



Direction Régionale et Interdépartementale
de l'Hébergement et du Logement
DRIHL

Convention entre l'État et les services d'enregistrement de la demande de logement social

Concernant les conditions et modalités de fonctionnement du système d'enregistrement de la demande de logement social

Entre le Préfet de la région Île-de-France
Ci-après « l'État »

Et.....
.....

Ci-après « le service enregistreur »

Cette convention qui reprend l'ensemble des conditions de fonctionnement du système national d'enregistrement de la demande de logement social (SNE) et les règles y afférant, pour tenir compte des évolutions de la réglementation dans le domaine, se substitue à la convention du 6 juin 2011 ainsi qu'à toute adhésion à cette dernière.

Préambule

La présente convention est soumise à chaque service d'enregistrement : bailleur, collecteur de la participation des employeurs à l'effort de construction, collectivité territoriale ou ses groupements, et plus largement toute entité qui assure les fonctions de service d'enregistrement de la demande de logement social en Île-de-France, cités à l'article R.441-2-1 du Code de la construction et de l'habitation (CCH).

La convention est rédigée en prenant en compte l'ensemble des règles inscrites dans le Code de la construction et de l'habitation sur le thème de l'enregistrement de la demande de logement social, articles L.441 et R.441 et suivants, notamment.

Article 1^{er} : Objet de la convention

En application des termes du Code de la construction et de l'habitation, la présente convention fixe les conditions et modalités de fonctionnement du système d'enregistrement des demandes de logement locatif social en Île-de-France.

La convention n'est ni modifiable, ni adaptable, et s'applique dans son intégralité à chaque signataire.

Elle peut être complétée le cas échéant, pour des points de fonctionnement spécifiques liés à des évolutions du SNE, par des chartes qui s'appliquent elles aussi dans leur intégralité à tout signataire de la présente convention.

Article 2 : Enregistrement de la demande de logement locatif social

2-1- Les services enregistreurs de la région Île-de-France

Les services d'enregistrement sont notamment :

- les organismes d'habitation à loyer modéré disposant d'un patrimoine locatif
- les sociétés d'économie mixte de construction et de gestion de logement sociaux disposant d'un patrimoine locatif conventionné,
- le département, les communes et les établissements publics de coopération intercommunales qui ont délibéré en ce sens,
- les organismes agréés pour collecter la participation des employeurs à l'effort de construction qui l'ont décidé,
- les employeurs, les chambres de commerce et d'industrie et les organismes à caractère désintéressé bénéficiaires de réservation de logements qui l'ont décidé.

La liste des services qui, en Île-de-France, enregistrent les demandes est constituée conformément au CCH et est tenue à jour par la direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement d'Île-de-France (DRIHL IF). Elle est mise à disposition des services enregistreurs et du public selon les modalités prévues par l'article 2.4 de la présente convention.

2-2- Les spécificités de l'enregistrement

S'ils le souhaitent, les services d'enregistrement ont la possibilité de confier à l'un d'entre eux, ou à un mandataire commun sur lequel ils ont autorité, la mission totale ou partielle d'enregistrer les demandes. Ce dernier, mandataire du service d'enregistrement, signera une convention de mandat avec son mandant, convention qui fixera les obligations du guichet qui assurera les missions d'enregistrement.

Dans ce cas, le service d'enregistrement, signataire de la présente convention informera la DRIHL IF du nom et des coordonnées du mandataire de la date de signature du mandat et de sa durée. Il communiquera à la DRIHL une copie de la convention signée des parties.

Les organismes d'habitation à loyer modéré peuvent confier par mandat la mission d'enregistrement à une collectivité. Toutefois la fonction de radiation pour les motifs de l'attribution et irrecevabilité de la demande ne peut pas être déléguée, car elle relève de la compétence exclusive des bailleurs et les décisions sont obligatoirement prises par les commissions d'attribution de logement (CAL).

2-3- L'enregistrement des demandes

2-3-1- Les obligations attachées à l'enregistrement de la demande

Dès réception du formulaire renseigné, accompagné de la copie d'une pièce attestant l'identité du demandeur et, s'il y a lieu, de la régularité de son séjour sur le territoire national, **la demande fait l'objet d'un enregistrement** dans le système national.

Toutes les informations renseignées sur le formulaire par le demandeur doivent être enregistrées dans le système national, y compris lorsque le service d'enregistrement transmet ces informations via une interface avec son système privatif d'enregistrement.

L'enregistrement donne lieu à l'attribution d'un numéro unique régional.

Les services d'enregistrement communiquent au demandeur **une attestation comportant le numéro unique dans le délai maximal d'un mois** à compter du dépôt de la demande.

La date de réception de la demande constitue le point de départ des délais pour pouvoir déposer un recours DALO et constitue la date de dépôt de la demande.

Aucune condition de résidence préalable ne peut être opposée au demandeur pour refuser l'enregistrement ou le renouvellement de sa demande.

Outre les demandes initiales, les renouvellements, les mises à jour et les radiations doivent être enregistrées. Les services d'enregistrement procèdent à la modification des demandes, à leur renouvellement ou aux radiations qui leur incombent.

Toute pièce demandée au demandeur doit être partagée et donc déposée dans le dossier unique de l'intéressé sur le SNE dès que celui-ci sera opérationnel, et conformément à la charte adoptée sur le sujet par le comité de pilotage du SNE.

Dans le cadre de la gestion partagée de la demande, les étapes clés de la vie de la DLS et ses principaux événements seront relatés dans le SNE dès que le système sera opérationnel, et conformément à la charte adoptée sur le sujet par le comité de pilotage du SNE.

Conformément à l'article R.441-2-8 du CCH :

- Tous les services d'enregistrement procèdent sans délai à la radiation d'une demande lorsque le demandeur lui a adressé par écrit une renonciation. Ils procèdent également à la radiation, après un avertissement suivi d'un délai d'un

mois, lorsqu'aucune réponse du demandeur n'intervient à un courrier papier envoyé à la dernière adresse indiquée par l'intéressé.

- **Les organismes bailleurs procèdent en outre à la radiation des demandes du fichier d'enregistrement, suite à la signature du bail actant l'attribution d'un logement social au demandeur** d'une part, et lorsque **l'irrecevabilité de la demande** au regard des conditions législatives et réglementaires d'accès au logement social est, prononcée par la commission d'attribution d'un organisme bailleur d'autre part.

Pour l'ensemble de la procédure d'enregistrement, **le service se conformera à toutes les exigences décrites dans le CCH** au fur et à mesure de ses évolutions.

2-3-2- Les modalités techniques d'enregistrement

Il existe deux possibilités d'enregistrer les demandes dans le système national :

- soit les services enregistrent directement les demandes dans l'application informatique nationale disponible sur Internet, le SNE ;
- soit les services saisissent les demandes dans leur système privatif de gestion, sous réserve qu'il soit interfacé avec le système national afin que chaque demande soit enregistrée. Dans ce cas le service veillera à ce que **l'outil privatif fonctionne exactement de la même manière que le SNE** : mêmes champs bloquants, mêmes détections d'anomalies. Le cahier des charges doit être rigoureusement suivi par l'éditeur qui met en œuvre l'interface. Il doit être pris en compte à 100% et non partiellement.

La validation des demandes saisies sur le portail Internet par les demandeurs qui n'ont pas été en capacité de joindre leur pièce d'identité scannée ou photographiée se fait uniquement sur le site Internet du SNE par les services d'enregistrement.

2-4- La tenue et la mise à disposition du public de la liste des services d'enregistrement

Pour le compte des Préfets de départements, la DRIHL IF établit avec l'aide du prestataire régional la liste des services d'enregistrement et leurs adresses. Tout service d'enregistrement s'engage à fournir, le cas échéant, les modifications de ses coordonnées.

Cette liste est mise à disposition du public selon les modalités suivantes :

- elle est mise en ligne sur le site internet de la DRIHLIF :
<http://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr>,
- elle est mise en ligne sur le portail grand public proposé par le ministère en charge du logement :
<https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>
- les bailleurs, les services des communes ainsi que les organismes agréés pour collecter la participation des employeurs à l'effort de construction, services d'enregistrement, la mettent à disposition des publics reçus par leurs services

d'accueil. Ils peuvent aussi relayer l'information sur leurs propres sites Internet en proposant le lien vers le site de la DRIHL

Article 3 : la gestion régionale du dispositif d'enregistrement

Les fonctions de gestionnaire régional en Île-de-France sont assurées par la DRIHL IF, assistée des services d'un prestataire choisi à l'issue d'un appel d'offre ouvert.

Le prestataire est responsable, à l'égard de l'État, du fonctionnement du système d'enregistrement sur l'ensemble de la région Île-de-France. De manière générale, il veille à ce que les procédures d'enregistrement, de renouvellement et de radiation des demandes soient régulièrement mises en œuvre.

Il assure les missions suivantes :

3-1- Gérer le système national pour la région Île-de-France

- Identifier les nouveaux services d'enregistrement.
- Paramétrer les nouveaux services d'enregistrement, tenir à jour et communiquer dès qu'elle est modifiée leur liste à la DRIHL, tenir à jour le portail Internet grand public pour la partie coordonnée des services d'enregistrement.
- Affecter aux nouveaux utilisateurs les codes d'accès au système d'enregistrement, et plus généralement tenir à jour la liste des habilitations au serveur SNE.
- Gérer les certificats en lien avec les services d'enregistrement travaillant par interface en mode asynchrone.
- Mettre à jour le référentiel d'informations communales, départementales, et/ou le vérifier (délais anormalement longs...).
- Contribuer au respect des règles de radiation des demandes.
- Procéder aux radiations pour attribution des ménages ayant accédé à un logement social géré en maîtrise d'ouvrage d'insertion.

3-2- Assurer une fonction d'assistance de premier niveau auprès des utilisateurs

Répondre aux questions des utilisateurs posées par téléphone ou par messagerie électronique; et les transmettre au pôle d'assistance national le cas échéant (pour l'assistance de deuxième niveau).

Guider les services dans leur accès au serveur et la compréhension de son fonctionnement.

Répondre à des demandes d'éclairage juridique de la part des services d'enregistrement, et transmettre les questions plus complexes à la DRIHL.

3-3- Produire des tableaux de bord statistiques

Des tableaux de bord issus de l'infocentre du système national contenant des données enregistrées et anonymisées, ainsi que des tableaux conçus au niveau régional à la demande du comité de pilotage seront construits par le prestataire régional, et portés à la connaissance des services d'enregistrement.

3-4- Assurer des missions de contrôle de la qualité des informations portées dans le SNE

Ponctuellement, à la demande de la DRIHL, le prestataire assure des missions de contrôle de la qualité des données saisies dans le SNE.

Les résultats des études menées sont portés à la connaissance du comité de pilotage du SNE.

Les documents présentés aux comités de pilotage sont à disposition de tous les services d'enregistrement.

3-5- L'évaluation du gestionnaire régional

Le gestionnaire présente annuellement un rapport de son activité au Comité de pilotage détaillé par type de mission qui lui incombe. Ce rapport est mis à disposition de tous les services d'enregistrement.

Article 4 : le comité de pilotage en charge de la gestion de la demande

Le comité de pilotage est placé sous la présidence du Préfet de la Région Île-de-France, Préfet de Paris qui peut être représenté par le Directeur Régional et Interdépartemental de l'hébergement et du logement. Il se réunira 1 à 2 fois par an.

4-1- Le rôle du comité de pilotage

Le comité de pilotage s'assure de :

- l'efficacité du service rendu à l'utilisateur ;
- la cohérence de l'action des services d'enregistrement
- et du respect de la charte de déontologie.

Il examine le rapport d'activité que lui présente le gestionnaire régional. Le comité de pilotage est en charge de proposer au Préfet les mesures visant à améliorer la gestion du dispositif régional d'enregistrement et les processus de traitement de la demande.

Il valide également les chartes spécifiques établies, en tant que de besoin, dans le cadre d'une bonne gestion collective du SNE en termes de qualité et d'homogénéité de traitement : charte des bonnes pratiques, ou de fixation de règles collectives pour gérer les évolutions du système : dossier unique, gestion partagée de la demande...

4-2- La composition du comité de pilotage

Le comité de pilotage en charge de la demande réunit les représentants des signataires de la présente convention et pourra associer des représentants d'EPCI.

Il est présidé par le Préfet de la région Île-de-France, Préfet de Paris ou, en cas d'absence ou d'indisponibilité du Préfet, par le Directeur régional et interdépartemental de l'hébergement et du logement.

Il se compose comme suit :

Pour les services de l'État :

Un représentant désigné par le Préfet de la région Île-de-France, Préfet de Paris.

Un représentant de la direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement désigné par le directeur régional

Pour les bailleurs :

L'AORIF accompagnée d'un représentant des Offices (OPH) et d'un représentant des SA (ESH)

La fédération régionale des EPL pouvant être représentée par un EPL

Pour les collectivités territoriales et leurs groupements :

Deux représentants de la métropole du Grand Paris

Deux représentants des EPCI de la grande couronne

Pour les collecteurs de l'APEC :

Un représentant désigné par l'UESL – action logement

La composition du COPIL pourra évoluer en fonction des sollicitations et souhaits de chacun des collèges validés par le COPIL en place.

Tous les membres sont destinataires des invitations aux réunions du comité de pilotage.

Article 5 : Durée de la convention

La convention s'applique dès sa signature par le service d'enregistrement. Elle s'appliquera pour une durée illimitée, tant que les textes réglementaires n'auront pas modifié de manière substantielle le fonctionnement du SNE.

Article 6 : Adhésion à la présente convention

Tout service enregistreur qui signe la convention est réputé adhérer à la présente convention et aux chartes adoptées par le comité de pilotage.

Les chartes visent à préciser les modalités pratiques de mise en œuvre des dispositions légales et réglementaires.

Les chartes peuvent faire l'objet de révisions pour tenir compte des évolutions du SNE et/ou des souhaits de modifications des règles collectives de la part des services d'enregistrements, modifications validées par le COPIL.

En cas de non-retour aux services de la DRIHL, du présent document signé, le préfet se réserve la possibilité de notifier un arrêté fixant les droits et obligations du service d'enregistrement. Il se réserve également la possibilité de retirer ses droits d'accès au service qui refuserait explicitement de signer la présente convention ou dont les contrôles exercés par le gestionnaire ou le prestataire assurant la gestion du SNE, montreraient le non-respect des règles communes définies dans la présente convention ou les chartes.

Article 7 : Avenants et résiliation de la convention

7-1 Avenants

Des modifications sur les modalités d'organisation locale du système d'enregistrement dans le respect de la réglementation en vigueur pourront faire l'objet d'avenants examinés dans le cadre du COPIL.

7-2 Résiliation

La présente convention est résiliée à l'initiative du Préfet de la région en cas de désignation d'un système particulier de traitement automatisé couvrant le territoire de la région Île-de-France.

Elle peut également être résiliée à l'initiative du Préfet de la région en cas de difficultés techniques ou modification de la réglementation en vigueur rendant impossible la poursuite de l'exécution de la présente convention ou pour tout autre motif d'intérêt général.

Les personnes ou services désignés à l'article R.441-2-1 du CCH relatif à la procédure d'enregistrement des demandes de logement locatif social se désengagent de la présente convention dès lors qu'ils n'assurent plus le service d'enregistrement. Ils font part de leur décision au Préfet de la région qui en prend acte. La présente convention demeure applicable à l'égard des autres signataires.

Article 8 : les dispositions destinées à assurer la continuité du service

Lorsque la présente convention prend fin, à l'initiative d'un signataire, les services d'enregistrement s'engagent à assurer la continuité de la procédure d'enregistrement des demandes pendant un délai suffisant pour permettre soit la mise en place des nouvelles modalités de mise en œuvre du système d'enregistrement national des demandes de logement locatif social, soit la mise en place d'un système particulier de traitement de la demande.

Fait le , à Paris

Fait le à

L'État

Le service d'enregistrement

Représenté par le Préfet de la Région
Île-de-France, Préfet de Paris,

Représenté par