



LE FICHIER PARTAGÉ DE LA DEMANDE LOCATIVE SOCIALE DE L'ORNE

Charte de déontologie

1 - Préambule

Conformément à la loi du 29 juillet 1998 de lutte contre les exclusions et de la Loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion et pour satisfaire aux obligations de l'article 97 de la loi ALUR n°2014-336 du 24 mars 2014, les acteurs du traitement de la demande de logement locatif social dans le département de l'Orne ont souhaité, à l'initiative des bailleurs sociaux, s'engager dans la mise en place et la gestion d'un outil commun qui permet l'Enregistrement, le Traitement et l'Observation de la demande de logement social, à l'échelle du département.

Rappel des objectifs du fichier partagé départemental de la demande de logement social :

- Simplifier les démarches des demandeurs,
- Renforcer la transparence,
- Améliorer la connaissance de la demande de logement social dans le département de l'Orne,
- Gérer le numéro unique au niveau départemental,
- Intégrer à ce dispositif la gestion des accords collectifs, des publics prioritaires et de la mise en œuvre du DALO et le cas échéant la gestion des réservations,
- Permettre aux EPCI, par l'adhésion au dispositif, de répondre à leurs obligations de gestion partagée définie dans l'article 97 de la loi ALUR n°2014-336 du 24/03/2014 (respect du plan partenarial de gestion partagée et information du public et du demandeur),
- Mettre en place le dossier unique de la demande de logement.

Chaque bailleur social de l'Orne s'engage en scénario intégré dans l'outil mis en place qui se substitue totalement aux fichiers de demande existants dans leurs gestions locatives respectives et permet l'instruction de la demande et la gestion des Commissions d'attribution.

Pour les bailleurs effectuant peu d'attributions, un module complémentaire optionnel permet une gestion simplifiée des attributions.

2 - Gestion du dispositif

Les bailleurs sociaux et leurs partenaires ont mis en place une structure associative, dénommée AFIDEM pour gérer le dispositif sur les départements du Calvados et de l'Orne. Les statuts de cette association sont annexés à la présente convention.

2-1 – Gouvernance de l'AFIDEM

Les utilisateurs sont représentés comme suit au sein du Conseil d'Administration de l'association :

Avec voix délibératives

■ **Les membres fondateurs :**

- L'Association Régionale pour l'Habitat Social Basse-Normandie et l'Association Régionale des Entreprises Publiques Locales et leurs treize adhérents du Calvados et de l'Orne.

■ **Les membres associés :**

- l'Etat au niveau départemental,
- les collectivités locales lieu d'enregistrement,
- les Conseils Départementaux du Calvados et de l'Orne,
- LOGILIANCE Ouest, GIC et Astria,
- les autres bailleurs sociaux,
- les autres collecteurs du 1%.

Avec voix consultatives

■ **Les membres partenaires :**

- L'Etat au niveau régional,
- les collectivités locales non lieu d'enregistrement,
- la FNARS du Calvados,
- l'ADIL de l'Orne.

Le détail des modalités de gouvernance est précisé dans les statuts de l'AFIDEM.

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

2-1-1 Nouveau membre

Toute demande d'adhésion au dispositif doit être formulée et étudiée selon les dispositions de l'article 7 « admission de nouveaux adhérents » des statuts de l'AFIDEM.

2-2 - Le suivi technique du dispositif

Un comité technique est mis en place. Il est composé d'utilisateurs représentants de chacun des membres fondateurs, associés et partenaires. Chaque membre peut y être représenté par une ou deux personnes, dont les noms seront communiqués par chaque organisme ou collectivité à l'AFIDEM.

Le comité technique se réunit au moins deux fois par an à l'initiative du président de l'AFIDEM ou à la demande de la majorité des membres fondateurs ou des membres associés.

Le comité technique traite des sujets liés à l'utilisation courante du dispositif. Le comité technique ne prend pas de décision, il émet le cas échéant des préconisations et/ou des questionnements qui sont portés à l'appréciation du Conseil d'Administration de l'AFIDEM.

3 – Règles départementales de fonctionnement

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

3-1 - Responsabilité collective et individuelle

La mise en place d'un fichier commun de la demande de logement social rend l'ensemble des partenaires solidaires de l'image renvoyée collectivement.

La mise en commun des demandes de logements sociaux ne doit pas se substituer aux responsabilités de chaque lieu d'enregistrement, en reportant celles-ci sur la responsabilité collective.

A ce titre, chaque signataire s'engage :

- à s'efforcer de rendre le meilleur service à tout demandeur de logement social,
- à respecter en tout point l'ensemble de la réglementation relative au traitement de la demande de logements sociaux.

Concernant ces engagements et ceux à suivre, chaque signataire s'engage à développer et mettre en œuvre au sein de son entité les procédures et moyens nécessaires afin :

- que l'ensemble du personnel ayant accès au fichier ou participant au traitement des demandes ou, pour les bailleurs à l'attribution des logements, ait pris connaissance de la présente charte et qu'il soit en charge de la respecter et en ait les moyens,
- que des rappels et contrôles réguliers soient mis en œuvre pour assurer la formation et l'encadrement de l'ensemble de ces personnels, de leurs remplaçants et des nouveaux arrivés,
- que les instructions données à ces personnels n'aillent jamais à l'encontre des engagements pris par la signature de la présente charte,
- que les droits d'accès au fichier consentis à l'entité soient exclusivement utilisés par les personnels autorisés et formés à cet effet. De ce fait, chacun des signataires est considéré comme pleinement responsable des agissements de son personnel et de la qualité et du bon usage des données saisies ou recueillies à partir des droits d'accès consentis à son entité.

3-2 - Engagements vis à vis des demandeurs - Devoirs des demandeurs

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

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

Devoirs des demandeurs d'un logement

- Le dossier de demande sera dûment complété pour pouvoir prétendre à des propositions de logement de la part des bailleurs sociaux,
- Les pièces justificatives complémentaires nécessaires seront transmises en préalable à toute « proposition » de logement. Les candidats ayant saisi leur demande en ligne devront scanner et transmettre en pièce jointe leur pièce d'identité ou leur titre de séjour,
- Le demandeur transmettra des renseignements exacts et les actualisera régulièrement : le demandeur informera par écrit, le gestionnaire du dispositif (ou à défaut le lieu d'enregistrement de son choix) du renouvellement de sa demande ou de son annulation éventuelle sans attendre le renouvellement.),
- Le demandeur répondra **sous dix jours** aux propositions (écrites) de logement faites par les bailleurs sociaux et au renouvellement annuel de sa demande.

Engagements inter partenaires

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

Seules les commissions d'attributions sont compétentes et souveraines pour attribuer un logement social : (dispositions législatives et réglementaires : articles L441-1 à L441-2-6 et R441-1 à R441-12 du CCH).

L'instruction de la demande et la présentation en commission d'attribution de logement sont de la responsabilité exclusive du bailleur. La partie du dispositif permettant l'instruction de la demande est strictement privative et réservée à chaque bailleur concerné.

Les règles qui s'imposent à chaque partenaire du fichier unique

Rappels réglementaires

- **Instruction des dossiers : pas d'instruction des dossiers** avant l'enregistrement (mais simple regard préalable avant la saisie pour vérifier le bon renseignement de l'imprimé) et la délivrance du numéro unique départemental par le biais du Fichier départemental,
- **Commission d'attribution** : pas de présentation en commission d'attribution avant délivrance du numéro unique,
- **Les organisations partenaires pourront servir de "relais" vers les lieux d'enregistrement** : toutes les demandes reçues hors lieu d'enregistrement seront transmises au fur et à mesure à l'un d'entre eux,

- **Acceptation de tous les dossiers de demande** : quel que soit le niveau des revenus imposables des demandeurs, quelle que soit la commune souhaitée (même si les souhaits du demandeur ne concernent pas le patrimoine du bailleur social enregistrant la demande ou même s'il n'y a pas de parc sur la commune).

Règles d'utilisation

- **Qualité et rigueur dans la saisie et l'actualisation des dossiers** : L'actualisation des dossiers de demande à l'initiative des demandeurs qui entraîne renouvellement ne s'effectue qu'à partir de la réception du bordereau de correspondance figurant au bas du courrier de renouvellement afin de bien distinguer l'actualisation d'une modification classique n'entraînant pas renouvellement. Les modifications/actualisations peuvent se faire aussi sur visite et renseignement oral du demandeur dans les lieux d'enregistrement,
- **Doublons** : le système n'étant pas forcément bloquant, il est de la responsabilité de l'utilisateur de vérifier si une nouvelle demande ne concerne pas un dossier déjà enregistré dans le Fichier départemental. Cette phase demande beaucoup de rigueur. Pour les demandes saisies en ligne, c'est le gestionnaire qui est chargé de supprimer les doublons,
- **Annulation** : l'annulation d'une demande devra être effectuée à partir d'un écrit du demandeur. Si tel n'était pas le cas, elle devra faire l'objet d'une information préalable du demandeur. Le courrier d'annulation est archivé dans les annexes numériques,
- **Motifs des délais anormalement longs** : les demandes restées sans réponse dans le délai réglementaire font l'objet d'un renseignement selon les 7 motifs conventionnels (voir lexique). Le motif est renseigné par le gestionnaire du dispositif. Si nécessaire, ce dernier prendra contact avec le lieu d'enregistrement de la demande ou le dernier bailleur ayant instruit la demande, pour valider ce motif,
- **Demande faisant l'objet d'une proposition de logement** : « pas de blocage de la demande », les demandes restent accessibles à chaque bailleur potentiel,
- **La demande sera bloquée dès l'acceptation par le candidat de la proposition de logement** (passage à l'état Validée),
- **Mutation** : comme le prévoit la réglementation, elle est enregistrée dans le fichier comme toute demande de logement et instruite comme telle. Elle ne fera donc l'objet d'aucun blocage,
- **Offres commerciales** (visites, contacts téléphoniques) : elles doivent être saisies dans le système,
- **Motifs de refus de la demande** : ils doivent être saisis sur le système,
- **Réponse du demandeur** : 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,

- **Cohérence et exactitude des données enregistrées** : 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,
- **Bloc-notes** : aucun enregistrement possible dans les zones de saisie libre,
- **Pièces justificatives et Stockage du dossier** : à réception de la demande et/ou des pièces justificatives soit au moment du dépôt de dossier, soit au moment de l'instruction, l'ensemble des documents ou pièces jointes définies seront numérisés et mis en partage dans le fichier commun. Dans le respect des modalités conformes à celles définies dans le décret d'application et l'arrêté consécutifs à l'article 117 de la loi de mobilisation et de lutte contre l'exclusion du 25 mars 2009,
- **Renouvellement des demandes** : le gestionnaire sera chargé de l'envoi des préavis de renouvellement. Sur le préavis, il sera précisé au demandeur qu'il doit retourner son renouvellement à un des lieux d'enregistrement. Dans le cas où le demandeur irait renouveler sa demande auprès d'un lieu d'enregistrement, physiquement ou par courrier, celui-ci réalisera le renouvellement, l'envoi de l'attestation de renouvellement et s'il y a lieu, la mise à jour des informations. En cas de renouvellement par mail auprès d'un lieu d'enregistrement, celui-ci procédera au renouvellement,
- Les lieux d'enregistrement informeront les demandeurs de la possibilité de saisir en ligne les demandes de logements sociaux dans l'Orne, sur le site : <http://www.demandelogement61.fr>.

4 – Droits d'accès et profils d'accès

Ouverts sous condition de formation des personnes et sous réserve de déclaration à la CNIL

Accès et partage des informations (selon l'arrêté du 23/03/2015)

Le fichier partagé doit organiser l'accès aux informations et leur partage selon des règles qui sont celles du système national. Ont accès aux données nominatives :

- les bailleurs pour toutes les demandes du département,
- les services de l'Etat pour toutes les demandes du département,
- les collectivités territoriales (ou EPCI) qui assurent le service d'enregistrement pour toutes les demandes du département,
- les réservataires qui assurent le service d'enregistrement, pour toutes les demandes du département – le mandataire chargé de l'enregistrement pour les demandes portant sur son territoire de compétence,
- le gestionnaire du système pour toutes les demandes du département,
- les EPCI qui n'enregistrent pas et qui ont signé un accord collectif intercommunal, pour les demandes de logement situé sur leur territoire,
- le SIAO s'il assure le service d'enregistrement des demandes.

Ces règles d'accès ne peuvent être étendues qu'après déclaration à la CNIL. Les fichiers partagés sont couverts par l'autorisation CNIL dans la mesure où ils se

substituent au système national. Mais s'ils ont des fonctionnalités supplémentaires, celles-ci relèvent d'une déclaration à la CNIL (ou d'une autorisation de celle-ci).

A leur demande, les acteurs du traitement de la demande de logement social de l'Orne ont décidé de permettre aux collectivités territoriales qui ne sont pas lieu d'enregistrement d'accéder aux données nominatives en consultation pour les demandes sur leur territoire. La déclaration faite à la CNIL prend en considération cette décision.

Lors de la mise en place du logiciel, mais aussi lors de toutes évolutions de celui-ci ou des règles de droits d'accès, le gestionnaire assure la création et la gestion des comptes « utilisateurs », permettant d'assurer la traçabilité des actions menées dans le système. Il est ainsi responsable du respect permanent des règles d'accès telles que définies dans la présente charte.

Dans l'Orne, il est retenu que :

■ **Tous les bailleurs** ont accès :

- aux informations partagées sur l'ensemble des demandes de logement sur l'ensemble du département, avec possibilité de mises à jour,
- aux étapes de gestion : suivi des demandes, passage en CAL, résultats CAL, propositions, motifs de refus du demandeur,
- à l'ensemble uniquement des biens relevant de leur responsabilité,
- à l'ensemble des étapes de prospections publiques, avec possibilité de mise à jour uniquement pour les étapes relevant de leurs propres prospections,
- aux informations concernant les étapes de la Commission des Logements uniquement pour les biens relevant de leur responsabilité,
- aux statistiques standards (listes et tableaux), avec possibilité d'édition.

■ **Les lieux d'enregistrement (collectivités, réservataires...) et l'Etat** ont accès :

- aux informations partagées sur l'ensemble des demandes de logement sur l'ensemble du département, avec possibilité de mises à jour de la demande. Elles auront dans le fichier partagé, la possibilité de « pointer » dans le module prospection uniquement les 3 candidats à proposer aux bailleurs pour les logements libérés *,
- aux biens disponibles relevant de leurs réservations *,
- en consultation aux étapes de gestion (fiche historique) : suivi des demandes, passage en CAL, résultats CAL, propositions, motifs de refus du demandeur,
- aux statistiques standards (listes et tableaux), avec possibilité d'édition.

** lorsque l'organisme a fait le choix d'intégrer son patrimoine. Les autres organismes informeront par courrier ou mail les réservataires de la disponibilité d'un logement libéré.*

■ **Toutes les collectivités, lieux d'enregistrement mais non réservataires ont accès :**

- aux informations partagées sur l'ensemble des demandes de logement sur l'ensemble du département, avec possibilité de mises à jour. Elles n'auront pas dans le fichier partagé, la possibilité de « pointer » les 3 candidats à proposer aux bailleurs. Selon les communes et les organismes, un échange peut avoir lieu en amont de la CAL avec des modalités spécifiques,
- en consultation aux étapes de gestion (fiche historique) : suivi des demandes, passage en CAL, résultats CAL, propositions, motifs de refus du demandeur,
- aux statistiques standards (listes et tableaux), avec possibilité d'édition.

■ **Les collectivités non lieux d'enregistrement ont accès :**

Sous réserve qu'elles fassent une demande formalisée :

- en consultation, aux informations partagées des demandes de logement sur l'ensemble de leur territoire,
- en consultation aux étapes de gestion : suivi des demandes, passage en CAL, décisions CAL,
- aux statistiques standards (listes et tableaux) concernant leur territoire.

En complément, elles pourront avoir des informations synthétiques sur les logements qui se libèrent sur leur territoire, mais ces informations leur seront communiquées par les bailleurs (en fonction des accords, conventions spécifiques... qu'ils ont passés). La transmission de ces informations ne passera pas par le fichier partagé.

Il en sera de même pour les autres réservataires, non bénéficiaires d'un accès au fichier partagé, tout comme pour les logements libérés dans les collectivités réservataires, mais pour le parc non réservé.

■ **Association Régionale pour l'Habitat social Basse-Normandie et Association Régionale des Entreprises Locales Publiques Basse-Normandie ont accès :**

- aux statistiques standards (listes et tableaux), avec possibilité d'édition

■ **L'AFIDEM aura un profil « administrateur » lui permettant d'intervenir sur l'ensemble des paramètres et des modules**

Les personnels associés à ce profil ne l'utiliseront que dans le cadre des missions définies au chapitre 6 de la présente charte. Ils s'interdiront toutes modifications ou consultation des données ou autres champs non requises par les objectifs précités,

Il sera établi, pour chaque profil d'accès, une matrice, ainsi que la liste des utilisateurs en relevant. Ces documents seront mis à jour et conservés par l'AFIDEM. Ils seront

consultables par tout membre fondateur ou associé, sur demande formalisée adressée au président de l'AFIDEM. Les demandes de modifications de profils seront soumises au Conseil d'Administration de l'AFIDEM.

5 – Utilisation des informations et communication

Pour les signataires de la présente charte, le fichier départemental constitue un outil statistique de connaissance et d'analyse dans **les limites de son objet** : la demande locative sociale et les attributions et dans la limite de leur compétence territoriale.

Les bailleurs sociaux de l'Orne peuvent également utiliser l'outil dans le cadre de leurs missions.

Les membres associés et partenaires s'interdisent :

- d'utiliser les données des demandeurs à d'autres fins que celles prévues par le dispositif,
- de toute communication directe auprès des personnes ayant bénéficié d'une attribution de logement. Cette communication relève exclusivement de la responsabilité des bailleurs.

Toute communication d'un membre associé ou partenaire sur le fichier partagé départemental sera faite conjointement et en accord avec le Conseil d'Administration de l'AFIDEM

5-1 – Listes et statistiques standards

Tout utilisateur pourra demander la production de listes ou de statistiques complémentaires à ceux existants. La production sera prise en charge par le gestionnaire, après validation du comité technique. Si cette production engendre un coût financier, il sera pris en charge par l'ensemble des bailleurs selon la règle habituellement retenue et pour la part incombant aux bailleurs de l'Orne en fonction du patrimoine de chacun. Les développements effectués dans ce cadre seront accessibles à tous utilisateurs ayant les droits d'accès adaptés.

5-2 – Production de statistiques spécifiques

Tout utilisateur du fichier pourra demander la production de statistiques spécifiques. Les demandes seront présentées au Comité technique pour avis sur la faisabilité, tant sur le champ technique, que celui de la déontologie. La production sera prise en charge par le gestionnaire. Si cette production engendre un coût financier, il sera réglé par l'utilisateur à l'origine de la demande.

Toutefois, si les bailleurs ou les collectivités, lieux d'enregistrement ont suivi la formation « Edition de liste et statistiques » réalisée par SIGMA, ils pourront créer des listes et des statistiques spécifiques, dans le respect des droits d'accès autorisés. En aucun cas, les productions spécifiques à chaque partenaire ne pourront exploiter les données patrimoniales, ou relevant des actions propres à d'autres utilisateurs du fichier partagé de la demande. En cas contraire, la demande devra être transmise à

l'AFIDEM, pour validation préalable du comité technique. Le logiciel permet la gestion automatique de ces restrictions.

6 – Rôle du gestionnaire départemental

Le gestionnaire départemental exercera les missions obligatoires définies par les textes (article R 441-2-5) et reprises dans la convention signée entre le préfet et les services enregistreurs :

- administration locale du système informatique : gestion de l'outil, paramétrage des droits d'accès et des habilitations des utilisateurs, paramétrage des fonctionnalités publiques, relations aux utilisateurs (assistance fonctionnelle et technique de premier niveau). Il garantit ainsi en permanence la disponibilité et le bon fonctionnement du dispositif. Lors des évolutions du logiciel, en lien avec le comité technique, il assure les études d'impacts et procède aux actions nécessitées par les évolutions précitées, dans le cadre du respect de la présente charte. Si nécessaire, il présentera au Conseil d'administration de l'AFIDEM, pour décision, les préconisations du comité technique.

Il est responsable du respect des règles et obligations de la C.N.I.L.

- administration du Système National d'Enregistrement pour l'Orne,

- organisation de la formation des utilisateurs,

- édition des rapports d'activité (fichier départemental/SNE),

- suivi de la qualité des données et des procédures : suivi des procédures d'enregistrement, de renouvellement, de radiation et suivi des ménages en délais anormalement long,

- production de données statistiques : production des listes et statistiques standards. Ceux-ci seront développés et mis à disposition des utilisateurs concernés, pour une consultation et édition en autonomie.

Le gestionnaire devra s'assurer, par des contrôles, du respect de la charte par les signataires notamment en ce qui concerne la neutralité du fichier, son utilisation strictement professionnelle. En cas d'anomalie constatée, le Président de l'AFIDEM interviendra auprès du responsable de la structure concernée, pour rectification immédiate. Il informera a posteriori la gouvernance de la structure de tout dysfonctionnement constaté.

Un rapport déontologique sera établi annuellement par le gestionnaire et transmis à tous les partenaires.

6 - Conditions de révision de la charte

La présente charte pourra être révisée :

- tous les ans,
- lors d'une évolution réglementaire,
- ou selon les besoins exprimés au niveau départemental et soumis à la décision du Conseil d'Administration de l'AFIDEM.

7- Annexes

Lexique :

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

Motifs de dépassement du délai anormalement long

- 01 : Refus par le demandeur du ou des logements proposés
- 02 : Dossier d'instruction incomplet
- 03 : Demande de localisation et/ou produit très ciblés
- 04 : Famille cumulant des difficultés économiques et/ou sociales rendant difficile l'accès à un logement autonome
- 05 : Demande d'un ménage déjà logé dans des conditions de logement adapté
- 06 : Dettes ou impayés antérieurs du demandeur
- 07 : Absence de logement adapté au besoin du ménage

AFIDEM

- Statuts de l'association

A

Le

Cachet et signature