AFIPADE
Association des fichiers partagés de la demande de logement social en Nouvelle-Aquitaine

MAI 2023

CHARTE DE BONNES PRATIQUES, DE QUALITÉ DE SERVICE ET DE DÉONTOLOGIE

Landes

Préambule

La gestion de la demande de logement social est devenue un enjeu de premier plan dans le cadre des politiques publiques de l'habitat.

Pour faire face aux multiples enjeux liés à l'évolution croissante de la demande de logement social et mettre en œuvre les réformes issues des lois ALUR, Egalité Citoyenneté ou encore ELAN, les organismes Hlm font état d'un besoin de disposer d'outils de gestion à la fois performants et mutualisés entre eux et avec leurs partenaires.

Dès 2011 les bailleurs sociaux du Poitou-Charentes ont décidé de mettre en place des fichiers partagés de la demande. Ce choix stratégique a conduit en 2011 à la création de l'AFIPADE (association loi 1901), structure gestionnaire des fichiers partagés de la demande en Poitou-Charentes. Les bailleurs du département de la Haute-Vienne ont rejoint le dispositif en 2021.

À la suite de différents travaux et échanges conduits sous l'égide de l'UR Hlm en Nouvelle Aquitaine durant l'année 2021, les bailleurs sociaux présents sur le territoire de la Gironde ont collectivement décidé en 2022 de se doter d'un outil de gestion mutualisée des demandes et des attributions, et de rejoindre le dispositif préexistant sur le territoire régional piloté par l'association AFIPADE.

Le logiciel utilisé est Imhoweb, développé par l'éditeur SIGMA.

Le fichier commun de la demande géré en Nouvelle-Aquitaine par l'AFIPADE, via le logiciel Imhoweb, est un dispositif de gestion partagée au sens de l'article L441-2-7 du code de la construction et de l'habitation.

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

- L'enregistrement de la demande et la délivrance du Numéro Unique Départemental,
- La gestion et le suivi du dossier unique,
- Le suivi de la demande,
- Le rapprochement entre offre et demande,
- L'instruction des demandes, la préparation et la gestion des CAL,
- L'observation de la demande.

L'Association exerce ses activités dans le cadre législatif et réglementaire mis en place par la loi n°2009-323 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion du 25 mars 2009 (article 117) et la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'Accès au Logement et pour un Urbanisme Rénové (ALUR) (article 97).

Les personnes morales adhérentes à l'AFIPADE, dont les personnels sont utilisateurs de l'outil

sont :

- Les bailleurs sociaux ayant la gestion d'un parc de logements situé en Charente, Charente-Maritime, Deux-Sèvres, Vienne, Haute-Vienne, Gironde, Pyrénées Atlantiques et Landes,
- Plusieurs collectivités territoriales/EPCI et leurs services associés (CCAS) présents au sein des départements cités,
- Le collecteur Action Logement,
- L'UR Hlm,
- Certains SIAO en ayant fait la demande.

Les services de l'Etat (DDT(M), DDCS(PP) et la DREAL ALPC) sont également utilisateurs de l'outil dans les territoires sous régime dit « SPTA » (Charente, Charente-Maritime, Deux-Sèvres, Vienne, Haute-Vienne).

Objet du présent document

L'ensemble des personnes morales adhérentes à l'AFIPADE s'engagent à respecter la présente charte d'utilisation qui définit les principes de fonctionnement du dispositif.

Les procédures courantes sont établies dans le respect des textes réglementaires (notamment de l'arrêté du 6 août 2018 relatif au cahier des charges des systèmes particuliers de traitement automatisé de la demande) et conformément aux décisions prises par les instances de l'association.

Cette charte a pour objet de définir les règles collectives de bonnes pratiques de saisie, de qualité de service et de déontologie, liées à l'utilisation du fichier partagé de la demande de logement social du **département des Landes**.

Ainsi tous les adhérents de l'AFIPADE, quels que soient leur statut et leur mode d'utilisation de l'outil, s'engagent à respecter les règles établies dans le présent document.

L'AFIPADE procédera à une évaluation annuelle, et, de manière partenariale, à la révision de la présente charte :

- autant que de besoin en cas d'évolution importante de la règlementation,
- au regard des besoins exprimés par les utilisateurs au niveau départemental ou interdépartemental, à l'initiative du comité de pilotage départemental ou du Conseil d'Administration de l'AFIPADE,
- a minima tous les trois ans.

Protection des données à caractère personnel

- Les données à caractère personnel sont recueillies en application de la loi N°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et dans le cadre du respect du règlement N°2016/679, dit Règlement Général relatif à la Protection des Données (RGPD) adopté par le Parlement européen et le conseil le 27 avril 2016 et entré en application le 25 mai 2018.
- Les utilisateurs sont tenus de respecter les dispositions de la loi « Informatique et libertés », et du RGPD, dont les violations sont passibles de sanctions pécuniaires et pénales. Ils doivent notamment s'abstenir, s'agissant des données à caractère personnel auxquelles ils accèdent, de toute collecte excessive, de toute utilisation détournée et, d'une manière générale, de tout acte susceptible de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation des personnes.
- Chaque personne morale adhérente à l'AFIPADE est responsable des traitements de données à caractère personnel qu'elle met en œuvre et s'engage à ce titre à respecter l'ensemble des obligations de la loi « Informatique et Libertés » et du RGPD, notamment en termes de transparence dans la mise en œuvre des traitements, de sécurité des traitements et données et d'accomplissement des formalités obligatoires (registre des traitements, études d'impacts, etc.).

Table des matières

I. Enregistrement de la demande.....5

II. Gestion du dossier unique.....10

III. Instruction de la demande.....15

IV. Suivi et observation de la demande.....18

V. Procédures de contrôle.....20

I – ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE

1. MODULE DEMANDE

Les utilisateurs du module demande sont :

- les bailleurs sociaux
- le collecteur Action Logement
- les directions départementales de l'Etat : les DDT(M) si elles sont lieux d'enregistrement et les DDCS(PP) au titre de la gestion du contingent préfectoral
- les collectivités territoriales et EPCI lieux d'enregistrement et les établissements publics qui y sont rattachés (CCAS)
- les SIAO

Point préalable

Démarrage : il est indispensable pour que l'application fonctionne correctement tant au niveau des fonctionnalités que des temps de réponse, que les utilisateurs vérifient régulièrement les prérequis techniques disponibles dans la note de configuration à l'adresse suivante : http://composants.imhoweb.com/config/default.htm

Engagements

Recevabilité de la demande : aucune pièce n'est exigée pour l'enregistrement de la demande, à l'exception d'une copie d'une pièce attestant de l'identité du demandeur et du codemandeur ou, le cas échéant, de la régularité de son séjour en cours de validité (article R. 441-2-3 du CCH)

(Liste des pièces d'identité recevables en annexe 1)

- **Délai de saisie** de la demande : saisie à réception du dossier complet (formulaire, formulaire handicap le cas échéant et justificatif d'identité) au maximum dans un délai de 30 jours (réglementaire). De plus, toutes les pièces réceptionnées devront être scannées dans la demande dans le respect du délai réglementaire (30 jours à partir de la réception).

- **Acceptation et saisie de tous les dossiers de demande**, quel que soit le niveau des revenus imposables des demandeurs, quelle que soit la commune souhaitée (même si les souhaits du demandeur ne concernent pas le patrimoine du bailleur social ou de la commune enregistrant la demande). Seuls les collecteurs peuvent déroger à cette règle (arrêté du 23 mars 2015) et n'enregistrer que les demandes des salariés des entreprises qui cotisent auprès d'eux conformément à l'article L. 441-2-1 du CCH.

- **Information des demandeurs :** conformément au Décret 2015-523 du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement social et à l'information du demandeur (article R. 441-2-17) *: « Lors du dépôt de la demande, le demandeur reçoit les informations mentionnées au deuxième alinéa de l'article L. 441-2-6 et est informé des modalités selon lesquelles il pourra obtenir ultérieurement des informations sur l'état d'avancement de sa demande ».*
    - Les informations le concernant qui figurent dans le dispositif de gestion de la demande,
    - Les principales étapes du traitement de sa demande,
    - Les caractéristiques du parc social et le niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire mentionné dans sa demande et sur tout autre territoire susceptible de répondre à ses besoins,
    - Les modalités d'accès à son espace privé sur le site de saisie en ligne.

- **Assurance de la prise en compte de la demande** : transmission au demandeur d'une attestation d'enregistrement avec indication du numéro unique départemental dans le délai d'un mois à compter du dépôt. (assurée par l'AFIPADE)

- **Qualité et rigueur dans la saisie et l'actualisation des dossiers :** les lieux d'enregistrement s'engagent à vérifier la cohérence et l'exactitude des données fournies par le demandeur et enregistrées par leurs services. Les informations saisies dans le système doivent correspondre à toutes les informations fournies par le demandeur (complétude de la demande).
  Cas particuliers : **Zone "E-mail"** (onglet formulaire handicap) : cette zone ne doit être utilisée que pour renseigner une adresse e-mail. Il est interdit d'y renseigner des commentaires libres (ex. "Téléphone fixe des parents"...). Il est interdit de saisir des accents, des espaces et des points-virgules. Il est obligatoire de saisir un arobase ("@") et l'extension du nom de domaine (ex. : ".fr", ".com", ".org"...).
  Mise à jour des ressources mensuelles : en cas de mise à jour des ressources du demandeur, il est nécessaire de veiller à mettre à jour la date (mois et année) correspondant aux ressources renseignées.
  Contact du demandeur : veiller autant que possible à ce qu'au moins un contact (téléphone ou mail) soit renseigné afin de permettre aux guichets enregistreurs de pouvoir contacter le demandeur.

- **Renouvellement :** le renouvellement de la demande peut être effectué par le demandeur sur internet ou par l'envoi du bordereau de renouvellement qui lui a été adressé par courrier. Le renvoi du bordereau par le demandeur vaut renouvellement, aucune autre pièce ne peut être exigée par le lieu d'enregistrement.

- **Gestion des doublons** : Le système informatique détecte automatiquement les doublons à partir notamment des critères nom, prénom, date de naissance ; cependant il est possible de forcer certains doublons. Cette pratique ne pourra être envisagée qu'avec

l'aval du gestionnaire. Seuls les doublons générés dans le cadre de l'ANRU sont possibles, sans l'aval du gestionnaire.

- **Radiation :**
  - radiation pour attribution : le bailleur s'engage à procéder à la radiation de la demande au plus tard à la signature du bail du demandeur. (délai de radiation) ;
  - radiation pour motif de renonciation écrite : le service enregistreur s'engage à radier la demande au plus tard 15 jours après réception d'une renonciation écrite envoyée par le demandeur.

- **Annulation** : l'annulation d'une demande devra être effectuée à partir d'un écrit du demandeur. Si tel n'était pas le cas, elle devra faire l'objet d'une information préalable au demandeur. Conformément au paragraphe 6 de l'arrêté du 23 mars 2015, les motifs d'annulation sont les suivants :
  - Renonciation écrite du demandeur,
  - Irrecevabilité de la demande. Seule la CAL d'un organisme peut prononcer l'irrecevabilité de la demande pour les motifs suivants :
    - Non-régularité du séjour d'une des personnes majeures de la famille à loger,
    - Dépassement des plafonds de ressources pour l'accès au logement locatif social
  - Non réponse à courrier de préavis de radiation.

Les motifs suivants justifient également l'annulation d'une demande :
  - Doublon
  - Décès

- **Cas particulier des séparations**
  L'annulation d'une demande dans les cas des « éclatements » des demandes ne pourra se faire qu'avec l'accord de l'intéressé.

<u>Les informations contenues dans le bloc-notes</u>

Elles n'ont pas de caractère obligatoire. Elles sont une aide à la proposition et à l'attribution des logements. Elles relèvent de la responsabilité de la personne qui les renseigne ou qui les modifie. Il est rappelé que ces informations :

- doivent être « pertinentes, adéquates et non excessives au regard de la finalité du traitement,
- qu'elles ne sauraient par conséquent résulter d'un jugement de valeur ou d'une appréciation du comportement des intéressés,
- qu'elles ne sauraient en aucun cas faire apparaître directement ou indirectement des données relatives aux origines raciales, aux opinions politiques, philosophiques ou religieuses, aux appartenances syndicales ou aux mœurs des personnes concernées,

- qu’elles ne sauraient faire apparaître directement ou indirectement des données relatives à la santé des personnes, sauf nécessité liée à la prise en compte de leur situation particulière. A cet égard il est rappelé qu’aucun détail sur l’état de santé des personnes ne doit être collecté si une information générale sur ledit état de santé suffit (il peut par exemple être nécessaire de savoir qu’une personne a un handicap, mais pas toujours nécessaire de connaître le détail du handicap),
- qu'en outre elles doivent être intégralement communiquées en langage clair aux personnes qui exercent leur droit d'accès ».
- Confer l’article sur les informations collectées et traitées du Pack de conformité CNIL *« A titre liminaire, la commission rappelle que des données à caractère personnel ne peuvent être collectées que si elles sont adéquates, pertinentes et non excessives au regard de la finalité poursuivie. Le responsable de traitement doit, dès lors, être en mesure de justifier du caractère nécessaire des données à caractère personnel effectivement collectées. (…) »*

II – GESTION DU DOSSIER UNIQUE

Conformément à l'article 97 de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, *« les pièces justificatives servant à l'instruction de la demande sont déposées en un seul exemplaire. Elles sont enregistrées dans le système national d'enregistrement et rendues disponibles aux personnes ayant accès aux données nominatives de ce système ».*

Deux catégories de règles sont définies :

- Les règles relatives aux modalités de numérisation et de partage des pièces.
- Les règles relatives aux modalités de gestion des pièces du dossier unique.

LA NUMÉRISATION ET LE PARTAGE DES PIÈCES

Règle 1 : Demande des pièces justificatives

Dès l'enregistrement et à chaque renouvellement, (sans que cela ne devienne une condition nécessaire à l'enregistrement ou renouvellement de la demande), le revenu fiscal de référence (Avis d'Imposition) pourra être demandé, en plus de la pièce d'identité (seule pièce obligatoire pour l'enregistrement de la demande).
A la discrétion du service enregistreur et si la situation du demandeur l'exige, le service enregistreur peut éventuellement demander d'autres pièces.
En général, les pièces justificatives seront demandées au moment du rapprochement offre-demande en vue de la présentation du dossier en CAL.

Règle 2 : Le délai de numérisation et de partage des pièces

Les pièces déposées seront numérisées et partagées par le service enregistreur au plus tôt, et dans un délai maximum de 15 jours, durée maximale prévue par le décret n°2015-522 du 12 mai 2015.
Ceci représente le délai au-delà duquel le demandeur peut saisir le représentant de l'Etat sur son territoire si les pièces transmises à un acteur n'ont pas été numérisées et partagées.

Règle 3 : Gestion des pièces spontanées

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 – quelle que soit la modalité de transmission de ces pièces :

- Toute pièce faisant partie du périmètre réglementaire défini par l'arrêté du 24 juillet 2013, sera numérisée et partagée dans l'outil en suivant le plan de classement.
- Toute pièce hors périmètre réglementaire ne sera pas numérisée.

Règle 4 : Numérisation des pièces

La pratique de la numérisation en interne par chaque service enregistreur, en œuvre depuis la mise en place du système particulier de traitement automatisé (dit « fichier partagé » départemental), est maintenue y compris dans les territoires « en dispatching ».

Chaque acteur est ainsi chargé de s'assurer de la numérisation par ses services des pièces fournies par les demandeurs, en prenant soin de masquer les données sensibles en amont de la numérisation (numéro de sécurité sociale notamment)

1. LA GESTION DES PIECES DU DOSSIER UNIQUE

L'instauration du dossier unique par la réglementation permet au demandeur de ne déposer qu'en un seul exemplaire les pièces de son dossier. Une pièce déjà présente dans le fichier partagé départemental ne devra donc pas être demandée à nouveau par un service enregistreur ou instructeur, si elle est toujours valide.

Règle 5 : Vérification des pièces

Dans le cas d'un dépôt direct (c'est-à-dire d'une prise en charge d'un document par un service enregistreur), **les acteurs s'engagent à vérifier systématiquement** les points suivants avant la numérisation et le partage d'une pièce :

- ✓ appartenance au périmètre défini par l'arrêté du 24 juillet 2013 (confère règle 8);
- ✓ absence de doublon avec une pièce déjà présente dans le plan de classement du fichier partagé (en cas de doublon : suppression de la pièce doublée) ;
- ✓ lisibilité de la pièce (confère règle 7) ;
- ✓ non obsolescence / date de validité de la pièce (confère règle 9);
- ✓ complétude de la pièce (recto-verso ou toutes les pages nécessaires) et des informations fournies (tous les champs renseignés).

Règle 6 : Mise à jour de la demande

Les informations de la demande sont mises à jour systématiquement dans l'outil dans un délai de quinze jours au vu des éléments suivants :

- ✓ nouveau titre de séjour ;
- ✓ modification de la situation familiale ;
- ✓ avis d'imposition ;
- ✓ ressources mensuelles ;
- ✓ situation professionnelle
- ✓ logement actuel (Définitions des items en annexe 2) ;
- ✓ motif de la demande ;

- ✓ logement recherché (adresse, contact, localisations et typologies souhaitées…).

Règle 7 : Gestion des pièces non lisibles

Deux cas de figure peuvent se présenter pour la détection de non lisibilité de pièces :

1. **Le caractère non lisible (partiel ou total) est constaté à la réception d'une pièce papier**. Dans ce cas, l'acteur devra :
    - ➢ numériser et partager la pièce ;
    - ➢ marquer dans l'outil la pièce par l'indice de pertinence « inexploitable » ;
    - ➢ demander au demandeur la pièce sous une forme lisible ;
    - ➢ supprimer la pièce marquée par l'indice de pertinence « inexploitable » lorsqu'il peut la remplacer par une pièce lisible.

2. **Le caractère non lisible (partiel ou total) est constaté à la réception ou à la consultation d'une pièce déjà numérisée**. Dans ce cas, l'acteur devra, en modification de demande :
    - ➢ Marquer dans l'outil la pièce par l'indice de pertinence « inexploitable » ;
    - ➢ Se rapprocher du demandeur et lui demander la pièce sous une forme lisible ;
    - ➢ supprimer la pièce marquée par l'indice de pertinence « inexploitable » lorsqu'il peut la remplacer par une pièce lisible.

Dans les deux cas, c'est l'acteur qui a marqué la pièce par l'indice de pertinence « inexploitable », que ce soit au moment de l'enregistrement de la demande ou à tout moment de la vie de la demande, qui est chargé de solliciter une pièce lisible auprès du demandeur.

Les pièces marquées par l'indice de pertinence « inexploitable » ne sont supprimées que lorsqu'elles sont remplacées par des pièces lisibles.

La photographie n'est pas un critère de non-lisibilité et n'entraîne donc pas le marquage par l'indice de pertinence « inexploitable ». En revanche, les textes illisibles entraînent le marquage par l'indice de pertinence « inexploitable ».

Règle 8 : Gestion des pièces ne faisant pas partie du périmètre de l'arrêté du 24 juillet 2013

Si un acteur détecte une pièce qui ne fait pas partie du périmètre réglementaire défini par l'arrêté du 24 juillet 2013, il la marque par l'indice de pertinence « hors périmètre réglementaire » puis supprime la pièce.

Remarque : la suppression de la pièce sera conservée dans l'historique d'Imhoweb.

Règle 9 : Durée de validité et obsolescence des pièces

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

Pièce	Durée de validité
IDENTITE/SEJOUR	
Titre de séjour du demandeur, du conjoint ou co-titulaire, ou d'une personne à charge majeure	Date de validité figurant sur le document
Carte de résident	Date de validité figurant sur le document
Passeport du demandeur ou des personnes majeures à loger	Date de validité figurant sur le document
RESSOURCES	
Avis d'imposition ou de non-imposition demandeur, conjoint, co-titulaire, personnes à charge	Année N+1
Certificat de l'administration fiscale	18 mois
Fiche de paie du demandeur et le cas échéant de son conjoint et de chaque cotitulaire	3 mois
Justificatif de ressources	Bourse : année en cours Retraite : année en cours Pôle Emploi : durée inscrite sur le document Bilan de l'année précédente (indépendants) : 1 an
Attestation CAF	3 mois
SITUATION DU DEMANDEUR	
Certificat de grossesse	Date de naissance prévue
Carte d'invalidité ou décision de commission administrative compétente (MDPH…)	Date de validité figurant sur le document
Certificat médical	A l'appréciation du guichet enregistreur
Jugement de tutelle ou de curatelle	Date de validité figurant sur le document
Lettre de l'intéressé ou d'un intervenant	1 an
LOGEMENT ACTUEL	
Justificatif de propriété (taxe foncière)	1 an
Contrat de location	Durée du bail
Quittance ou tout autre justificatif de loyer à jour	3 mois
Attestation d'hébergement ou de domiciliation	Date de validité figurant sur le document
Reçu d'hôtel	3 mois
Lettre de congé du propriétaire	Date du congé +1 an
Arrêté de péril de l'immeuble	Fourniture d'un arrêté de levée de péril

Arrpeté d'insalubrité	Fourniture d'un arrêté de levée d'insalubrité
Analyses plombémie, diagnostic plomb, diagnostic amiante	Fourniture d'un document prouvant la résolution du problème
ETUDES/EMPLOI	
Carte d'étudiant	1 an
Attestation de formation ou autre justificatif de situation	Date figurant sur le document
Attestation de l'employeur (périodicité du contrat)	Date de validité figurant sur le document
Contrat de travail (CDD ou Intérim)	Date de la fin de contrat +6 mois
Agrément PMI	Date de validité de l'agrément

Si un acteur détecte une **pièce jugée obsolète** d'après les critères définis précédemment, il la marque par l'indice de pertinence « obsolète ».

Si le remplacement d'une pièce marquée par l'indice de pertinence « obsolète » est nécessaire, cette pièce n'est supprimée que lorsqu'elle est mise à jour.

Si le remplacement d'une pièce marquée par l'indice de pertinence « obsolète » n'est pas nécessaire, elle est supprimée au moment du rapprochement offre-demande et de l'instruction.

III- INSTRUCTION DE LA DEMANDE

1. MODULE PROSPECTION

Les utilisateurs du module prospection sont :

- les bailleurs sociaux,
- les adhérents réservataires (Action Logement, collectivités, EPCI),
- en consultation par les autres services enregistreurs.

Règles d'utilisation

Conformément au décret du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement social et à l'information du demandeur,
« Le dispositif de gestion partagée […] contient au moins les informations concernant les événements suivants et leurs dates de survenance:

- *[…]*
- *les événements intervenus dans le processus de traitement de la demande, dont les demandes d'informations ou de pièces justificatives, la désignation par le bailleur ou par le réservataire du demandeur comme candidat à un logement déterminé en vue de la présentation de la demande à une commission d'attribution, l'inscription à l'ordre du jour d'une commission d'attribution et l'examen de la demande par cette commission;*
- *le cas échéant, les visites de logements proposées et les visites de logements effectuées;*
- *[…]*
- *le cas échéant, les motifs du refus du demandeur;»*

Ainsi, toutes les « démarches commerciales » (intervention, prospection et visite de logement) doivent obligatoirement être saisies dans le système, de manière partagée, de même que les motifs de refus des demandeurs ainsi que les motifs d'abandon de la prospection par le bailleur.
Il appartient à tout organisme d'enregistrement de vérifier la cohérence et l'exactitude des données enregistrées, notamment avant d'effectuer une prospection auprès d'un demandeur.

2. MODULE CAL

Les utilisateurs du module CAL sont :

- les bailleurs sociaux,

Règles d'utilisation

- Aucune instruction des dossiers n'est tolérée avant l'enregistrement et la délivrance du numéro unique départemental. La présentation en commission d'attribution avant délivrance du numéro unique est interdite.

- Il appartient à tout organisme d'enregistrement de vérifier la cohérence et l'exactitude des données enregistrées, notamment avant de faire une proposition de logement.

- L'AFIPADE effectuera un suivi de l'indicateur correspondant au **délai entre l'enregistrement de la demande et le passage en CAL**. Le seuil de 10 jours calendaires est retenu pour l'analyse des délais anormalement courts. Ce délai pourra être réduit dans certains cas exceptionnels (livraisons, vacance de longue durée, logements étudiants, etc). Toutefois, l'AFIPADE se rapprochera des bailleurs en cas d'observation d'un nombre important de passages en CAL avec un délai inférieur à 10 jours, afin d'en déterminer la cause.

3. MODULE PROPOSITION

Les utilisateurs du module proposition sont :

- les bailleurs sociaux
- en consultation par les autres services enregistreurs

Règles d'utilisation

- Saisie de toutes les propositions, de même que de tous les motifs de refus des demandeurs, ou d'abandon par le bailleur.

- Après la CAL, Une proposition (courrier ou mail) sera adressée au demandeur en cas d'Accord CAL priorité 1. Celui-ci a 10 jours pour apporter une réponse écrite à cette proposition à compter de la date d'envoi.

- Il convient de ne pas attendre la fin du délai de dix jours pour renseigner le système si la réponse du demandeur est obtenue auparavant et d'être très précis sur le motif

de refus du demandeur que celui-ci doit indiquer par écrit. En l'absence de réponse du demandeur dans un délai de 10 jours à compter de la date de réception de la proposition, celle-ci devient caduque.

- Toute proposition doit être close dans les 5 jours après la date butoir de réponse du demandeur (10 jours).
- Dans le cas d'un refus de la part d'un demandeur, celui-ci doit être motivé par écrit, scanné et ajouté aux documents de la demande, afin que l'information soit partagée.

- Propositions : il est possible d'effectuer plusieurs propositions à un même demandeur (par différents bailleurs). Le principe de base "blocage" de la demande ne s'active qu'après l'enregistrement d'un « accord du demandeur ».
  Ainsi, le bailleur ne s'engage à enregistrer « l'accord demandeur » qu'à partir du moment où il a reçu de façon effective cet accord, ceci afin de ne pas délibérément « bloquer » la demande.

  Dans les Landes, les bailleurs s'engagent à ne pas positionner en CAL un demandeur déjà inscrit en CAL par un autre bailleur.

- Il ne sera renseigné une date prévisionnelle d'entrée dans les lieux sur une demande qu'après confirmation réelle de l'acceptation du demandeur. Ceci pour éviter non seulement des refus demandeur après acceptation mais également de « bloquer » une demande

- Une demande ne doit pas rester à l'état « validée » plus de trois (3) mois. Une fois la réponse du demandeur obtenue, les informations relatives à l'entrée dans les lieux doivent être remontées dans les meilleurs délais. Cette phase est essentielle (seule information permettant d'indiquer qu'une demande est satisfaite) et demande une vigilance accrue et des contrôles réguliers afin que le volume des demandes satisfaites soit parfaitement fiable et que le Fichier départemental renvoie la réalité des attributions effectuées.

<u>Règles sur les attributions pour les bailleurs en scénario non intégré</u>

Les bailleurs n'effectuant pas la CAL dans le logiciel s'engagent à entrer la satisfaction de la demande dans Imhoweb dans un délai maximal de 15 jours après la date d'entrée dans les lieux.

IV- SUIVI ET OBSERVATION DE LA DEMANDE

1. MODULE LISTES PARAMETRABLES

Les utilisateurs du module « listes paramétrables » sont :

- les bailleurs sociaux,
- Action Logement,
- les collectivités et EPCI réservataires et/oulieux d'enregistrement.

Confidentialité des données

Seules les personnes autorisées peuvent accéder aux données à caractère personnel contenues dans le fichier. Il s'agit des destinataires explicitement désignés pour en obtenir communication et des « tiers autorisés » ayant qualité pour les recevoir de façon ponctuelle et motivée.

Règles d'utilisation

- interdiction d'utilisation de toute donnée nominative issue du fichier, à d'autres fins que la gestion des attributions des logements locatifs sociaux,
- interdiction de transmission de toute donnée nominative issue du fichier à des personnes n'ayant pas accès au dispositif,
- toutes données nominatives ou permettant d'identifier un demandeur doivent être transmises par le biais d'un canal sécurisé répondant aux exigences du RGPD, mis en place dans la structure de l'acteur communiquant les données ;
- **durée de conservation :** Les données à caractère personnel ne doivent être conservées que le temps nécessaire à l'accomplissement de la finalité pour laquelle elles ont été collectées (en l'occurrence la gestion de la demande).

2. MODULE STATISTIQUE

Les utilisateurs du module « observatoire statistique » sont :

- les bailleurs sociaux,
- Action Logement,
- les collectivités et EPCI réservataires et/ou lieux d'enregistrement,
- les collectivités et EPCI membres partenaires,
- l'Union Régionale Hlm en Nouvelle Aquitaine.

Règles d'utilisation

- Utilisation des données non nominatives à seules fins statistiques et dans le respect des règles dites « du secret statistique » *(Loi n° 51-711 du 7 juin 1951 sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques*)**.**

- Aucune diffusion grand public de bases de données « brutes »,

- Sauf cas particulier, la diffusion de données statistiques issues d'Imhoweb auprès d'entités non adhérentes à l'association est effectuée par l'AFIPADE,

- Les membres adhérents disposant d'un outil de type « observatoire » pourront diffuser des données consolidées ou des exploitations statistiques, dans le cadre de leurs instances (PLH, SDH, CIL, Accords collectifs, PPGD…),

- La diffusion de données consolidées ou d'indicateurs issus de l'exploitation du fichier, devra s'effectuer en concertation avec l'AFIPADE. Le périmètre d'analyse devra être en corrélation avec l'échelle d'intervention et les missions de la personne morale assurant cette diffusion.

V- PROCEDURES DE CONTROLE

1. RESPECT DES REGLES DE DEONTOLOGIE

Le suivi du respect des règles de déontologie est assuré par l'AFIPADE dans le cadre de la gestion quotidienne du logiciel, par le biais du suivi des échanges avec le SNE, et également grâce à l'édition de tableaux de bord de gestion départementaux (réalisés mensuellement) ainsi que la fourniture des éléments en défaut vis-à-vis de la présente charte.

2. RESPECT DE LA REGLEMENTATION

En mode « Dispatching » le suivi de l'application de la réglementation, et de la bonne alimentation du SNE est assuré par le gestionnaire territorial missionné par l'Etat (Aatiko en 2023) à cet effet sous l'autorité du comité de pilotage départemental ou, à défaut du préfet de département.

Suivi du respect de la charte de déontologie :

Un suivi mensuel des indicateurs ci-dessous est réalisé par l'AFIPADE. Les fichiers contenant les indicateurs en défaut seront individualisés, ces derniers seront transmis par le biais d'un canal sécurisé répondant aux exigences du RGPD, mis en place par L'AFIPADE.

Indicateurs :

- Absence de contact sur une demande (téléphone ou adresse mail),
- Absence d'au moins une pièce d'identité (Carte d'identité ou Titre de séjour en règle),
- Délai supérieur à 7 jours pour la validation d'une demande a l'état « En attente de validation » après sa date de dépôt sur le site grand public,
- Délai supérieur à 10 jours pour l'annulation d'une demande à l'état « Demande retournée » sans réponse de la part du demandeur,
- Délai de validité après la CAL supérieur à 10 jour pour une proposition sans réponse du demandeur (elle devient caduque et doit être annulée),
- Délai supérieur à 90 jours pour une proposition à l'état « Validée » après accord du demandeur.

Suivi des échanges entre l'application Imhoweb et le SNE

Un suivi quotidien des échanges entre l'application Imhoweb et le Système National d'Enregistrement (SNE) est réalisé par l'AFIPADE.

Parallèlement la DHUP demande aux DREAL de suivre l'ensemble des indicateurs figurant dans le rapport 06 de l'infocentre, en particulier les suivants :

- Pourcentage des attributions enregistrées à moins de 30 jours de l'enregistrement de la demande, ou suivi des attributions « anormalement rapides ». La DHUP considère que cet indicateur peut révéler un non-respect de la réglementation en matière d'enregistrement de la demande,
- Pourcentage des radiations pour attribution avec un n° RPLS,
- Pourcentage des radiations pour attributions État (contingent préfectoral). La DHUP attend que le suivi des publics prioritaires soit fait dans tous les départements, y compris dans les territoires détendus où les réservations sont gérées en flux.

Remontée des attributions au Système National d'Enregistrement (SNE)
(Référence : **l'article R441-2-9 du CCH)**

Les bailleurs sociaux ont l'obligation d'alimenter Imhoweb avec les informations suivantes :
- Si l'attribution relève de l'accord collectif,
- Si l'attributaire du logement était reconnu prioritaire,
- Si le logement attribué a été imputé sur un contingent de réservations, au sein des attributions effectuées sur des logements réservés par l'Etat, celles qui sont prononcées au bénéfice de ses agents civils et militaires. Les attributions imputées sur des logements réservés par l'Etat pour le logement des fonctionnaires au moyen des conventions et soumis aux dispositions de l'article L. 441-1 sont identifiées lors de cet enregistrement (notion de réservataire),
- Numéro R.P.L.S. ou à défaut sa localisation au sens du "d" de l'article R. 411-3, sa surface et son type, ainsi que le montant du loyer,
- Si le logement est situé en QPV,
- Si le demandeur est déjà logé dans le parc du bailleur attributaire,
- Date de signature du bail,
- Numéro S.I.R.E.N. du bailleur.

3. MESURES CORRECTIVES

En cas de non-respect des règles établies dans la charte, l'AFIPADE prend contact, par tel/mail, avec l'adhérent concerné, afin de connaître les motifs du dysfonctionnement et de trouver conjointement les réponses à apporter. L'adhérent, en lien avec l'AFIPADE, mettra en œuvre les solutions identifiées. Dans le cas où l'adhérent ne transmettrait pas d'éléments d'explication dans le délai imparti ainsi que l'engagement de mise en œuvre un courrier du Président de l'AFIPADE sera adressé au représentant légal de la structure, afin de solliciter à nouveau la fourniture de ces éléments dans un délai d'un mois.

ANNEXE 1

Liste des pièces d'identité réglementaires et nécessaires à l'enregistrement d'une demande

Source : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10007

Pour saisir une demande chacune des personnes qui va vivre dans le logement, selon le type de personne, ainsi que pour les démarches entièrement réalisées en ligne, le ou les demandeurs et codemandeurs auront fourni des copies scannées de ces documents.

Les pièces scannées doivent être lisibles (textes).

Pour les **personnes majeures** : carte d'identité (recto-verso) ou passeport (double page).

Pour les **personnes mineures** : livret de famille ou acte de naissance.
S'il y a lieu, jugement de tutelle ou de curatelle.

Pour les **personnes de nationalité étrangère** : document prouvant la régularité et la permanence du séjour en France.

De plus pour **les BPI, qu'ils soient BPS ou réfugiés**, ils doivent être titulaires des titres de séjour et documents suivants :

- Pour les réfugiés : Carte de résident
- Pour les BPS : Carte de séjour temporaire ou, depuis le 1er mars 2019, carte de séjour de quatre ans portant la mention « bénéficiaire de la protection subsidiaire »
- Pour les réfugiés et BPS :
    - Récépissé de demande de titre de séjour valant autorisation de séjour portant la mention « reconnu réfugié » ou « a obtenu le bénéfice de la protection subsidiaire ». Ce récépissé délivré au titre de l'asile par les préfectures, suite à la décision d'octroi de la protection internationale et dans l'attente de l'établissement par l'OFPRA des documents d'état civil, atteste de la régularité du séjour de son bénéficiaire. Il ne doit pas être confondu avec les admissions provisoires au séjour.
    - Récépissé de demande de renouvellement de l'un des titres mentionnés ci-dessus.

ANNEXE 2

DESCRIPTIF DU LIBELLE : STATUTS DE LOGEMENT ACTUEL

Camping, caravaning : Concerne toute personne résident en plein air dans une tente ou une caravane, dans un établissement hôtelier de plein air.

Hébergé à l'hôtel : Concerne toute personne résident dans un établissement hôtelier sous conditions financières.

Hébergé dans une structure d'hébergement : Concerne toute personne résidant en Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS), Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile (CADA) et centre provisoire d'hébergement (CPH).

Hébergé dans un centre départemental de l'enfance et de la famille ou centre maternel : Concerne toute personne hébergée dans un établissement départemental qui accueille en urgence des enfants mineurs sur décision de l'Aide Sociale à l'Enfance, du juge pour enfants ou des pupilles de l'état (CDEF) ou des femmes enceintes et des mères en difficultés hébergées dans des centres départementaux qui ont pour but de soutenir et assurer leur insertion (CM), les deux établissements sont gérés par le conseil général.

Hébergé chez vos parents ou vos enfants : Concerne toute personne hébergée chez leur(s) parent(s) ou leur(s) enfant(s) à titre gracieux, sans contrat de location.

Hébergé chez un particulier : Concerne toute personne hébergée par un tiers à titre gracieux, sans contrat de location.

Locataire HLM : Concerne toute personne ayant signé un contrat de location avec un organisme bailleur social.

Locataire parc privé : Concerne toute personne ayant signé un contrat de location avec un propriétaire privé ou une agence immobilière.

Logé en logement foyer (FJT, FTM, FPA, FPH), en résidence sociale ou en pension de famille : Concerne toute personne résidant en Foyer Jeune Travailleur, en foyer de travailleurs migrants, en foyer de personnes âgées, en foyer de personnes handicapées, en maison relais.

Logé en habitat mobile : Concerne toute personne possédant une résidence mobile terrestre (caravane, camping-car) comme habitat principal.

Logement de fonction : Concerne un logement mis à disposition par l'employeur.

Occupant sans titre : Concerne toute personne squattant un logement (sans le consentement du propriétaire).

Propriétaire occupant : renseigner le montant du remboursement d'emprunt dans la rubrique "Loyer". L'accès au logement social est possible si le logement actuel ne correspond plus au besoin.

Résidence hôtelière à vocation sociale : Les résidences hôtelières sont des structures commerciales, destinées à apporter une solution d'hébergement ponctuelle ou permanente, à un prix modéré, aux personnes éprouvant des difficultés financières et sociales pour se loger. Il s'agit d'ensembles de logements homogènes, autonomes, équipés et meublés.

Résidence étudiante : Situées à proximité des établissements d'enseignement supérieur, les résidences étudiantes sont à destination des étudiants ayant quittés leur domicile familial. Sécurisées, les résidences proposent en plus de caméra de surveillance, un ensemble de services tels que du gardiennage, une laverie, un service de ménage, des places de parking, un local à vélo, etc. C'est un ensemble immobilier collectif (composé de 80 à 120 logements) destiné à accueillir une population étudiante.

Sans abri ou abri de fortune : Concerne toute personne qui dort dans un endroit non-dédié à l'hébergement de façon habituelle et/ou dans des conditions dangereuses et insalubres (bâches, tentes et cabanes précaires).

Sous-locataire ou hébergé dans un logement à titre temporaire : Concerne toute personne ayant signé un contrat de sous-location avec une association, en séjour hospitalier, en logement d'urgence ou en prison.