

Réforme de la demande de logement social

**Guide de l'agent d'un
service enregistreur
connecté au système national**

25 Mars 2011



**Présent
pour
l'avenir**

Introduction

La réforme de la demande de logement social

La réforme, introduite à l'article 117 de la loi Mle du 25 mars 2009, prévoit, dans les deux ans suivant la publication de la loi, la mise en place d'un **nouveau système informatique national pour enregistrer les demandes de logement locatif social et délivrer le numéro unique**.

Les services de l'État, responsables de la mise en œuvre de la réforme, doivent donc organiser la gestion territoriale du système d'enregistrement (1) et s'assurer de l'adaptation des services enregistreurs d'ici fin mars 2011 (2).

Les conditions et modalités du nouveau système d'enregistrement sont fixées au niveau départemental [*régional en Ile-de-France*], par une convention conclue entre le préfet de département [*le préfet de région en Île-de-France*], et les services enregistreurs. Le gestionnaire est responsable du fonctionnement opérationnel du système d'enregistrement sur son territoire.

Pourquoi ce guide ?

Ce guide de l'agent a pour objectifs de :

- vous sensibiliser, en tant qu'agent enregistrant des demandes de logement locatif social, aux **enjeux de la réforme** et vous permettre ainsi de mieux comprendre pourquoi une telle réforme est mise en place ;
- vous présenter les **évolutions que cela implique dans vos tâches quotidiennes**, étant entendu que selon votre organisation, votre équipe définira les procédures adaptées;
- vous familiariser aux **bonnes pratiques** à développer en tant que service enregistreur.

Que peut-on trouver dans ce guide ?

Le guide est structuré en quatre parties :

1. La réforme
2. Le dispositif local
3. Le nouvel environnement informatique
4. L'évolution des pratiques

Vous trouverez en annexe le « guide utilisateur de l'application nationale » accessible en connexion web. Ce guide explique comment saisir directement dans l'application et présente les différentes fonctionnalités de l'outil à l'appui de copies d'écran.

Présentation de la réforme

Les textes de référence

- **L'article L. 441-2-1 du CCH après la loi n° 2009-323 du 25 mars** de mobilisation pour le logement et de lutte contre l'exclusion.
- **Le décret n°2010-431 du 29 avril 2010** relatif à la procédure d'enregistrement des demandes de logement locatif social (articles R.441-2-1 à R.441-2-8 du CCH).
- **L'arrêté du 14 juin 2010, modifié par l'arrêté du 9 septembre 2010**, relatif au formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social.

Les enjeux de la réforme

- **Simplifier et harmoniser** la procédure d'enregistrement des demandes,
- **Améliorer la fiabilité des données** concernant l'état de la demande de logements sociaux et favoriser l'exploitation statistique,
- **Partager les demandes enregistrées** entre les services enregistreurs habilités.

Qu'est-ce qui change ?

Pour l'enregistrement et l'instruction de la demande :

Enregistrement de la demande de droit, sur seule présentation par le demandeur d'une copie de sa pièce d'identité ou titre de séjour, à l'aide du **formulaire unique** mis en service depuis le 1^{er} octobre 2010

Une **liste limitative nationale des pièces justificatives** exigibles lors de l'**instruction** ; ces pièces justificatives ne font que justifier les informations déclaratives renseignées dans le formulaire

Un nouveau système d'enregistrement à partir de fin mars 2011

L'enregistrement donne droit à l'**attribution d'un numéro unique départemental (régional en Île-de-France)** délivré par le nouveau système d'enregistrement national mis en place par l'Etat fin mars 2011.

Les avantages

Pour le demandeur

- Meilleur **accès aux droits** : un enregistrement sur simple présentation du formulaire et de la pièce d'identité
- **Simplification** de la démarche : un formulaire unique, une liste limitative de pièces à transmettre

Pour les services enregistreurs

- **Gain de temps** : moins de demandes à saisir, grâce au système partagé des demandes,
- **Meilleure connaissance** : possibilité d'avoir accès aux demandes saisies par les autres services enregistreurs

« Ce que je retiens de la réforme »

La réforme concerne la procédure d'enregistrement qui est harmonisée sur la base du formulaire Cerfa.

- Les modalités d'instruction, de gestion et d'attribution de la demande ne changent pas. Mais les pièces justificatives exigibles sont désormais limitées : la liste est définie par arrêté.

Toute demande de logement social (y compris les mutations internes et les demandes émises par des associations) est formalisée par la **délivrance d'un numéro unique départemental (régional en IDF)**.

- Le numéro unique est délivré par un nouveau système d'enregistrement national, qui remplace l'ancien dispositif d'enregistrement du numéro unique.

Les services enregistreurs ont **accès aux demandes saisies par les autres services enregistreurs** :

- Sur l'ensemble du département (ou de la région en l'Ile-de-France) pour les bailleurs, les réservataires qui enregistrent et l'Etat ;
- Sur le territoire de la commune (ou territoire intercommunal), pour les collectivités territoriales ou EPCI qui enregistrent.

En outre, ont également un droit de consultation sur l'ensemble des demandes du département :

- le secrétariat de la commission de médiation,
- Les personnes du service du Conseil Général et des services de l'Etat qui assurent l'animation du PDALPD,
- les EPCI « non enregistreurs » ayant conclu un accord collectif intercommunal.

Le dispositif local

Les acteurs impliqués dans le traitement de la demande

Les bailleurs sont obligatoirement services enregistreurs; les collectivités territoriales peuvent décider de l'être ainsi que les collecteurs d'Action Logement (et tous les autres réservataires de logement).



Un **gestionnaire départemental (régional en IDF)**, est responsable de la bonne marche du dispositif. Il est en charge du fonctionnement opérationnel du système d'enregistrement au sein de son territoire.



Convention

C'est la convention départementale signée entre le Préfet de département et le service enregistreur qui :

- ▶ Fixe les **conditions et les modalités** de mise en œuvre du système d'enregistrement,
- ▶ Précise la **liste des services enregistreurs**,
- ▶ Précise l'**organisation départementale** de la gestion du système,
- ▶ Formalise les **missions du gestionnaire**.



Fonctionnalités du fichier national

- ▶ Enregistrement
- ▶ Délivrance du Numéro unique
- ▶ Renouvellement
- ▶ Radiation
- ▶ Production statistique

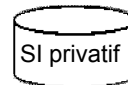


Comité de pilotage

- ▶ Suit l'activité du gestionnaire
- ▶ Veille au respect des règles de fonctionnement du dispositif d'enregistrement
- ▶ Veille à la qualité des procédures d'enregistrement, éventuellement formalisées dans une charte de déontologie

Connexion Internet

Interface



Accès en consultation

Consultation des données nominatives et statistiques



Gestionnaire territorial

- ▶ Gère la **base**
- ▶ Veille au respect des **procédures**
- ▶ Identifie les ménages en **délai anormalement long**
- ▶ Assure le **support aux utilisateurs**
- ▶ Prépare et diffuse les tableaux de bords et les **statistiques**
- ▶ Sera responsable de l'envoi des avis de renouvellement (mars 2012)

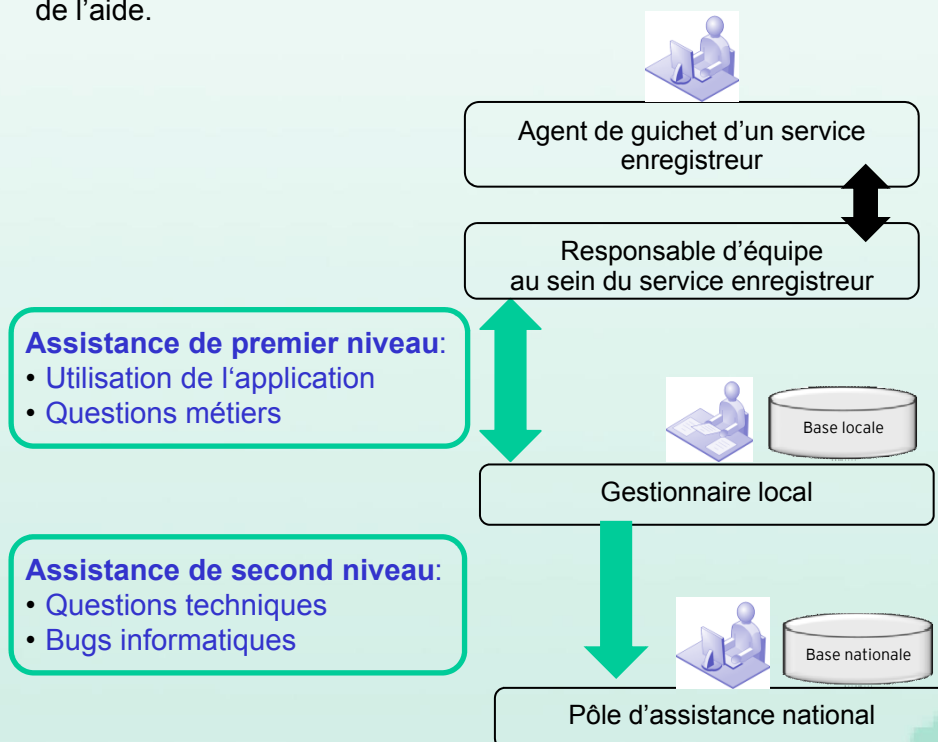


Services enregistreurs



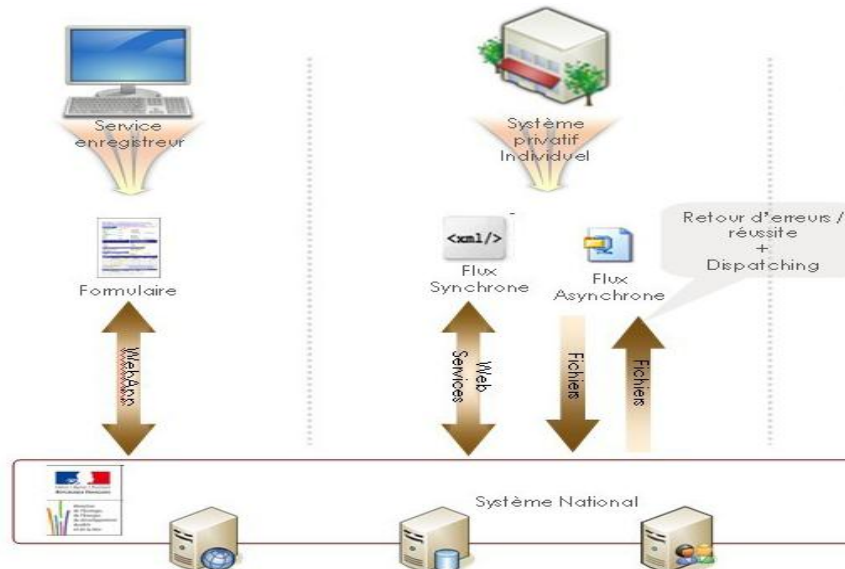
« Ce que je retiens du dispositif local »

- Avec la réforme, de **nouveaux acteurs** sont maintenant impliqués dans le traitement de la demande, notamment le gestionnaire territorial.
- Le **gestionnaire territorial** est en charge du respect des procédures sur le territoire départemental (ou régional en Ile-de-France)
- Il est l'**interlocuteur direct du service enregistreur**. Je fais remonter à mon responsable d'équipe mes difficultés ou questions éventuelles ; en cas de difficulté pour enregistrer, modifier, renouveler ou radier la demande, celui-ci peut contacter le gestionnaire territorial pour obtenir de l'aide.



Un nouvel environnement informatique

Les différents modes de connexion



Option 1 Saisie directe

- Je suis connecté directement à l'outil par connexion web.
- Je me connecte grâce à l'**identifiant** (adresse mail fournie dans la fiche collecte) et au **mot de passe générés** après l'activation de mon compte lors de ma 1^{ère} connexion.

Option 2 Saisie via système privatif

- Je me connecte comme avant à mon système privatif.
- **Flux ascendant:** la communication au système national des demandes enregistrées est :
 - directe par Web services (mode synchrone).
 - via flux de mails (mode asynchrone),
- **Flux descendant:** la réception du numéro unique et des demandes enregistrées, modifiées, renouvelées et radiées par d'autres guichets enregistreurs est :
 - immédiate en Web services
 - décalée dans le système d'envoi par mails (moins de 12 heures).
- **Pré-requis techniques**
 1. Le système privatif doit permettre de saisir la totalité des champs du nouveau formulaire de demande.
 2. Le système privatif doit être correctement interfacé (mode asynchrone, Web services) avec l'outil national (respect du cahier des charges d'interfaçage ; acquisition/transmission des certificats nécessaires).

- Dans le cas d'une connexion via interface (option 2), il est également **conseillé d'avoir accès à l'application Web** directement (option 1) :
 - pour l'usage de certaines fonctionnalités,
 - dans certains cas précis de modification/renouvellement de demandes non rapatriées dans votre système privatif.

Première connexion à l'application Web

- L'**identifiant** correspond à l'adresse mél individuelle associée à chaque nom et prénom d'utilisateur, ayant vocation à accéder au système et que vous avez renseignée dans le questionnaire de collecte des données de paramétrage.
- La configuration du **mot de passe** s'effectue avec l'activation du compte lors de la première connexion à l'application Web.

Connexion à l'application NUMERO UNIQUE

Identification par mot de passe

Si vous êtes utilisateur de Mélanie2, entrez votre identifiant et votre mot de passe de messagerie.

Identifiant *

Mot de passe *

Connexion anonyme

* Champs obligatoires

Validation

Activer mon compte

Obtenir un mot de passe provisoire

Si vous êtes utilisateur de Mélanie2, vous n'avez pas à effectuer cette procédure.

Cette procédure est à utiliser pour l'activation initiale d'un compte ou la réactivation du compte suite à la perte du mot de passe. Un mot de passe provisoire vous sera transmis par messagerie. Ce mot de passe provisoire devra être changé dès la première connexion.

II Votre Adresse mél * :

* Champs obligatoires

III Valider

- I. Aller sur la page d'accueil de l'application Web à l'adresse suivante : <http://nuu.application.developpement-durable.gouv.fr> et cliquer sur « Activer mon compte ».
- II. Renseigner votre adresse mail qui deviendra par la suite votre identifiant (l'adresse mail doit être identique à celle indiquée dans le questionnaire de collecte).
- III. Cliquer sur Valider
- IV. Vous recevez en quelques secondes un mot de passe temporaire à l'adresse mail renseignée.
- V. Copier ce mot de passe temporaire et retourner ensuite sur l'application Web.
- VI. Procéder à la configuration de votre mot de passe.

VI

Votre Adresse mél * :

Mot de passe * :

Nouveau Mot de Passe * :

Confirmer mot de passe * :

1

2

3

1. Renseigner votre adresse mail,
2. Coller votre mot de passe temporaire
3. Indiquer et confirmer votre nouveau mot passe (qui doit respecter les critères de sécurité explicités dans l'application).

La bascule vers la nouvelle base via les renouvellements

- Afin de constituer une base fiable, sans doublon ni demande obsolète, les demandes antérieures à avril 2011 ne sont pas reprises directement dans la nouvelle base, mais intégrées au fur et à mesure de leur renouvellement d'avril 2011 à mars 2012.
- **Ces renouvellements sont pris en charge au niveau national**, afin de garantir une intégration exhaustive des demandeurs dans le respect de leurs droits.
- Lorsqu'une demande antérieure à avril 2011 arrive à échéance :
 1. Le ministère envoie au demandeur un préavis de renouvellement ;
 2. Le demandeur renouvelle sa demande en renseignant le formulaire unique et le fait enregistrer dans la nouvelle base auprès d'un guichet enregistreur de son département.
- A partir d'avril 2012, les renouvellements sont pris en charge par le gestionnaire territorial.



Saisir une demande renouvelée dans le nouveau système

- Le guichet enregistreur, auprès duquel le demandeur renouvelle une demande antérieure à avril 2011 (cf. annexe – guide utilisateur de l'application web) , doit suivre la démarche suivante :
 1. Effectuer un contrôle de doublon avant de renouveler la demande afin de s'assurer que le demandeur n'a pas effectué une autre demande dans la nouvelle base avant de se faire renouveler,
 2. Si aucun doublon n'est signalé,
 - Saisir alors dans son système privatif, ou directement dans l'outil national, l'ensemble des informations renseignées par le demandeur à l'aide du formulaire Cerfa,
 - Conserver la date d'ancienneté et le numéro unique de la demande,
 - Délivrer une attestation de renouvellement.
 3. Sinon, avec approbation du demandeur, radier la demande la plus récente enregistrée dans la nouvelle base puis renouveler l'ancienne demande effectuée avant avril 2011 afin de conserver son ancienneté et son numéro unique en saisissant l'intégralité du formulaire Cerfa (et en vérifiant que les informations sont à jour).

« Ce que je retiens de l'environnement informatique »

- Il existe **2 modes de connexion** au nouveau système d'enregistrement :
 - **Si je dispose d'un système privatif** de gestion de la demande de logement locatif social, celui-ci devra être interfacé avec le nouveau système national et je continue à saisir les demandes dans cet outil.
 - Je peux **saisir les demandes directement dans l'application web** si mon service d'enregistrement a demandé une habilitation

- Même si je dispose d'un système privatif, il est conseillé d'avoir accès à l'application web pour :
 - saisir les demandes directement dans l'outil dans le cas d'un dysfonctionnement de l'interface,
 - utiliser certaines fonctionnalités,
 - rapatrier des demandes dans des cas précis.

- Lors de ma **première connexion à l'application web**, je dois activer mon compte pour configurer mon mot de passe.

- L'envoi des préavis de **renouvellement des demandes** est pris en charge par :
 - Le ministère lors de la première année (avril 2011 à mars 2012),
 - Le gestionnaire départemental à partir d'avril 2012.

- **Le nouveau système informatique national simplifie les démarches** : une demande enregistrée par un guichet enregistreur peut être reprise par un autre guichet enregistreur du même département pour la traiter (instruction, modification renouvellement) sans avoir à la ressaisir.

Evolution des pratiques

Récep-
tion

La demande est transmise via le formulaire Cerfa.



Enregistrement

Je saisis la demande :

- soit dans mon système privatif interfacé avec le nouveau système d'enregistrement national,
- soit directement dans l'application web du système national.

J'attribue un numéro unique à la demande et je délivre une attestation d'enregistrement au demandeur.



Attestation
d'enregistrement

Modification

Je recherche la demande dans la base nationale et modifie les champs nécessaires.

Si le demandeur effectue une modification sur une demande enregistrée avant avril 2011 et ne l'a pas encore renouvelée, je dois saisir l'intégralité de son formulaire Cerfa renseigné en conservant sa date d'ancienneté et son numéro unique.

Renouvellement

Je recherche la demande dans la base nationale et la modifie.

Si le demandeur a effectué sa demande avant avril 2011, je saisis l'intégralité de son formulaire Cerfa renseigné en conservant sa date d'ancienneté dans l'onglet demande, dans le champ « Date de dépôt ».

Radiation

Je procède à la radiation de la demande dans les cas réglementaires suivants :

- Attribution d'un logement (possible uniquement par un bailleur social),
- Irrecevabilité de la demande, après décision de la commission d'attribution, (possible uniquement par un bailleur social)
- Renonciation écrite du demandeur,
- Absence de réponse à un courrier,

En cas de non renouvellement de la demande, la radiation est effectuée automatiquement par le système

Instruction

L'instruction de la demande se fait :

- selon les procédures d'instruction propres à mon service,
- à partir des pièces justificatives requises pour l'instruction, dans la limite de la liste établie par l'arrêté du 14 juin 2010.

La réception de la demande

- 1 Le demandeur dépose sa demande pour la première fois
 1. Il remplit le formulaire Cerfa.
 2. L'agent qui réceptionne la demande vérifie que le formulaire est bien renseigné
- 2 Le demandeur dispose déjà d'un numéro unique et vient promouvoir (faire instruire) la demande qu'il a déjà enregistrée auprès d'un autre service enregistreur
 1. Je recherche sa demande à partir de son numéro unique.
 2. Je lui précise les pièces justificatives à fournir dans le cadre de la procédure d'instruction dans le respect de la liste limitative établie par l'arrêté du 14 juin 2010.

Le formulaire Cerfa unique et sa saisie dans l'application

- Le formulaire Cerfa, identique pour l'ensemble des services enregistreurs, fournit l'ensemble des informations déclaratives utiles à l'instruction.
- **L'ensemble des champs qui concernent le demandeur doit donc être renseigné dans le formulaire et saisi dans le système d'enregistrement.**
- Dans le système national, certains champs sont bloquants :



Les champs bloquants sont ceux que tout demandeur est à même de remplir quelle que soit sa situation personnelle et professionnelle.
 Dans l'application web, ils sont indiqués par une astérisque.
 Il est prévu d'élargir la liste des champs bloquants dans une prochaine version de l'application.

Les enjeux de la communication vis-à-vis des demandeurs

Objectif

- Concilier le droit des demandeurs et la qualité des données,
- Eviter les refus d'enregistrement dans le système national pour non complétude de la demande.

Message

- Sensibiliser les demandeurs sur l'importance de renseigner l'ensemble des champs du formulaire les concernant : **seules les demandes complètes pourront être exploitées et instruites.**



Ne pas communiquer auprès des demandeurs sur les champs non bloquants. L'ensemble des champs du formulaire concernant le demandeur doit être renseigné et saisi lors de l'enregistrement.

L'enregistrement de la demande

- Chaque service enregistreur a pour **obligation d'enregistrer la demande même s'il ne dispose pas de logement sur la (ou les) communes souhaitées.**
 1. J'enregistre toutes les informations renseignées dans le formulaire Cerfa.
 2. L'application fournit le numéro unique de la demande et l'attestation d'enregistrement (immédiatement ou me renvoie un mail).
 3. J'édite l'attestation d'enregistrement et je la transmets au demandeur.

Bonnes pratiques

- *Je vérifie que la demande n'a pas déjà été enregistrée par un autre service enregistreur avant de la saisir.*
- *J'active la fonction « tester présence de doublons » (cf. annexe – guide utilisateur de l'application web), après avoir renseigné le titre, le nom, le prénom, la date de naissance dans l'onglet « demandeur » et au moins une commune souhaitée dans l'onglet « logement recherché ».*
- *Si la date de dépôt diffère de la date d'enregistrement, je pense bien à **modifier la date de dépôt renseignée par défaut** dans l'onglet demande de l'application web. Une fois la demande enregistrée, je ne pourrai plus la modifier.*
- *Si je veux pouvoir disposer de l'attestation après l'enregistrement, je la sauvegarde sur mon ordinateur car je ne pourrai pas en éditer une nouvelle ultérieurement.*
- *« Charte de saisie » :*
 - Je respecte les règles de bonne saisie :**
 - *Je saisis en lettres majuscules.*
 - *Je saisis l'ensemble des informations à partir des documents à ma disposition (exemple : j'écris le noms tel qu'il apparaît sur la carte d'identité).*

La modification d'une demande

Quelles modifications sont enregistrées ?

- Les modifications sont enregistrées uniquement **si les informations proviennent du demandeur** :
 - soit il a fait une demande de modification,
 - soit la rectification provient des pièces justificatives analysées par l'instructeur ;
- **ou ont été validées par lui**, lorsqu'il s'agit d'informations fournies par des tiers.

Où le demandeur peut-il déposer ses modifications?

- Le demandeur peut déposer ses modifications auprès de n'importe quel service enregistreur ayant accès à la demande.

Comment les modifications sont-elles enregistrées ?

- Dans le cas où cette demande a déjà été intégrée dans le nouveau système :
 - Soit je la modifie directement dans l'application web.
 - Soit je la recherche dans mon système privatif, je la trouve et la modifie.
 - Soit elle n'apparaît pas dans mon système privatif et alors j'ai le choix entre :
 - Procéder à la modification directement dans l'application web,
 - Utiliser l'application web pour rapatrier, grâce à la fonction « copie numérique », la demande dans mon système privatif et ensuite la modifier.



Attention : dans ce dernier cas, les modifications effectuées ultérieurement sur cette demande ne seront pas retransmises dans mon système privatif (cf Guide Utilisateur - Créer une demande).

- Dans le cas où cette demande n'est pas encore reprise dans le nouveau système:
 - je renouvelle par anticipation la demande grâce à la fonctionnalité prévue à cet effet en saisissant le formulaire Cerfa dans son intégralité.

Le renouvellement d'une demande

- **Le service enregistreur n'est plus en charge d'envoyer au demandeur l'avis de renouvellement de la demande.**
 1. Un mois au moins avant la date d'expiration de la validité de la demande, le gestionnaire territorial (le ministère d'avril 2011 à mars 2012) envoie le préavis de renouvellement au demandeur.
 2. Le demandeur a la possibilité d'envoyer sa demande actualisée à n'importe quel service enregistreur.
 3. Le service enregistreur qui a reçu le renouvellement, l'enregistre dans le système national, en conservant la date d'ancienneté et le numéro unique de la demande.
 4. Le service enregistreur délivre une attestation de renouvellement.

La radiation d'une demande



Toutes les demandes doivent être radiées dans le nouveau système, même celles n'ayant pas encore été reprises. Cette radiation permet d'éviter l'envoi national d'un préavis de renouvellement à ce demandeur.

Attribution d'un logement social au demandeur

- **L'organisme qui a attribué le logement** procède à la radiation dès signature du bail.
- L'organisme bailleur fournit les informations concernant les caractéristiques du logement attribué : adresse, situation en ZUS ou non, surface, typologie, réservataire du logement dont on utilise un droit, ménage DALO ou non.

Renonciation écrite du demandeur

Le service enregistreur qui a reçu le courrier procède à la radiation.

Absence de réponse à un courrier

- **Le service expéditeur du courrier** avise l'intéressé (par LRAR ou tout autre moyen permettant d'attester de la remise) que sa demande va être radiée pour absence de réponse.
- Il procède à la radiation un mois après cet avertissement.



- Afin de pouvoir prendre en compte des réponses tardives, le système d'enregistrement national offre la possibilité au service enregistreur de réactiver la demande pendant 6 mois après la date réglementaire de radiation.

Irrecevabilité de la demande

- Seule **la commission d'attribution d'un organisme bailleur** peut prononcer l'irrecevabilité de la demande pour les motifs suivants :
 - Irrégularité de séjour d'une des personnes majeures effectuant une demande de logement.
 - Dépassement des plafonds de ressources pour l'accès au logement locatif social ;
- L'organisme bailleur avise l'intéressé de la radiation (par LRAR ou tout autre moyen permettant d'attester de la remise) et il procède à la radiation un mois après l'avertissement.

Cas de non renouvellement

- La radiation est effective dès lors que le demandeur n'a pas envoyé sa demande actualisée dans le délai imparti par le préavis.
 - La radiation est effectuée automatiquement 1 mois après la fin de validité de la demande (t+13 mois).
 - La demande peut être réactivée jusqu'à t+18 mois (6 mois après la fin de validité) par le service enregistreur afin de prendre en compte un renouvellement reçu hors délai. L'ancienneté de la demande et le numéro d'enregistrement sont conservés.



« Ce que je retiens de l'évolution des pratiques »

- Avec le nouveau système d'enregistrement, toutes les demandes de logement locatif social sont partagées par l'ensemble des services enregistreurs du département :
 - Le formulaire CERFA unifie et définit l'ensemble des informations à saisir,
 - Je ne devrais pas ressaisir les demandes déjà enregistrées.
 - Si elle existe, je dois respecter la charte déontologique de mon territoire, relative à la saisie des demandes,
 - Avec le nouveau système d'enregistrement, je ne gère plus l'envoi des préavis de renouvellement.
- La procédure d'instruction de la demande est propre à chaque service enregistreur
 - Toutefois, le service enregistreur ne peut demander que des pièces justificatives prévues dans la liste établie dans l'arrêté du 14 juin 2010

Annexes

Le guide utilisateur de l'application web