur souhaitant faire enregistrer ou compléter sa demande vers le portail Grand Public en ligne en lui expliquant les démarches liées à une demande en ligne ou vers les guichets de niveau 2 (*annexe 2*).

2 – Guichets niveau 2 ou services enregistreurs (*annexe 2*) assurant accueil, conseil et enregistrement de la demande et consistant à :

- fournir le même service que les guichets niveau 1 ;
- assurer un soutien pour un enregistrement sur les bornes en libre service dans les guichets en disposant.
- enregistrer la demande, la renouveler et apporter tout complément ou modification souhaitée par le demandeur
- fournir des informations sur l'état d'avancement de la demande (pour les demandeurs déjà enregistrés)
- Recevoir le demandeur s'il le souhaite ou si sa situation mérite un examen particulier, réaliser un premier diagnostic de la situation, le diriger vers un travailleur social si nécessaire

Trois situations sont à distinguer :

- Les demandeurs qui souhaitent déposer une demande de logement social (nouveaux demandeurs)
- Les demandeurs déjà enregistrés (qui possèdent un numéro unique départemental -NUD)
- Les demandeurs qui ont effectués une demande en ligne et souhaitent la valider

A – Un nouveau demandeur s'adresse à un guichet pour déposer une demande de logement social :

1 - Guichet niveau 1 (Il ne s'agit pas d'un accueil enregistreur)

- L'agent d'accueil explique le processus de dépôt d'une demande et les modalités d'accès au parc social (*annexe 3*) ;
- Il conseille le demandeur sur les secteurs choisis et éventuellement l'oriente sur la possibilité d'élargir ou de modifier les zones de son choix, sur la typologie adaptée à la composition familiale du foyer, sur les loyers du parc social ;
Pour conseiller, Il peut utiliser l'application cartographique du logement locatif social pour que le demandeur ait une vision optimale de l'offre/demande par commune. :

<https://sig.nicecotedazur.org/public/apps/js/lanceur.jsp?keyapp=P2FwcG5hbWU9c2lnbmNhanNfbGxzJnVzZXJ0b2t1bj1iVFF4TURRNSZhcHBtb2RlPWF1dGgmZG9tYWluPWh0dHBzOi8vc2lnLm5pY2Vjb3RlZGF6dXlub3Jn>

Il peut également consulter la carte et les informations liées à l'offre sur le territoire métropolitain sous format papier disponible dans les guichets n'ayant pas l'application cartographique à disposition ;

- Il informe le demandeur sur les pièces à fournir : pièce d'identité du demandeur (et du co demandeur) et dernier RFR (année N-2),
- Il oriente vers le portail grand public d'enregistrement de la demande de logement social (www.demande-logement-social.gouv.fr ou vers un guichet enregistreur proche (*annexe 2*) ou vers la Maison de l'Habitant (flyer avec infos à créer **en attente annexe 4**)
- Si le demandeur n'a pas accès à internet, l'agent d'accueil peut lui donner un formulaire papier de demande de logement social papier (CERFA)

2 - Guichet niveau 2

(En plus des services assurés par les guichets de niveau 1)

- Si le guichet est équipé, le demandeur peut être assisté pour un enregistrement sur les bornes libre-service

Ou, le cas échéant

- L'agent d'accueil enregistre la demande (même si elle ne concerne pas la commune du guichet) en vérifiant les informations saisies. Il réceptionne les pièces justificatives obligatoires (pièces d'identité et RFR de l'année N-2) et les scanne sur le SNE (ou PELEHAS). Il est important que tous les champs soient renseignés.
- Si le demandeur le souhaite, l'agent d'accueil fixe un RDV pour un accueil personnalisé (obligation d'apporter une réponse sous deux mois)

L'agent d'accueil établit un premier diagnostic. Si besoin, il oriente le demandeur vers un travailleur social (*annexe 5*).

B – Un demandeur qui a déjà une demande enregistrée (Numéro Unique Départemental) s'adresse à un guichet :

1 - Guichet niveau 1 :

- le demandeur n'a toujours pas de proposition de logement :
 - il est informé qu'il peut suivre l'évolution de sa demande en ligne (*annexe 6*)
 - la liste des guichets où il peut-être reçu lui est fournie (*annexe 2*)
 - le processus d'attribution lui est expliqué (*annexe 7*)
- la situation du demandeur a changé :
 - il est informé qu'il peut effectuer les modifications en ligne et scanner lui-même les pièces, qu'il souhaite joindre à son dossier, directement via le SNE
 - la liste des guichets où il peut-être reçu lui est fournie (*annexe 2*)
 - le processus d'attribution lui est expliqué (*annexe 7*)

2 – Guichet niveau 2 :

- le demandeur n'a toujours pas de proposition de logement :
 - L'agent d'accueil vérifie la complétude de son dossier. Il peut le conseiller sur l'élargissement de ses choix de communes ou de quartier, sur la typologie afin de tenter d'accélérer le processus d'attribution :

<https://sig.nicecotedazur.org/public/apps/js/lanceur.jsp?keyapp=P2FwcG5hbWU9c2lnbmNhanNfbGxzJnVzZXJ0b2tlbj1iVFF4TURRNSZhcHBtb2RlPW1dGmZG9tYWluPWWh0dHBzOi8vc2lnLm5pY2Vjb3RlZGF6dXlub3Jn>
 - le cas échéant, l'agent d'accueil actualise la demande
 - Il peut diriger le demandeur vers un RDV d'accueil personnalisé ou vers un travailleur social si des caractéristiques de priorité ou des difficultés particulières quant à l'attribution sont détectées
- la situation du demandeur a changé :

- il est informé qu'il peut effectuer les modifications en ligne et scanner lui-même les pièces qu'il souhaite joindre à son dossier, directement via le SNE
- le cas échéant, l'agent d'accueil actualise la demande

C - Un demandeur effectue sa demande en ligne et souhaite sa validation

1 Guichet niveau 1 :

- Si le demandeur a scanné les documents obligatoires (identité et RFR) :
 - Il est informé qu'il peut suivre l'évolution de sa demande en ligne (le service SNE Web vérifie la conformité du dossier) et qu'un numéro unique d'enregistrement lui sera attribué sous 5 jours.
 - la liste des guichets où il peut faire valider sa demande lui est fournie (*annexe 2*).
- Si le demandeur n'a pas scanné les documents obligatoires (identité et RFR) :
 - la liste des guichets où il peut être reçu lui est fournie pour qu'il puisse présenter les documents demandés et faire valider sa demande après vérification (*annexe 2*).
 - le processus d'attribution lui est expliqué (*annexe 7*)

2 Guichet niveau 2 :

- Si le demandeur a scanné les documents obligatoires (identité et RFR) :
 - Il est informé qu'il peut suivre l'évolution de sa demande en ligne (le service SNE Web vérifie la conformité du dossier) et qu'un numéro unique d'enregistrement lui sera attribué sous 5 jours.
 - L'agent d'accueil valide la demande après avoir vérifié la complétude des informations fournies lors de la saisie en ligne et la présence des documents obligatoires. Une attestation d'enregistrement lui est remise.
- Si le demandeur n'a pas scanné les documents obligatoires (identité et RFR) :
 - L'agent d'accueil procède à une vérification de son identité
 - Il effectue une vérification sur la complétude des informations fournies lors de la saisie en ligne par le demandeur
 - Il scanne les documents obligatoires via le SNE
 - Il lui remet l'attestation d'enregistrement

AR PREFECTURE

006-210600110-20191008-07-DE
ANNEXE 4
Reçu le 14/10/2019

PREFECTURE

AR du 17 avril 2019

006-200030195-20190415-15307_1-DE

GUICHETS ACCUEIL NIVEAU 1

Nom de l'organisme	Code Postal	Adresse	Le type d'accueil	Niveau d'accueil	Horaires d'ouverture	Téléphone
CCAS et Mairie de La Roquette sur Var	06670	15 place de la libération	Renseignement et conseil	Niveau 1	L, V: 9h-12h ; Mairie annexe : L, M, V : 14h-16h30	04 93 08 40 21
CCAS Le Broc	06510	1 Place de l'Hôtel de Ville	Renseignement et conseil	Niveau 1	Ma au V : 8h-12h ; 13h-16h45 ; Samedi : 8h45-11h	04 93 29 30 44
Mairie de Saint-Blaise	06670	11, place de l'église	Renseignement et conseil	Niveau 1	L; V: 9h-12h; 15h-18h; Mer: 15h-18h; 1er S mois: 10h-12h	04 93 79 72 93
Mairie de Saint-Martin de Vesubie	06450	Place Félix Faure	Renseignement et conseil	Niveau 1	Lundi au vendredi : 9h-12h	04 93 03 60 00
Mairie de Saint-Sauveur sur Tinee	06420	Place de la mairie	Renseignement et conseil	Niveau 1	L au V : 8h20-12h ; 13h30-17h ; Fermé Jeudi	04 93 02 00 22
Mairie Isola	06420	Place Jean-Gaissa	Renseignement et conseil	Niveau 1	Lundi au vendredi : 8h-12h ; 14h-17h	04 93 23 23 23
Mairie Saint-Martin-du-Var	06670	Place Alexis Maiffredi	Renseignement et conseil	Niveau 1	Lundi au vendredi : 13h-18h ; Samedi : 9h-12h	04 92 08 21 50

AR PREFECTURE

PREFECTURE

GUICHETS ACCUEIL NIVEAU 2 2019

006-210600110-20191008-07-DE
006-200030195-20190415-15307_1-DE

006-210600110-20191008-07-DE

Regu le 14/10/2019

Nom de l'organisme

Code Postal

Adresse

Le type d'accueil

Niveau
d'accueil

Horaires d'ouverture

Téléphone

Nom de l'organisme	Code Postal	Adresse	Le type d'accueil	Niveau d'accueil	Horaires d'ouverture	Téléphone
CCAS de Beaulieu-sur-Mer	06310	2 Rue du 8 Mai 1945	Renseignement, conseil et enregistrement	Niveau 2	Lundi au vendredi : 8h-12h30	04 93 01 21 55
CCAS de Cagnes-sur-mer	06800	37 avenue de la gare	Renseignement, conseil et enregistrement	Niveau 2	Lundi au vendredi : 8h-12h30 ; 13h30-17h	04 92 02 47 47
CCAS de Carros	06510	Rue de l'Eusiere	Renseignement, conseil et enregistrement	Niveau 2	L : 8h30-12h ; 13h-17h ; M-V: 8h30-12h ; AM sur RV	04 93 29 28 49
CCAS de Gattieres	06510	11 Rue Torrin et Grassi	Renseignement, conseil et enregistrement	Niveau 2	LMMV: 8h30-12h ; 13h-17h ; J : 8h30-12h ; 13h30-17h	04 92 08 45 77
CCAS de Saint-Jeannet	06640	Rue Saint-Claude	Renseignement, conseil et enregistrement	Niveau 2	Lundi au vendredi : 8h30-12h	04 93 24 70 70
CCAS de Saint-Laurent-du-Var	06700	341 avenue du general Leclerc	Renseignement, conseil et enregistrement	Niveau 2	L au J:8h30-12h;13h30-17h30;V: 8h30-12h ;13h30-17h	04 92 12 40 40
CCAS de Vence	06140	228 Avenue Colonel Meyere	Renseignement, conseil et enregistrement	Niveau 2	L au J 8h-12h ;13h30-17h30; V: 8h-12H ; 13h30-17h	04 93 24 08 90
CCAS et Mairie de Saint-Andre-de-la-Roche	06730	52 rue du Ghet	Renseignement, conseil et enregistrement	Niveau 2	L au V : 9h-12h ;13h-17h ; Samedi : 9h-12h	Mairie : 0493277100 CCAS : 04.97.00.07.32
CCAS La Trinité	06340	106 boulevard General De Gaulle	Renseignement, conseil et enregistrement	Niveau 2	Lundi au vendredi : 8h30-12h ; 13h-16h30	04 93 27 64 42
Mairie de Cap d'Ail	06320	62 Avenue du Trois Septembre	Renseignement, conseil et enregistrement	Niveau 2	Lundi au vendredi : 8h-12h30 ;13h-16h	04 92 10 59 59
Mairie de Colomars	06670	3 Rue Etienne Curti	Renseignement, conseil et enregistrement	Niveau 2	L, Merc:8h30-12h30 ;13h30-17h; Ma,J: 8h30-12h15;V: 8h30-12h30 ;13h30-16h30	04 92 15 18 50
Mairie de La Gaude	06610	6 rue louis Michel Feraud	Renseignement, conseil et enregistrement	Niveau 2	Lundi au vendredi : 8h30-12h ; 14h-17h30	Lundi au vendredi matin 04.93.59.41.56 Vendredi après-midi : 04.93.59.41.55 CCAS : 04.93.24.51.26
Mairie de Saint-Etienne-de-Tinee	06660	1 Place de l'eglise	Renseignement, conseil et enregistrement	Niveau 2	Lundi au vendredi : 8h-12h ; 13h30-16h30	04 93 02 24 00
Mairie de Tourette Levens	06690	70 Place du Docteur Paul Simon	Renseignement, conseil et enregistrement	Niveau 2	Lundi au vendredi : 8h30-15h30	04 93 91 00 16
Mairie de Villefranche-sur-Mer	06230	rue de la citadelle	Renseignement, conseil et enregistrement	Niveau 2	Lundi au vendredi : 8h-12h ;13h-16h30	04 93 76 33 33
Mairie Levens	06510	5 place de la Republique	Renseignement, conseil et enregistrement	Niveau 2	L au V : 8h30-12h ;13h30-16h sauf le mardi AM	04 93 91 61 16

Plafonds de ressources pour l'accès au logement social

Plafonds de ressources (à compter du 1er janvier 2019)

	Logement PLAI	Logement PLUS	Logement PLS
1 personne seule	11 342 €	20 623 €	26 810 €
2 personnes sans personne à charge * à l'exclusion des jeunes ménages** ou 1 personne seule en situation de handicap***	16 525 €	27 540 €	35 802 €
3 personnes ou 1 personne seule avec 1 personne à charge* ou jeunes ménages** ou 2 personnes dont au moins 1 est en situation de handicap***	19 872 €	33 119 €	43 055 €
4 personnes ou 1 personne seule avec 2 personnes à charge* ou 3 personnes dont au moins 1 est en situation de handicap***	22 111 €	39 982 €	51 977 €
5 personnes ou 1 personne seule avec 3 personnes à charge* ou 4 personnes dont au moins 1 est en situation de handicap***	25 870 €	47 035 €	61 146 €
6 personnes ou 1 personne seule avec 4 personnes à charge* ou 5 personnes dont au moins 1 est en situation de handicap***	29 155 €	53 008 €	68 910 €
Personne supplémentaire	3 252 €	5 912 €	7 686 €

* Personnes à charge = ce sont celles qui sont considérées comme telles au plan fiscal (CGI : art. 196, 196 A bis et 196 B)

** Jeunes ménages = couple marié, pacsé, ou concubins, sans personne à charge, dont la somme des âges révolus des 2 conjoints est au plus égal à 55 ans

*** Personnes en situation de handicap = celles titulaires de la carte "mobilité inclusion" portant la mention "invalidité" (art. L.241-3 du code de l'action sociale et des familles)

AR PREFECTURE

006-210600110-20191008-07-DE
Reçu le 14/10/2019

Annexe 4

PREFECTURE

AR du 17 avril 2019

006-200030195-20190415-15307_1-DE

FLYER MAISON DE L'HABITANT

(à créer)

Permanences hebdomadaires du Service d'Information Sociale de Proximité du CCAS de Nice

- Guichet Nice Facile
6, rue Tonduti de l'Escarene
Lundi et Jeudi de 13h30 à 17h
Mardi et mercredi de 8h30 à 12h

- Mairie annexe du Ray
Place Fontaine du Temple
De 9h à 12h

- Pôle santé des Moulins
19, avenue Martin Luther King
Mardi et Jeudi de 9h à 12h

- Mairie annexe Thiole
32, avenue Malaussena
Vendredi de 9h à 12h



- Pôle Social Roquebillière
4, rue Jules Michel
Mardi de 13h30 à 17h et Vendredi de 9h à 12h

Annexe 5 (suite)

Maisons des solidarités départementales


MSD - Nice - L'Ariane

Adresse : Le Petit Palais
1, Square Constantin de Châteauneuf
06300 Nice

-  [04.89.04.51.50](tel:04.89.04.51.50)
-  [04.89.04.51.51](tel:04.89.04.51.51)

MSD - Nice-Centre


Adresse : 37, avenue Maréchal Foch
06000 Nice

-  [04.89.04.36.60](tel:04.89.04.36.60)
-  [04.89.04.36.61](tel:04.89.04.36.61)

MSD - Nice-Cessole

Adresse : 144, bd de Cessole
06100 Nice

•  [04.89.04.50.50](tel:04.89.04.50.50)

•  [04.89.04.50.51](tel:04.89.04.50.51)



MSD - Nice-Lyautey

Adresse : 21, boulevard Maréchal Lyautey
06000 Nice

-  [04.89.04.38.30](tel:04.89.04.38.30)

MSD - Nice-Magnan

Adresse : 173-175 rue de France
Entrée rue Gardon
06000 Nice

-  [04.89.04.37.80](tel:04.89.04.37.80)
-  [04.89.04.37.81](tel:04.89.04.37.81)

MSD - Nice-Ouest

Adresse : 27, boulevard Paul Montel
Nice-Leader - Bâtiment Ariane - 4e étage
06200 Nice



MSD - Nice-Port

Adresse : "Le Castel Richelmi"
46, boulevard de Riquier
06300 Nice

-  [04.89.04.37.20](tel:04.89.04.37.20)
-  [04.89.04.37.21](tel:04.89.04.37.21)

MSD - Saint-André-de-la-Roche

Adresse : "L'Adriana"
15 boulevard du 8 mai 1945
06730 Saint-André-de-la-Roche

-  [04.89.04.39.40](tel:04.89.04.39.40)
-  [04.89.04.39.41](tel:04.89.04.39.41)



MSD - Saint-Laurent-du-Var

Adresse : 341 avenue Général Leclerc
06700 Saint-Laurent-du-Var

-  [04.89.04.30.90](tel:04.89.04.30.90)

MSD - Cagnes-sur-Mer

Adresse : 53, avenue du Val Fleuri
06800 Cagnes-sur-Mer

-  [04.89.04.32.00](tel:04.89.04.32.00)
-  [04.89.04.32.01](tel:04.89.04.32.01)

MSD - Les Vallées

Adresse : 180, avenue Porte des Alpes
06670 Plan-du-Var

-  [04.89.04.32.70](tel:04.89.04.32.70)

AR PREFECTURE

006-210600110-20191008-07-DE
Reçu le 14/10/2019

PREFECTURE

AR du 17 avril 2019

006-200030195-20190415-15307_1-DE

AR PREFECTURE

006-210600110-20191008-07-DE
Reçu le 14/10/2019

ANNEXE 6

PREFECTURE

AR du 17 avril 2019
006-200030195-20190415-15307_1-DE

Créer un compte pour accéder à votre demande de logement social :

Vous avez déjà effectué une demande de logement auprès d'un guichet et vous souhaitez obtenir un compte en ligne pour visualiser ou modifier votre demande.

Rendez vous sur le site : www.demande-logement-social.gouv.fr

Suivez les étapes ci-dessous :

- 1) Accéder à la demande
- 2) Demande de logement active
- 3) Code télé demandeur: cliquer sur je n'en possède pas
- 4) Date de naissance
- 5) Indiquer le mail avec lequel vous avez effectué la demande de logement
- 6) Indiquer votre N° unique d'enregistrement
- 7) Réception des informations utiles pour accéder à votre dossier sur votre adresse mail.
- 8) Consulter, renouveler, mettre à jour le dossier en ligne.

1 - Le demandeur dépose un dossier de demande de logement.



2 - Dossier valable 1 an puis renouvelable chaque année par le demandeur.

Le délai d'attribution est variable et souvent long.



3 - Un logement se libère, le bailleur le met à disposition du réservataire.



4 - Le réservataire sélectionne et contacte au minimum 3 candidats pour ce logement.



5 - Le candidat complète son dossier de candidature ou refuse le logement et motive son refus par courrier.



6 - Le bailleur présente les dossiers à la commission d'attribution des logements (CAL)



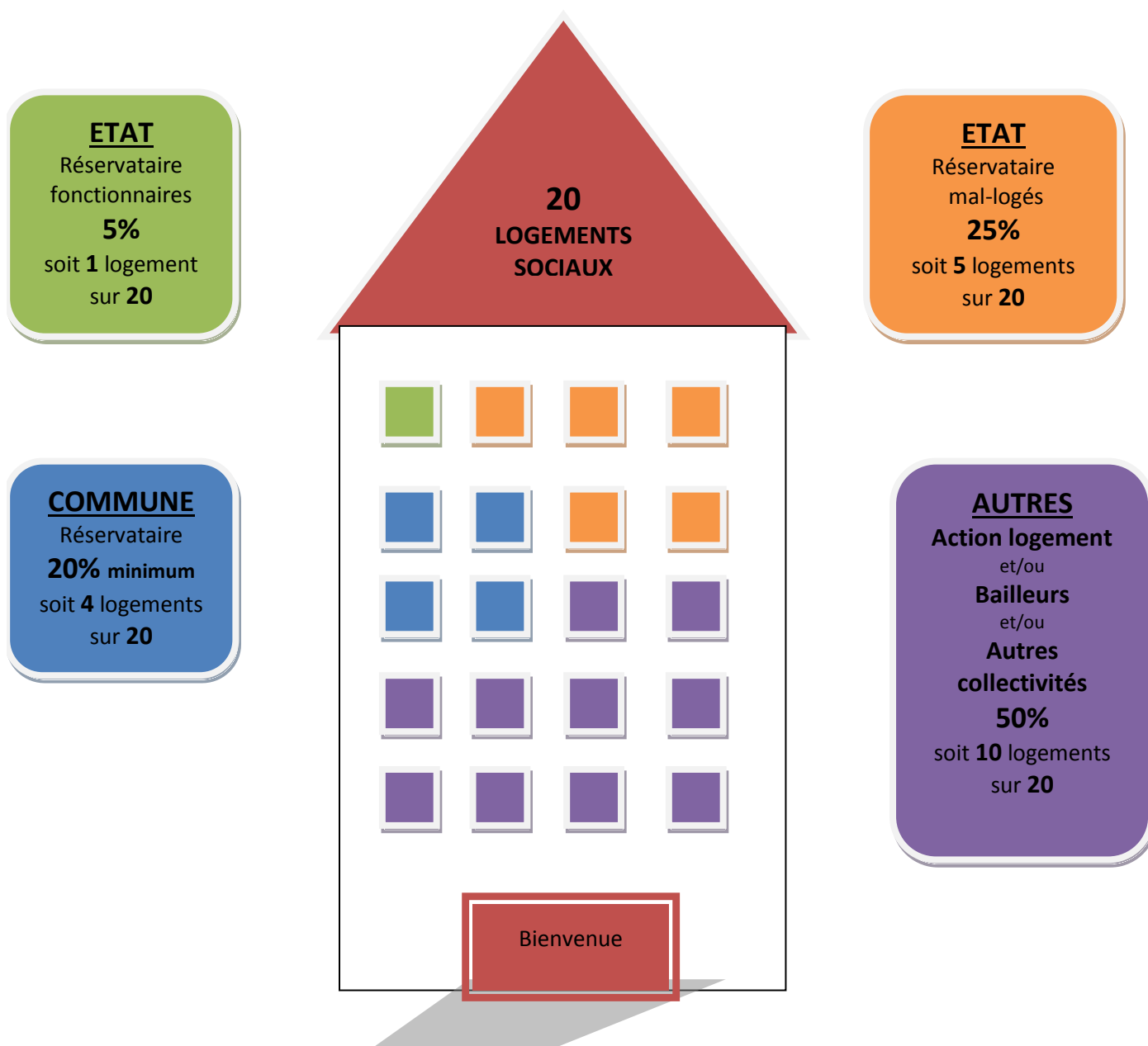
7 - Le résultat de la commission d'attribution est adressé au candidat

La notion de réservataire

Etat, collectivités locales et territoriales, Action logement participent à la création de logements sociaux par des subventions, des prêts ou en garantissant les emprunts.

Ils sont nommés réservataires car en contrepartie de ce soutien financier, ils bénéficient d'un droit de réservation sur les logements ainsi financés. Ce droit de réservation s'exerce concrètement par la possibilité qui leur est offerte de proposer au propriétaire-bailleur un candidat pour le logement.

Exemple 20 logements sociaux à attribuer



AR PREFECTURE

006-210600110-20191008-07-DE
Reçu le 14/10/2019

PREFECTURE

AR du 17 avril 2019
006-200030195-20190415-15307_1-DE

ANNEXE 8 (lien intégré directement dans le guide de l'habitant)

Application cartographie

<https://sig.nicecotedazur.org/public/apps/js/lanceur.jsp?keyapp=P2FwcG5hbWU9c2lnbmNhanNfbGxzJnVzZXJ0b2t1bj1iVFF4TURRNSZhcHBtb2RlPWF1dGgmZG9tYWluPWWh0dHBzOi8vc2lnLm5pY2Vjb3RlZGF6dXlub3Jn>

Charte d'accueil du demandeur de logement social sur le territoire de la Métropole NICE CÔTE D'AZUR

ACCUEILLANT

Participer activement au réseau d'accueil des demandeurs de logements sociaux selon le cahier des charges mis en place par la Métropole NICE CÔTE D'AZUR pour garantir une homogénéité de service sur toute l'agglomération.



Accueillir tout demandeur souhaitant habiter sur le territoire métropolitain qu'il réside ou non sur la commune et qu'il mentionne ou non la commune dans ses choix.



Traiter toutes les demandes sur un même principe d'égalité.



Apporter une réponse courtoise et pertinente pour toutes les questions générales liées à l'accès au logement social.



Respecter la déontologie liée au métier de chargé d'accueil ou de travailleur social, en garantissant, notamment la confidentialité des informations personnelles du demandeur.



Assurer un service d'information sur toutes les plages d'ouverture du guichet



Informez le demandeur sur les éléments le concernant qui figurent dans son dossier



Faire appel à un professionnel qualifié comme un travailleur social ou tout autre partenaire compétent pour accompagner les demandeurs en difficulté.

AR PREFECTURE

006-210600110-20191008-07-DE
Reçu le 14/10/2019

PREFECTURE

AR du 17 avril 2019

006-200030195-20190415-15307_1-DE



Charte d'accueil du demandeur de logement social sur le territoire de la Métropole NICE CÔTE D'AZUR

DEMANDEUR

Rester patient et courtois avec l'ensemble du personnel et les autres demandeurs



Formuler clairement vos attentes : choix des quartiers, nombre de personnes à loger, logement souhaité et besoins spécifiques, informer de vos changements de situation professionnelle (chômage, incapacité...), familiale (naissance, séparation...) ou personnelle (changement numéro de téléphone, d'adresse mail ou postale...) en communiquant les justificatifs nécessaires afin que votre dossier soit mis à jour



Procéder au renouvellement annuel de votre demande en privilégiant le renouvellement en ligne.



AR PREFECTURE

006-210600110-20191008-07-DE

Eviter de solliciter les chargés d'accueil en dehors des rendez-vous programmés (par téléphone ou sur place) pour permettre

PREFECTURE

AR du 17 avril 2019

006-200030195-20190415-15307_1-DE

le traitement optimal des demandes.



PROJET

FAQ*

QUESTIONS/REPONSES*

1ère DEMANDE

Est-ce que tout le monde peut soumettre une demande de logement social ?

Le dépôt d'une demande de logement social est possible pour tous
Toutefois, certaines conditions doivent être renseignées pour pouvoir prétendre à l'attribution d'un logement :

- vous devez être de nationalité française ou avoir une pièce d'identité et un titre de séjour valide ;
- vos revenus ne doivent pas dépasser les plafonds de ressources réglementaires fixés pour l'attribution d'un logement social.

Quels sont les délais pour obtenir un logement social ?

Les délais d'attente peuvent être importants, souvent plusieurs années. Ils peuvent varier selon votre situation et votre demande. Ils ne sont jamais connus à l'avance. Ceci s'explique car l'offre de logements sociaux est insuffisante pour répondre à la demande (11 fois plus de demandeurs que de logements attribués sur la Métropole Nice Côte d'Azur).

La demande est considérée comme « anormalement longue » au-delà de 45 mois.

Comment déposer une demande de logement social ?

Soit directement sur le site www.demande-logement-social.gouv.fr soit en vous rendant à un guichet enregistreur

Est-ce que ce site internet est un site sûr ?

Le site est sécurisé et respecte le RGS (référentiel général de sécurité) : il a été homologué en ce sens.

Le préfixe https indique cette sécurisation. Il est présent dès la page d'accueil jusqu'à la soumission de la demande.

Les éléments techniques du RGS sont disponibles à l'adresse :

<http://www.ssi.gouv.fr/administration/reglementation/administration-electronique/le-referentiel-general-de-securite-rgs>

Quelles sont les fonctions d'un guichet enregistreur ?

Il accueille physiquement les demandeurs pour toute demande relative à :

- dépôt de dossier ou modification de données enregistrées
- modification des souhaits de logement (composition, localisation)
- état d'avancement du dossier - renouvellement d'un dossier

Quelles sont les pièces justificatives à fournir pour l'enregistrement de la demande ?

- les pièces d'identité de toutes les personnes majeures à loger (livret de famille ou acte de naissance pour les mineurs) ;
- l'avis d'imposition de l'année N-2 des personnes appelées à vivre dans le logement

Quelles sont les pièces d'identités valides ?

Les pièces d'identités acceptées sont :

- les cartes d'identité et les passeports valides d'un pays membre de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen ou de la Suisse ;
- les titres de séjour valides ;
- un récépissé de la demande de renouvellement de votre titre de séjour
- un récépissé délivré au titre de l'asile d'une durée de trois mois renouvelable portant la mention « reconnu réfugié, autorise son titulaire à travailler » ou « reconnu apatride, autorise son titulaire à travailler » ou « décision favorable de l'OFPRA/de la CNDA en date du... Le titulaire est autorisé à travailler » ou « a demandé la délivrance d'un premier titre de séjour ».

Je souhaiterais faire ma demande de logement social par internet mais je ne peux pas joindre ma pièce d'identité car je n'ai pas de scanner. Comment puis-je faire?

Vous pouvez compléter votre demande de logement social sur internet et la soumettre. Il faudra vous déplacer dans un guichet enregistreur afin de présenter votre pièce d'identité. Cela permettra à l'agent de valider immédiatement votre dossier et de vous transmettre votre numéro unique.

Je dois finaliser ma demande de logement social auprès d'un guichet enregistreur, ai-je besoin de document particulier ?

Si vous avez initié un dépôt de demande de logement social par internet et que vous n'avez pas joint de pièce d'identité, seules votre adresse mail et votre pièce d'identité vous seront demandées. Dans tous les cas, vous pouvez imprimer le formulaire CERFA à partir de votre dossier mais il ne sera pas exigé par le guichet.

Comment ajouter ma pièce quand elle contient plusieurs pages ?

Quand une pièce justificative comporte plusieurs pages (ex : le recto verso d'une pièce d'identité), il ne faut qu'un seul document numérique. Cela implique de fusionner les différentes pages d'une même pièce justificative : après l'ajout d'un 1er fichier, cliquez de nouveau sur « Ajouter un fichier » (autant que nécessaire). Le système vous créera un seul document numérique.

Sur ma carte d'identité il est noté deux prénoms or je ne me sers que du premier, dois je les reprendre sur le formulaire?

Oui, si des différences existent entre votre pièce d'identité et les prénoms saisis dans votre formulaire, votre demande sera rejetée.

La saisie de la commune doit-elle être minuscule ou majuscule ? En cas de nom composé devons-nous mettre les traits d'union ?

Le code postal donne accès à un menu déroulant donnant le nom de la commune.

Si on saisit le nom de la commune, les premières lettres donnent accès à un menu déroulant proposant plusieurs choix de communes et de codes postaux.

Qu'entend-on par co-titulaire du bail ?

Il s'agit de la personne en colocation avec le demandeur et qui cosignera le bail lors de l'attribution d'un logement (couple par exemple).

Je suis sans adresse postale (car sans domicile fixe), je ne peux donc pas compléter les informations demandées dans l'onglet "Demandeur"

Vous pouvez obtenir une domiciliation auprès du centre d'action sociale de votre commune **ou** d'un organisme **ou** d'une association agréée afin d'obtenir une attestation de domicile **ou** une adresse d'un proche.

Qu'entend-on par personne à charge ?

Il s'agit des personnes, qui, sur l'avis d'imposition, sont rattachées à votre foyer fiscal, à celui de votre conjoint ou du futur co-titulaire du bail :

- les enfants de moins de 18 ans ou infirmes ;
- en cas de garde alternée au domicile de chacun des parents, les enfants de moins de 18 ans ;
- les personnes titulaires d'une carte d'invalidité rattachées au foyer fiscal ;
- toute personne majeure rattachée au foyer fiscal :
 - âgée de moins de 21 ans,
 - ou de moins de 25 ans lorsqu'elle poursuit ses études,
 - ou, quel que soit son âge, lorsqu'elle est atteinte d'une infirmité.

Les personnes qui vivront dans le logement et qui n'entrent pas dans l'une de ces catégories, ni ne sont co-titulaires du bail, ne seront pas prises en compte pour déterminer la taille du futur logement.

Je souhaite faire une demande de logement social en couple. Or nous n'avons pas fait de déclaration sur le revenu commune. Devons nous additionner nos deux revenus?

Pour que les deux personnes composant le couple soient co-titulaires du bail, il faut qu'elles additionnent leurs revenus. Cette information n'est toutefois pas bloquante pour remplir le formulaire en ligne. Les informations complètes et les justificatifs seront demandés par les bailleurs sociaux lors de l'instruction de la DLS en vue d'une éventuelle attribution.

Si je me sépare de mon conjoint et souhaite faire une demande seule de logement, dois-je inscrire le revenu avant ou après déduction ?

Il faut distinguer selon les cas :

- si vous viviez ensemble, sans être marié ni pacsé, et que vous aviez fait des déclarations de revenus séparées, seuls vos revenus sont à inscrire

- si vous étiez marié ou pacsé, seuls vos revenus seront pris en compte dans un nombre de cas précis :

*Instance de divorce, attestée par une ordonnance de non conciliation ou, à défaut, par une copie de l'acte de saisine du juge aux affaires familiales

*Un document émanant de votre avocat justifiant des démarches engagées

*Situation d'urgence attestée par une décision du juge pris en application de l'article 257 du code civil ou par une ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales

*Rupture d'un pacte civil de solidarité déclarée au greffe du tribunal d'instance ;

*Violences au sein du couple attestées par le récépissé du dépôt d'une plainte par la victime ;

Je n'ai pas fait ou je n'ai pas de déclaration d'impôts sur les deux dernières années, que dois-je renseigner ?

Vous devez mettre zéro dans le montant de l'année dernière.

Cocher la case « pas de RFR » dans l'onglet ressources de votre demande. Toutefois, un avis d'imposition de l'année N-2 devra obligatoirement être fourni dans le cadre d'une attribution.

Si ma situation a évolué depuis la déclaration du revenu fiscal N-2, dois-je actualiser les informations au risque de ne plus être en adéquation avec les informations indiquées prises en compte dans le calcul de mes impôts ?

Les ressources des ménages sont en principe évaluées à partir de l'avis d'imposition N-2. Il existe toutefois une dérogation à cette condition lorsque le demandeur a subi une diminution de ses revenus d'au moins 10 %.

Si le ménage requérant a subi une baisse de revenus d'au moins 10 % du fait du chômage et qu'il peut produire des documents attestant cette baisse, les ressources N-1 ou celles des derniers 12 mois pourront être prises en compte pour l'attribution du logement.

En dehors de cette situation prévue par la réglementation, les données à indiquer sont celles de l'avis d'imposition N-2. Toutefois, si vous avez reçu l'avis d'imposition sur les revenus perçus l'année précédant la date de votre demande (N-1) (ou de son renouvellement), vous renseignerez également la deuxième ligne.

Dois-je noter mon nom de jeune fille ou mon nom d'épouse ?

Les deux car le formulaire cerfa prévoit les deux.

Il est essentiel que les informations déclarées correspondent à celles indiquées sur votre pièce d'identité au risque de vous voir rejeter votre demande de logement social.

Nous n'habitons pas tous dans le même logement : que dois-je remplir ?

Seules les informations concernant le demandeur doivent être complétées. Toutefois il est possible de rajouter des compléments dans les cadres "précisions complémentaires".

Je souhaiterais indiquer un élément personnel dans ma demande de logement social (DLS) une maladie, un handicap... pour avoir plus rapidement un logement, comment faire?

Pour ces données personnelles, vous devrez vous rendre à un guichet enregistreur.

Je suis actuellement mineur (ou mineur émancipé) et souhaiterais faire un dépôt de demande de logement social puis je le faire par internet?

Non, il faudra vous rendre à un guichet enregistreur.

Que se passe-t-il une fois ma demande enregistrée ?

Lorsqu'un bailleur dispose d'un logement correspondant à vos attentes, il prendra contact avec vous afin que vous complétiez votre demande avec des pièces justificatives de votre situation.

Si je ne remplis qu'une seule demande, j'ai moins de chances d'obtenir un logement ?

Non, car toutes les demandes sont enregistrées dans le même fichier pour l'ensemble des organismes du département. Une seule demande suffit.

Qui attribue les logements et quels sont les critères d'attribution ?

L'attribution des logements sociaux est soumise à un encadrement législatif et réglementaire très précis.

Chaque organisme possède une commission d'attribution qui a pour rôle d'attribuer nominativement chaque logement. Le logement est attribué par la commission d'attribution, en tenant compte des besoins du candidat à partir de plusieurs critères comme la taille du ménage, le niveau de ressources, les conditions de logement actuelles, l'éloignement des lieux de travail, etc...

Comment savoir si ma demande est bien prise en compte ?

Une fois votre demande déposée, celle-ci est enregistrée dans le fichier départemental et une attestation d'enregistrement contenant votre numéro unique départemental vous est envoyée dans un délai de 30 jours. Vous devez conserver soigneusement cette attestation qui est la preuve de l'enregistrement de votre demande.

À quoi servent l'attestation et le numéro d'enregistrement ?

Ils attestent que votre demande a bien été enregistrée, et précisent la date d'enregistrement de celle-ci.

Qu'est-ce qu'un numéro unique départemental ?

Lorsque vous déposez une demande de logement social en remplissant le formulaire CERFA (+ pièces justificatives à joindre), vous recevez dans un délai maximum d'un mois une attestation d'enregistrement avec votre numéro unique d'enregistrement (18 chiffres) (ce délai est raccourci en cas de dépôt de DLS en ligne.).

Il est unique, individuel et permet aux bailleurs d'identifier votre demande. Votre numéro reste le même pendant toute la durée de votre demande.

Le site en ligne m'indique un traitement de ma demande sous 5 jours ouvrés or cela fait plus longtemps que j'attends !

Le délai de traitement pour la validation ou l'invalidation d'une demande est bien sous 5 jours ouvrés à partir de la soumission sur le site internet. Si une modification est effectuée sur le dossier et que le dossier est de nouveau soumis, alors le délai de 5 jours débute à partir de cette nouvelle soumission.

J'ai déposé mon dossier en ligne hier. Pourriez-vous valider mon dossier exceptionnellement? ou dois-je me rendre dans un guichet?

Si votre demande de logement social s'est effectuée sur le site et que vous avez soumis votre pièce d'identité, la validation interviendra sous le délai maximal de 5 jours ouvrés. Vous

pouvez supprimer votre pièce d'identité dans votre dossier en ligne et vous pouvez vous rendre auprès d'un guichet muni de cette dernière et de votre adresse mail pour qu'il puisse y accéder et traiter immédiatement votre demande.

Quelle est la durée de validité d'une demande ?

Une demande de logement social a une durée de validité d'un an à compter de sa présentation initiale ou, le cas échéant, de son dernier renouvellement.

RENOUVELLEMENT

Quand et comment renouveler ma demande ?

Tant qu'un logement n'a pas été attribué au demandeur, il doit la renouveler tous les ans. Un mois au moins avant la date d'expiration de validité de la demande, un courrier informe le demandeur de la date limite pour la renouveler

Cette notification l'informe que le défaut de renouvellement de sa demande dans ce délai entraînera sa radiation et la démarche pour obtenir un nouveau numéro d'enregistrement devra être refaite.

Lors du renouvellement de la demande, il est important de se munir du numéro d'enregistrement et signaler tout changement d'adresse, de composition familiale ou de situation professionnelle.

Le renouvellement est effectué dans les mêmes conditions que le dépôt. Une attestation d'enregistrement du renouvellement de la demande sera remise au demandeur.

Je souhaite effectuer mon renouvellement en ligne mais j'ai perdu les identifiants. Comment puis-je faire?

Il suffit de cliquer sur "Accéder à ma demande" puis sur "identifiants oubliés". En fonction de l'identifiant manquant il faudra compléter la date de naissance mais également soit le numéro unique soit le code de télé-demandeur.

L'identifiant manquant vous sera transmis par voie postale ou par courriel (si présente dans la demande de logement social existante).

Je souhaiterais faire ma demande de renouvellement en ligne or je ne me souviens plus du code télé-demandeur. Je ne peux pas cliquer sur "Identifiant oublié" car je n'ai jamais reçu mon attestation avec le numéro unique.

Vous devez vous rendre dans un guichet avec votre pièce d'identité. Le guichet vous communiquera votre numéro unique. Vous pourrez recevoir le code télé-demandeur avec votre numéro unique et effectuer le renouvellement en ligne.

J'ai effectué mon renouvellement auprès d'un guichet or il ne m'a pas donné l'attestation de renouvellement. Est-ce normal ?

Il n'y a pas de procédure unique quant à l'édition de l'attestation de renouvellement. Toutefois, elle reste disponible sur le site internet à partir de votre dossier personnel. Elle est consultable et téléchargeable à tout moment. Vous pourrez également si vous le souhaitez télécharger le CERFA complété.

Modifications des données

Comment faire pour mettre à jour ma demande de logement ?

Vous pouvez modifier votre demande à tout moment en vous connectant sur le site ou en vous rendant dans un guichet enregistreur.

J'ai validé tous les renseignements demandés or ai-je toujours la possibilité de les corriger?

Vous avez la possibilité de faire toutes les modifications souhaitées à partir du site internet sauf les données relatives à votre état civil (civilité, nom, prénom, date de naissance, nationalité, et situation familiale) qui ne peuvent être changées qu'auprès d'un guichet enregistreur après consultation du service national d'Enregistrement (SNE).

J'ai fait ma demande en format papier il y a quelque mois et je souhaiterais modifier certaines informations, puis je le faire par internet.

A partir du moment où un numéro unique vous a été attribué, cela est possible. Pour cela il faudra suivre les indications dans la rubrique "Accéder à ma demande" (voir page 7)

Je souhaiterais vous informer du décès de mon mari. Je souhaiterais également récupérer la demande de logement social à mon nom.

Pour cela, il faudra vous rendre auprès d'un guichet muni d'un acte de décès.

Pour la modification du titulaire de la demande de logement, il faut au préalable que vous figuriez en tant que co-titulaire.

De plus, vous devez être marié ou pacsé avec le titulaire défunt. Dans ce cas, l'ancienneté de la demande sera conservée et vous deviendrez le seul titulaire du dossier. Dans le cas contraire vous devrez déposer une nouvelle demande et l'ancienneté acquise sera perdue.

Radiation

Dans quel cas, dois-je faire une demande de radiation?

La radiation sera à faire si vous ne souhaitez plus déposer de demande de logement social. Attention, vous perdrez votre ancienneté. Sans action de votre part, la radiation sera automatique au bout d'un an.

Elle est également réalisée par le bailleur social lors de l'attribution d'un logement.

J'ai eu mon dossier radié alors que j'étais en incapacité de le renouveler. Comment puis-je contredire cette décision?

Nous vous recommandons renvoyer via le formulaire du site du gouvernement ainsi que tous les justificatifs permettant de démontrer que vous ne pouviez pas renouveler votre demande de logement social ou de vous rendre dans un guichet enregistreur.

Dès réception, votre dossier sera étudié par le SNE et vous serez informé de la décision dans les meilleurs délais.

.....

* sources site demande logement social gouv.

Saisie du formulaire de demande de logement dans le SNE en PACA

guide des bonnes pratiques à destination :

- ✓ des services enregistreurs
- ✓ des professionnels en relation avec les demandeurs

Version validée en comité de pilotage régional du SNE le 5 octobre 2016



Le document qui suit est le fruit d'un travail engagé par un groupe représentatif des bailleurs sociaux de Provence-Alpes-Côte d'Azur co-animé par l'AR Hlm PACA & Corse et Var Habitat. Il a été préparé au cours de deux séances de travail organisées les 27 avril et 31 mai 2016 suivies d'échanges électroniques.*

Il s'inscrit dans le cadre d'une vision régionale homogène du fonctionnement du Système National d'Enregistrement des demandeurs de logement social (SNE) à laquelle les organismes Hlm de Provence-Alpes-Côte d'Azur sont particulièrement attachés depuis sa mise en œuvre. Pour les bailleurs sociaux en effet, il est indispensable de disposer d'un corps de règles et de pratiques identiques dans l'ensemble des territoires pour faciliter les démarches des demandeurs comme celles de tous les professionnels qui les accompagnent. Il a été validé après présentation aux membres du Comité de pilotage régional du SNE le 5 octobre 2016.

**le groupe de travail comprenait les bailleurs suivants :
OPH Var Habitat, ESH Logis Familial, OPH Toulon Habitat Méditerranée,
ESH Grand Delta Habitat, OPH Grand Avignon résidences,
OPH Cannes et rive droite du Var et EPL SACOGIVA.*



Préambule p. 4- 5

Cinq principes de saisie p. 6-7

Les Bonnes Pratiques p. 8-18

☐ Page 1 du Cerfa :

- Identité du demandeur / du conjoint
ou futur co-titulaire du bail p.9
- Adresses p.10
- Personnes fiscalement à la charge du demandeur
/ du conjoint ou du futur co-titulaire du bail
qui vivront dans le logement p.11

☐ Page 2 du Cerfa :

- Situation professionnelle p.12
- Revenu Fiscal de Référence (RFR) p.13

☐ Page 3 du Cerfa :

- Ressources mensuelles du demandeur,
du conjoint ou du futur co-titulaire et des
personnes fiscalement à charge qui vivront
dans le logement p.14
- Logement actuel p.15

☐ Page 4 du Cerfa :

- Motif(s) de la demande p.16
- Le logement recherché p.17
- Précisions complémentaires p.18

Préambule

I/ Pourquoi ce guide ? un enjeu, la qualité de l'information partagée sur la demande

Au moment où se met en place le volet « dossier unique » du Système National d'Enregistrement des demandeurs de logement social (SNE), les bailleurs sociaux de Provence-Alpes-Côte d'Azur ont souhaité **réaffirmer l'importance qu'ils attachent à la fiabilisation des données saisies dans le formulaire de demande de logement.**

Cette démarche visant **des « bonnes pratiques »** de saisie s'inscrit dans le prolongement de la validation par le Comité Régional de l'Habitat et de l'Hébergement de PACA le 20 avril 2016, des préconisations partenariales régionales pour la mise en œuvre de la réforme de la demande et des attributions à laquelle ils ont apporté leur contribution de professionnels.

Deux principes sont affirmés dans ces préconisations :

- **la « responsabilité collective »** des partenaires pour fiabiliser et mettre à jour les données du formulaire de demande,
- **la constitution du dossier exclusivement sur demande d'un professionnel,** lorsqu'une offre de logement est faite au demandeur

Cette priorité donnée au formulaire correspond à la volonté d'améliorer l'efficacité du traitement des demandes en favorisant l'adéquation de l'offre à la demande exprimée.

En effet, c'est bien sur la base des données du formulaire que les bailleurs sociaux et les réservataires préparent les propositions examinées en Commission d'Attribution. Il est donc fondamental de garantir à tous les utilisateurs du SNE une qualité optimale des données partagées. Celle-ci suppose la mobilisation constructive et cohérente de l'ensemble des partenaires concernés.

Comme tout support de ce type, le présent guide est susceptible d'évoluer en fonction de la pratique.



Préambule

2/ Pour qui ce guide ?

Le présent guide s'adresse en priorité
**à tous les lieux qui assurent l'enregistrement
des demandeurs de logement dans le SNE.**

Il concerne aussi **tous les professionnels amenés
à informer, conseiller ou orienter les
demandeurs de logement dans leurs
démarches** : travailleurs sociaux, agents des
collectivités locales, des services de l'Etat, du réseau
Action Logement et des services sociaux recevant du
public, bailleurs sociaux, tous réservataires de
logements sociaux.

Dans le prolongement des principes régionaux,
**l'ambition de ses auteurs est de développer la
saisie directe des demandes en ligne par les
demandeurs eux-mêmes.**

Parallèlement à la publication de ce guide, il est
souhaité que les demandeurs soient également invités
à mettre en œuvre les bonnes pratiques qu'il
préconise par des messages de type « bulles
d'information » affichés sur les pages du formulaire
électronique au fur et à mesure de la saisie.



Les principes et préconisations qui suivent s'inspirent très largement de 5 années d'expérience des bailleurs sociaux de Provence-Alpes-Côte d'Azur sur le SNE.

1

Une saisie de qualité, cohérente avec la situation réelle du demandeur

Lors de la saisie initiale de la demande, une exigence renforcée sur la qualité des informations est indispensable. Elle suppose, de la part du service enregistreur, **quelques contrôles de cohérence des données saisies dans les différentes rubriques du formulaire** (exemples : personnes saisies en colocataire et personnes à charge ; adresse d'envoi et de logement actuel ; orthographe du nom différente de la pièce d'identité...).

2

Une responsabilité partagée de fiabilisation et de mise à jour

Afin d'assurer l'homogénéité et la mise à jour des données du formulaire, les services enregistreurs s'engagent

- **lors de la saisie initiale, à rectifier les erreurs décelables sur le formulaire** en recherchant, si nécessaire et dans la mesure du possible, un contact avec le demandeur.
- qu'ils aient procédé eux-mêmes à la saisie initiale ou pas, et à condition de disposer de justificatifs, à **mettre à jour ces données dès qu'ils ont connaissance de changements de situation ou à chaque consultation.**

AR PREFECTURE
006-210600110-20191008-07-DE
Reçu le 14/10/2019

CINQ PRINCIPES DE SAISIE

3

Saisie des formulaires complets

Sauf exception, **le formulaire d'une demande initiale transmis incomplet ou sans pièce d'identité est renvoyé au demandeur.**

Le Revenu Fiscal de Référence permettant d'identifier l'éligibilité du demandeur au logement social **est une information indispensable** ; si elle n'est pas expliquée dans la rubrique « précisions complémentaires » son absence peut justifier une démarche auprès du demandeur.

4

Pas de saisie délibérément erronée

Les services enregistreurs s'engagent à **ne pas effectuer de saisies délibérément erronées pour renseigner ou « contourner » un champ bloquant ou important** (exemple : 0 pour un revenu fiscal de référence non communiqué). Ces « fausses » données peuvent en effet perturber toute la chaîne de traitement.

5

Une interprétation favorable au demandeur

Si la saisie nécessite une interprétation, celle-ci est à faire dans un sens « favorable » au demandeur, en exploitant l'éventuel courrier de transmission ou les informations figurant dans le champ « précisions complémentaires ».

Exemple : taille du logement demandé non précisée mais données sur la composition familiale renseignées ; dans ce cas, le service enregistreur peut procéder à une saisie en adéquation avec le nombre de personnes...

Pour éviter des rejets dans les échanges de données entre les différents systèmes informatiques (SNE et système de gestion des bailleurs ou d'autres guichets), la saisie est à faire **en caractères majuscules sans accent à l'exception de l'adresse électronique.**



Rappel réglementaire

Instruction du 10/01/2000 - Circulaire NOR INTD0000001C sur l'établissement et la délivrance des cartes d'identité « même périmée, une carte nationale d'identité permet à son titulaire de justifier de son identité tant que la photographie est ressemblante » ; ce principe vaut pendant 10 ans après l'échéance de la validité, 5 ans pour le passeport.

Légende pour les pages suivantes



Règles de saisie



Observations, points d'attention

Page I du Cerfa : Identité du demandeur / du conjoint ou futur co-titulaire du bail

Le demandeur		Monsieur	<input type="checkbox"/>	Madame	<input type="checkbox"/>									
Nom :														
Nom de jeune fille :														
Prénom :														
Date de naissance :	J J M M A A A A	Nationalité :	Française	<input type="checkbox"/>	Union européenne	<input type="checkbox"/>	Hors Union européenne	<input type="checkbox"/>						
Situation familiale :	Célibataire	<input type="checkbox"/>	Marié(e)	<input type="checkbox"/>	Divorcé(e)	<input type="checkbox"/>	Séparé(e)	<input type="checkbox"/>	Pacsé(e)	<input type="checkbox"/>	Concubin(e)	<input type="checkbox"/>	Veuf(ve)	<input type="checkbox"/>
Tél. Domicile			Portable			Tél. travail								
Mail (*) :						@								
Votre conjoint ou le futur co-titulaire du bail		Monsieur	<input type="checkbox"/>	Madame	<input type="checkbox"/>									
Nom :														
Nom de jeune fille :														
Prénom :														
Date de naissance :	J J M M A A A A	Nationalité :	Française	<input type="checkbox"/>	Union européenne	<input type="checkbox"/>	Hors Union européenne	<input type="checkbox"/>						
Situation familiale :	Célibataire	<input type="checkbox"/>	Marié(e)	<input type="checkbox"/>	Divorcé(e)	<input type="checkbox"/>	Séparé(e)	<input type="checkbox"/>	Pacsé(e)	<input type="checkbox"/>	Concubin(e)	<input type="checkbox"/>	Veuf(ve)	<input type="checkbox"/>
Tél. Domicile			Portable			Tél. travail								
Lien avec le demandeur :	Conjoint	<input type="checkbox"/>	Pacsé(e)	<input type="checkbox"/>	Concubin(e)	<input type="checkbox"/>	Co-locataire	<input type="checkbox"/>	(s'il y a d'autres futurs co-titulaires du bail, donnez les informations sur une feuille complémentaire)					



Les informations de ces deux rubriques doivent être renseignées telles qu'elles apparaissent sur le (les) justificatif(s) d'identité.

Pour les noms et prénoms composés on s'en tiendra strictement au libellé du justificatif d'identité fourni.

Si nécessaire :

- utiliser le tiret (touche « 6 ») à la place de l'espace pour traduire toute séparation
- si le nom contient une « apostrophe » : garder « l'apostrophe » considérée comme un caractère (sans espace après l'apostrophe)
- saisir le 1er prénom indiqué sur la carte d'identité, sauf demande particulière du demandeur.
- certaines pièces d'identité mentionnent une date de naissance incomplète. A défaut de jour on saisira le 1er du mois ; à défaut de mois on saisira janvier.



Le demandeur qui ne renseigne pas ses coordonnées téléphoniques, ni son mail, ou ne coche pas la case « renouvellement par voie électronique » (page 4 du formulaire) s'expose davantage au risque de perdre son ancienneté pour dépassement du délai de renouvellement, voire d'une demande devenue non valide pendant la procédure d'offre de logement. 9

Page I du Cerfa : Adresses

ADRESSE OÙ LE COURRIER DOIT VOUS ÊTRE ENVOYÉ									
Bâtiment :		Escalier :		Étage :		Appartement :			
Numéro :		Voie :							
Lieu-dit :									
Complément d'adresse :									
Code postal :		Localité :							
Pays :									
Si vous êtes hébergé(e), personne ou structure hébergeante :									
ADRESSE DU LOGEMENT OÙ VOUS VIVEZ ACTUELLEMENT (SI ELLE EST DIFFÉRENTE)									
Bâtiment :		Escalier :		Étage :		Appartement :			
Numéro :		Voie :							
Lieu-dit :									
Complément d'adresse :									
Code postal :		Localité :							
Pays :									
Si vous êtes hébergé(e), personne ou structure hébergeante :									



- Saisir le numéro de la voie dans le champ « Numéro » et non dans le champ « Voie »,
- Le champ « voie » comprend le type de voie (exemple : rue, boulevard, allée, avenue etc....) mais aussi son nom (exemple :Victor Hugo)
- Le cas échéant, saisir la résidence (ou le bâtiment s'il comporte plus de 4 caractères) dans le champ « Complément d'adresse »
- Si « l'adresse où le courrier doit être envoyé » et l'« adresse du logement où vous vivez actuellement », sont identiques, la saisie de cette 2ème rubrique est inutile.

Page I du Cerfa : Personnes fiscalement à la charge du demandeur / du conjoint ou du futur co-titulaire du bail qui vivent dans le logement

Personnes fiscalement à votre charge ou à la charge de votre conjoint ou du futur co-titulaire du bail qui vivront dans le logement		Date de naissance	Sexe M/F	Lien de parenté parent enfant autre									
1	Nom			J	J	M	A	A	A	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Prénom												
2	Nom			J	J	M	A	A	A	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Prénom												



- Il est recommandé de s'en tenir strictement aux déclarations du demandeur.
- En cas d'erreur manifeste sur le lien de parenté (parent à charge plus jeune que l'enfant laissant supposer une erreur de lien de parenté) on peut recommander la correction en cochant la case « autre ».



Il arrive en effet que le terme « parent » soit interprété de bonne foi comme « lien de parenté » et non « père » ou « mère ».

Page 2 du Cerfa : Situation professionnelle

Situation professionnelle	
LE DEMANDEUR	
Profession : <input type="text"/>	
CDI (ou fonctionnaire) <input type="checkbox"/>	CDD, stage, Intérim <input type="checkbox"/> Artisan, commerçant, profession libérale <input type="checkbox"/>
Chômage <input type="checkbox"/> Apprenti <input type="checkbox"/> Étudiant <input type="checkbox"/> Retraité <input type="checkbox"/> Autre <input type="checkbox"/>	
Avez-vous plusieurs employeurs ? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Nom de votre employeur (si vous en avez plusieurs, employeur principal) <input type="text"/>	
Commune du lieu de travail : <input type="text"/>	
Code postal : <input type="text"/>	Pays : <input type="text"/>
Si votre employeur cotise à un (ou des) organisme(s) collecteur(s) du 1% logement (Action logement), indiquez son nom : <input type="text"/>	
LE CONJOINT OU LE FUTUR CO-TITULAIRE DU BAIL	
Profession : <input type="text"/>	
CDI (ou fonctionnaire) <input type="checkbox"/>	CDD, stage, Intérim <input type="checkbox"/> Artisan, commerçant, profession libérale <input type="checkbox"/>
Chômage <input type="checkbox"/> Apprenti <input type="checkbox"/> Étudiant <input type="checkbox"/> Retraité <input type="checkbox"/> Autre <input type="checkbox"/>	
A-t-il plusieurs employeurs ? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Nom de l'employeur (s'il en a plusieurs, employeur principal) <input type="text"/>	
Commune du lieu de travail : <input type="text"/>	
Code postal : <input type="text"/>	Pays : <input type="text"/>
Si son employeur cotise à un (ou des) organisme(s) collecteur(s) du 1% logement (Action logement), indiquez son nom : <input type="text"/>	

- En cas de réponses multiples, si possible, cocher l'activité cohérente avec les ressources mensuelles déclarées par ailleurs.
- Les erreurs de « cochage » ici fréquentes - car les cases sont situées à droite (soit après) la rubrique correspondante - peuvent par exemple être corrigées en fonction de la date de naissance ou des ressources mensuelles déclarées par ailleurs (exemple : étudiant au lieu de retraité...)



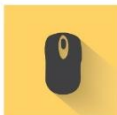
AR PREFECTURE
006-210600110-20191008-07-DE
Reçu le 14/10/2019

Page 2 du Cerfa : Revenu Fiscal de Référence (RFR)

Revenu fiscal de référence	Avis d'imposition du demandeur et de son conjoint	Autre avis d'imposition (concubin ou futur co-titulaire du bail)
Sur les revenus de l'année 2 0 (année en cours moins 2)	€	€
Sur les revenus de l'année 2 0 (année en cours moins 1) <i>(si vous avez reçu l'avis d'imposition ou de non imposition N-1)</i>	€	€

Si la rubrique n'est pas renseignée :

- se rapprocher du demandeur ou renvoyer le formulaire notamment en cas de première demande
- ne jamais saisir 0 ou quelque valeur que ce soit



Certains demandeurs ne peuvent fournir cette information (arrivée récente sur le territoire français, jeunes rattachés au foyer fiscal de leurs parents en N - 2...). Si cette hypothèse n'est pas précisée notamment dans l'éventuel courrier d'envoi du formulaire ou dans le champ « précisions complémentaires » rechercher un contact avec le demandeur.

Page 3 du Cerfa : Ressources mensuelles du demandeur, du conjoint ou du futur co-titulaire et des personnes fiscalement à charge qui vivent dans le logement

Ressources mensuelles du demandeur, du conjoint, du concubin ou du futur co-titulaire du bail et des personnes fiscalement à charge qui vivent dans le logement. (hors AL/APL)

Montant net en euros <u>par mois</u> (sans les centimes)	Demandeur			Conjoint ou concubin et/ou futur co-titulaire du bail			Autres personnes fiscalement à charge du demandeur, du conjoint, du concubin ou du co-titulaire du bail (autres que votre conjoint, concubin ou futur co-titulaire du bail)		
Salaire ou revenu d'activité.....			€			€			€
Retraite.....			€			€			€
Allocation chômage / Indemnités.....			€			€			€
Pension alimentaire reçue.....			€			€			€
Pension d'invalidité.....			€			€			€
Allocations familiales.....			€			€			€
Allocation d'adulte handicapé (AAH).....			€			€			€
Alloc. d'éducation d'enfant handicapé (AEEH).....			€			€			€
Alloc. journalière de présence parentale (AJPP).....			€			€			€
Revenu de solidarité active (RSA).....			€			€			€
Allocation Jeune enfant (PAJE.).....			€			€			€
Allocation de Minimum Vieillesse.....			€			€			€
Bourse étudiant.....			€			€			€
Autres (hors AL ou APL).....			€			€			€
Pension alimentaire versée.....	-		€	-		€	-		€



Si le montant indiqué dans « Autres » est identique au montant AL ou APL indiqué dans la rubrique « Logement actuel » supprimer ce montant

- Pour les retraités, penser à vérifier qu'il s'agit bien d'un montant mensuel, car les personnes âgées ont tendance à noter le montant annuel.
- En cas de mentions manuscrites en marge il est possible de rectifier d'éventuelles erreurs de ligne : exemples : la « prime d'activité » est à classer en « autres » ; l'allocation de soutien familial est une allocation familiale.
- Pour les enfants majeurs, s'ils sont à charge, les ressources sont à saisir dans la colonne « autres personnes », et s'ils ne sont pas à charge, dans la colonne « conjoint etc. ».
- Il arrive fréquemment que la colonne « autres personnes ... » soit considérée comme celle de la somme des deux précédentes, dans ce cas ne pas saisir ces montants.



C'est cette rubrique qui permet l'analyse de la solvabilité effective du ménage ; **la saisie doit donc être rigoureuse.** La mise à jour de ces informations suppose des justificatifs

Page 3 du Cerfa : Logement actuel

Logement actuel (cochez une seule case)		
Locataire HLM <input type="checkbox"/> Nom de l'organisme bailleur : <input type="text"/>	Sous-locataire ou hébergé dans un logement à titre temporaire <input type="checkbox"/> Depuis le <input type="text"/> (2)	Chez vos parents ou vos enfants <input type="checkbox"/> Chez un particulier <input type="checkbox"/>
Locataire parc privé <input type="checkbox"/>	Structure d'hébergement (CHRS, CHU, CADA, autres) <input type="checkbox"/> Depuis le <input type="text"/> (2)	Logé à titre gratuit <input type="checkbox"/> Logement de fonction <input type="checkbox"/>
Résidence sociale ou foyer (FJT,FTM, FPA, FPH) ou pension de famille (maison-relais) <input type="checkbox"/> Depuis le <input type="text"/> (2)	Nom de la structure : <input type="text"/>	Propriétaire occupant <input type="checkbox"/> Camping, caravanning <input type="checkbox"/>
Résidence hôtelière à vocation sociale (RHVS) <input type="checkbox"/> Depuis le <input type="text"/> (2)	Centre départemental de l'enfance et de la famille ou centre maternel <input type="checkbox"/> Depuis le <input type="text"/> (2)	Logé dans un hôtel <input type="checkbox"/> Sans abri ou habitat de fortune <input type="checkbox"/>
Résidence étudiant <input type="checkbox"/>	Nom du centre : <input type="text"/>	Dans un squat <input type="checkbox"/>
Si vous payez un loyer ou une redevance mensuel (loyer + charges) : <input type="text"/> €		Si vous percevez l'AL ou l'APL, montant mensuel : <input type="text"/> €

Vérifier la cohérence des données, les choix sont nombreux et pas forcément bien maîtrisés ou clairement précisés.



Exemple : confusion entre « Chez un particulier » qui correspond à une situation d'hébergement, et « Locataire parc privé », qui peut être corrigée si un montant de loyer ou d'une aide au logement est mentionné par ailleurs ; dans ce cas, décocher la case « chez un particulier »

Page 4 du Cerfa : Motif(s) de la demande

Motif de votre demande. Numérotez par ordre d'importance (1,2,3) vos 3 principaux motifs		
Sans logement ou hébergé ou en logement temporaire <input type="checkbox"/>	Logement trop cher <input type="checkbox"/>	Mutation professionnelle <input type="checkbox"/>
Démolition <input type="checkbox"/>	Logement trop grand <input type="checkbox"/>	Rapprochement du lieu de travail <input type="checkbox"/>
Logement non décent, insalubre ou dangereux ou local impropre à l'habitation (cave, sous-sol, garage, combles, cabane...) <input type="checkbox"/>	Divorce, séparation <input type="checkbox"/>	Rapprochement des équipements et services <input type="checkbox"/>
Logement repris ou mis en vente par son propriétaire <input type="checkbox"/>	Décohabitation <input type="checkbox"/>	Rapprochement de la famille <input type="checkbox"/>
En procédure d'expulsion <input type="checkbox"/>	Logement trop petit <input type="checkbox"/>	Accédant à la propriété en difficulté <input type="checkbox"/>
Si jugement d'expulsion, date du jugement : <input type="text" value="J"/> <input type="text" value="J"/> <input type="text" value="M"/> <input type="text" value="M"/> <input type="text" value="A"/> <input type="text" value="A"/> <input type="text" value="A"/> <input type="text" value="A"/>	Futur mariage, concubinage, PACS <input type="checkbox"/>	Autre motif particulier (précisez) : <input type="text"/>
Violences familiales <input type="checkbox"/>	Regroupement familial <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Handicap <input type="checkbox"/>	Assistant(e) maternel(le) ou familiale <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Raisons de santé <input type="checkbox"/>	Problèmes d'environnement ou de voisinage <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

- Si le champ « autre motif particulier » est numéroté (sans précisions), tenter d'apporter des précisions à l'aide des autres rubriques renseignées, de l'éventuel courrier d'envoi voire d'un contact avec le demandeur.



- Si des croix sont saisies à la place des numéros d'ordre recommandés, pour hiérarchiser les motifs tenter une interprétation à l'aide des autres rubriques renseignées, de l'éventuel courrier d'envoi ou à l'occasion d'un contact.

- Si aucun motif n'est renseigné, tenter d'identifier au moins un motif. Exemple : le motif pour une personne hébergée est « sans logement »

Page 4 du Cerfa : Le logement recherché

Le logement que vous recherchez								
Appartement <input type="checkbox"/>	Maison <input type="checkbox"/>	Indifférent <input type="checkbox"/>	Souhaitez-vous un parking ?		Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
Type de logement : (cochez 2 types au plus) :		Chambre <input type="checkbox"/>	T1 <input type="checkbox"/>	T2 <input type="checkbox"/>	T3 <input type="checkbox"/>	T4 <input type="checkbox"/>	T5 <input type="checkbox"/>	T6 et plus <input type="checkbox"/>
Acceptez-vous : un logement en rez-de-chaussée ?			Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	Acceptez-vous : un logement sans ascenseur ?		Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Montant maximum de la dépense de logement (loyer + charges) que vous êtes prêt(e) à supporter :							<input type="text"/>	€



Si le demandeur choisit plus de deux types conserver les 2 choix les plus cohérents avec la composition du ménage déclarée.

LOCALISATION SOUHAITÉE		
	Communes souhaitées	Arrondissement(s) ou quartier(s) souhaité(s) ⁽¹⁾
Choix 1		
Choix 2		
Choix 3		
Choix 4		
Choix 5		
Choix 6		
Choix 7		
Choix 8		

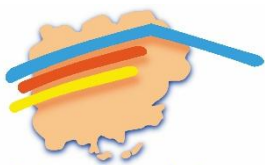
Acceptez-vous que votre demande soit élargie aux autres communes de l'agglomération (communauté urbaine ou d'agglomération ou de communes) ?

Oui Non



Les inversions de colonnes sont fréquentes (quartiers saisis dans communes), si possible, rectifier l'erreur

guide rédigé en collaboration avec



Var Habitat



Logis Familial
Groupe Logement Français



Action Logement



Office Public
de l'Habitat
Cannes
et Rive Droite du Var

22 Bd Louis Négrin
CS 50005
06156 Cannes la Bocca Cedex

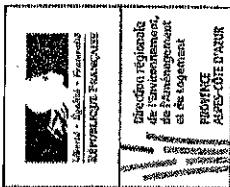


Toulon Habitat Méditerranée

et mis en forme par



Annexe 5 : Charte du bonier unique en PACA



LA REFORME DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL en PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR Système d'enregistrement de la demande / Charte du dossier unique



La présente Charte, élaborée en partenariat dans le cadre d'un groupe de travail régional associant des services de l'Etat, Action Logement, des bailleurs sociaux et des EPCI, sera soumise à la validation du CRHH au premier trimestre 2016.
Elle a vocation à intégrer les autres documents cadre de la mise en place de la réforme de la demande, au fur et à mesure de leur élaboration.

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 renchies 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'un seul exemplaire des 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 C.A.L) est 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.



LA REFORME DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL en PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR
Système d'enregistrement de la demande / Charte du dossier unique

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 recours par les services d'enregistrement au numérisateur industriel mis en place par le GIP-SNE, sera possible à tout moment, quel que soit le mode de fonctionnement choisi par le service pour se connecter au SNE. Sous réserve de la lisibilité des pièces reçues et de leur bonne qualité, le numérisateur les déposera dans le dossier concerné dans un délai de 2 jours ouvrés après réception. Le recours à ce service permettra donc à tout service enregistreur de remplir les conditions de la loi par rapport à la disponibilité des pièces dans le SNE. Si le service d'enregistrement procède en interne à la dépose des pièces dans le SNE, il devra le faire dans un délai maximum de 15 jours après leur réception.

Le « dossier unique », étant partagé entre tous les acteurs d'un même département, nécessite la mise en place de **règles de gestion et d'organisation communes**, nécessaires à sa bonne mise en oeuvre et à son bon fonctionnement. La présente Charte régionale est mise à disposition de l'ensemble des partenaires comme document de référence concernant les règles communes.

Trois catégories de règles sont définies dans la présente charte :

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

Les règles applicables sont les suivantes :

- **Règle 1 :** Les pièces justificatives seront demandées uniquement au moment du rapprochement offre/demande, en vue de la présentation du dossier en CAL. Concrètement, cela signifie que les pièces justificatives ne sont à fournir que sur demande. Tout service enregistreur, s'il sollicite des pièces en amont du passage en CAL, en assure la numérisation et la publication dans le dossier lui-même ou via le numérisateur industriel.
- **Règle 2 :** Le délai maximal pour la numérisation et le partage des pièces a été fixé à 15 jours, durée maximale prévue par le décret n°2015-522 du 12 mai 2015. Il s'agit des pièces non obligatoires énumérées dans l'arrêté du 24 juillet 2013.
- **Règle 3¹ :** 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 :

¹ Ce 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).

² La vérification de la validité juridique de cette règle est en cours

LA REFORME DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL en PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR
Système d'enregistrement de la demande / Charte du dossier unique

Modalité de transmission des pièces	Démarche à adopter
Dépôt physique au guichet par le demandeur	Remise des pièces au demandeur en lui expliquant que les pièces lui seront demandées le moment venu, lorsque le bailleur en aura besoin, mais que s'il le veut, il peut les déposer lui-même sur son dossier via le PGP
Envoi papier par courrier	Renvoi des pièces au demandeur avec un courrier lui expliquant que les pièces lui seront demandées le moment venu, lorsque le bailleur en aura besoin, mais que s'il le veut, il peut les déposer lui-même sur son dossier via le PGP.
Envoi par mél	Renvoi des pièces au demandeur avec un courriel lui expliquant que les pièces lui seront demandées le moment venu, lorsque le bailleur en aura besoin, mais que s'il le veut, il peut les déposer lui-même sur son dossier via le PGP

- **Règle 4** : Les acteurs décident de ne pas mettre en place de service mutualisé de numérisation à l'échelle du département ni de la région. Ils se réservent le choix, soit de numériser et de publier en interne, soit d'utiliser les services du prestataire de numérisation industrielle du GIP SNE.

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 Système National d'Enregistrement (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 dans le SNE par un service enregistreur d'une pièce qu'il a demandée, le service s'engage 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 ;
 - 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 dans le dossier numérisé ;
 - Authenticité de la pièce (absence d'indices de falsification).
- **Règle 6** : Les informations du formulaire de demande sont mises à jour par les services enregistreurs au vu des pièces reçues sur demande, conformément à la règle 1. Si le demandeur se présente spontanément au guichet enregistreur pour modifier son formulaire de demande, il est prioritairement invité à le mettre à jour lui-même sur le Portail Grand Public. Sinon, la modification peut être saisie en direct par le service enregistreur, qui peut également lui remettre un nouveau cerfa portant la mention « changement de situation ». Dans ce dernier cas, le demandeur remplit le cerfa et le remet au guichet enregistreur, qui assure ensuite la saisie des modifications dans le SNE dans un délai de 15 jours (proposition à valider).
- **Règle 7** : Si un acteur, en consultant le SNE, détecte une pièce non lisible, il suit la procédure suivante : Marquage par l'indice de pertinence « Inexploitable », sans suppression de la pièce.

LA REFORME DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL EN PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR
Système d'enregistrement de la demande / Charte du dossier unique

• 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 », sans suppression de la pièce.

• Règle 9 : Il a été défini une durée de validité (obsolescence) pour les pièces suivantes :

Type de pièce	Critère de jugement pour l'obsolescence
Passport du demandeur	Date de validité figurant sur le document
Carte d'identité établie avant le 01.01.14	Date de validité + 5 ans
Carte d'identité établie après le 01.01.14	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	Un an
Attestation de formation ou autre justificatif de situation	Un an
Justificatif de ressources	Un an
Fiche de paie du demandeur et le cas échéant de son conjoint et de chaque co-titulaire	5 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
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	Un an
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	Un an

LA REFORME DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL en PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR
Systeme d'enregistrement de la demande / Charte du dossier unique

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

- Si un acteur qui consulte le SNE 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 », sans suppression de la pièce.
- Un service enregistreur marque une pièce jugée obsolète, il peut ensuite la supprimer, à la condition expresse de la remplacer par la même pièce actualisée.
- Dès lors qu'une pièce n'est plus en lien avec le motif de la demande, elle doit être supprimée.

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 oeuvre 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 régionale ; départementale et locale afin que le discours tenu au demandeur et à tous les professionnels impliqués, et les outils mis à leur disposition soient cohérents avec la réalité du territoire et les règles communes.

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 oeuvre du « dossier unique »
- Les « droits et devoirs » du demandeur

LA REFORME DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL en PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR
Systeme d'enregistrement de la demande / Charte du dossier unique

Les actions de communication seront mises en place par chaque partenaire en s'appuyant sur la communication nationale et la présente charte. Le réseau Habitat et Cohésion Sociale qui réunit les services déconcentrés, le Réseau Régional des Acteurs de l'Habitat animé par l'AR Him, mais aussi les instances des EPCI et les interventions de formation assurées par les acteurs engagés seront mis à profit pour communiquer sur la réforme et sur les règles régionales de mise en œuvre.

Les partenaires conviendront en outre d'une rencontre annuelle pour faire le bilan de la mise en œuvre et échanger sur les pratiques des territoires.

CONDITIONS DE REVISION DES REGLES ET PROCEDURES DE CONTROLE

Les présentes règles s'appliquent pour une durée d'un an, et sont reconductibles si aucune modification n'est intervenue à cette échéance.

Le suivi de leur mise en œuvre sera assuré par AATIKO ou tout autre prestataire désigné comme gestionnaire départemental du système, qui veillera à leur respect par les partenaires. Un premier bilan sera réalisé après 12 mois de fonctionnement et les règles modifiées en conséquence. Par la suite, un bilan sera réalisé a minima annuellement.

Annexe 5 Adhésion Charte du dossier unique
AR PREFECTURE
006-210600110-20191008-07-DE
Recu le 14/10/2018

Annexe 5 Adhésion Charte du dossier unique

PREFECTURE
AR du 17 avril 2019
006-200030195-20190415-15307_1-DE
AR du 14 décembre 2016
006-200030195-20161209-11735_1-DE

Réforme de la demande logement en Provence-Alpes-Côte d'Azur
déclaration d'adhésion à la charte « dossier unique »

Je , soussigné (Prénom Nom)

Représentant (organisme).....

Déclare adhérer à la charte régionale du dossier unique.

La version définitive de ce document a été :

. élaborée dans le cadre de la démarche partenariale animée par l'AR Hlm PACA & Corse et la DREAL PACA de juillet à décembre 2015,

. diffusée en février 2016 par courrier conjoint de la DREAL PAC A et de l'AR Hlm PACA & Corse, à l'ensemble des acteurs concernés par la réforme de la demande de logement social (services de l'Etat, EPCI, lieux d'enregistrement, bailleurs sociaux, Action Logement et ADIL),

. présentée et approuvée au cours de la séance du Comité Régional de l'Habitat et de l'Hébergement (CRHH) de Provence-Alpes-Côte d'Azur réunie le 20 avril 2016.

Ce texte organise la mise en œuvre du « dossier unique » en Provence-Alpes-Côte d'Azur autour de quelques principes déclinés en 10 règles techniques.

Sa logique est notamment de réduire la charge administrative pesant sur les lieux d'accueil des demandeurs :

. en orientant les demandeurs chaque fois que possible vers les outils dématérialisés à leur disposition pour réserver l'accueil physique en priorité aux ménages ne maîtrisant pas ces outils ou n'en disposant pas,

. en invitant les demandeurs à fournir les justificatifs de leur situation seulement sur demande d'un professionnel (bailleur, réservataire etc...).

Fait à _____ le _____ 2016

Signature et cachet