Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
PREFET DES BOUCHES-DU-RHONE

Convention entre le Préfet des Bouches-du-Rhône et les services enregistreurs concernant les conditions et les modalités de mise en œuvre du système d'enregistrement national des demandes de logement locatif social

Entre le Préfet des Bouches-du-Rhône,

d'une part,

et l'Établissement public de coopération intercommunale (EPCI) de

.....

représenté(e) par .....

en qualité de .....

d'autre part,

il est convenu ce qui suit :

Article 1er
Objet de la convention

En application de l'article R.441-2-5 du code de la construction et de l'habitation (CCH), la présente convention fixe les conditions et les modalités de mise en œuvre du système d'enregistrement des demandes de logement locatif social dans le département des Bouches-du-Rhône.

Article 2
Enregistrement de la demande de logement locatif social

2.1 L'enregistrement des demandes

Les services enregistreurs enregistrent toutes les demandes qui leur sont présentées.

Il existe deux possibilités d'enregistrement des demandes dans le système national par les services enregistreurs :

- soit ils enregistrent directement les demandes dans l'application informatique nationale disponible sous Internet ;
- soit ils saisissent les demandes dans leur système privatif de gestion et envoient les renseignements contenus dans les demandes au système national pour enregistrement.

Reçu au Contrôle de légalité le 03 juillet 2019

Toutes les informations renseignées par le demandeur doivent être enregistrées.

Les services enregistreurs communiquent aux demandeurs une attestation comportant le numéro unique dans le délai maximal d'un mois à compter du dépôt de la demande, dans le respect des dispositions des articles L. 441-2-1, R. 441-2-3 et R.441-2-4 du CCH.

Outre les demandes initiales, doivent être enregistrées les modifications, les renouvellements et les radiations de demandes dans le respect des dispositions des articles R. 441-2-7 et R. 441-2-8 du CCH.

Lorsque la radiation est la conséquence d'une attribution de logement, le bailleur doit saisir, dès signature du bail, les informations suivantes :

- adresse du logement,
- situation en ZUS ou non,
- surface,
- typologie,
- réservataire du logement[1]
- ménage prioritaire DALO ou non.

2.2 La tenue et la mise à disposition de la liste des services enregistreurs auprès du public

La direction départementale déléguée des Bouches-du-Rhône de la DRDJSCS PACA établit la liste et l'adresse des services enregistreurs. Cette liste est mise à disposition du public sur le site internet de la préfecture des Bouches-du-Rhône.

Les services enregistreurs s'engagent à fournir à la direction départementale déléguée et au gestionnaire, toutes modifications de leurs coordonnées.

2.3 Les responsabilités des services enregistreurs

Les services enregistreurs ont l'obligation d'enregistrer les demandes dès réception du formulaire renseigné visé à l'article R. 441-2-2 du CCH et sur présentation d'une pièce attestant l'identité du demandeur et, s'il y a lieu, la régularité de son séjour sur le territoire national (article R.441-2-3 du CCH).

Concernant les services enregistreurs des organismes collecteurs de la participation des employeurs à l'effort de construction, cette obligation d'enregistrement ne s'applique qu'aux demandes des salariés des entreprises cotisant auprès d'eux, en application de l'article R441-2-1 du CCH.

Les signataires de la convention s'engagent sur la qualité du service d'enregistrement, dans le respect des droits des demandeurs, et en application de la charte du dossier unique en vigueur en PACA qui précise les engagements de chaque partenaire relatifs aux pratiques d'enregistrement et de mise à jour des demandes (délai de saisie, confidentialité, radiations etc …). L'adhésion à la présente convention vaut adhésion à la charte du dossier unique (cf. préconisations en annexe).

[1] Il s'agit du réservataire dont on utilise un droit, y compris les droits pour un tour.

Reçu au Contrôle de légalité le 03 juillet 2019

Article 3
Gestion du dispositif départemental d'enregistrement

3.1 Le gestionnaire départemental

La fonction de gestionnaire départemental dans les Bouches-du-Rhône est portée par un prestataire extérieur retenu au terme d'un appel d'offres national intitulé : « Réalisation des missions du gestionnaire territorial du système national d'enregistrement des demandes de logement social (SNE) ».

3.2 Les missions du gestionnaire départemental

En application de l'article R.441-2-5-II du CCH, le gestionnaire pour les Bouches-du-Rhône est responsable du fonctionnement du système d'enregistrement dans son ressort territorial.

De manière générale, il veille à ce que les procédures d'enregistrement, de renouvellement et de radiation des demandes soient régulièrement mises en œuvre.

3.2.1 Administration de la base départementale

a) Gestion et paramétrage du système

Le titulaire met en œuvre les missions pour :

- identifier les services enregistreurs (entités, coordonnées, certificats, etc.) et les autres personnes morales ayant accès à la base ;
- affecter les codes d'accès aux utilisateurs ;
- tenir à jour la liste des habilitations et des codes d'accès, et en particulier, mettre en place les procédures nécessaires à la fermeture immédiate des accès des utilisateurs quittant leur fonction en lien avec le SNE ;
- communiquer la liste des services enregistreurs au service de l'État - au niveau territorial - chargé de tenir à la disposition du public la liste et l'adresse des services enregistreurs du département ;
- maintenir à jour les coordonnées et les horaires d'ouverture des guichets enregistreurs disponibles dans le portail grand public.

b) Formation et appui aux services enregistreurs

Le prestataire a en charge :

- a minima une fois par an, l'organisation et/ou l'animation de sessions de formation pour les nouveaux services enregistreurs pour présenter l'outil ainsi que le dispositif de gestion mis en place ;
- un appui aux services enregistreurs qui consiste à :
  - répondre aux questions par téléphone ou par mél (assistance de premier niveau) ou les transmettre au pôle d'assistance nationale si elles ne peuvent pas être solutionnées localement ;

Reçu au Contrôle de légalité le 03 juillet 2019

- assister les services enregistreurs dans le traitement de leurs éventuelles difficultés techniques et au besoin les orienter vers le pôle d'assistance nationale.

c) Appui en cas de réclamation de demandeurs

Les demandeurs ont la possibilité de faire une réclamation en cas de radiation de leur demande de logement social intervenant, par exemple, à la suite de la non-réception de la lettre de préavis de renouvellement. Ces réclamations s'effectuent directement auprès des services enregistreurs qui interrogent le gestionnaire territorial, ce dernier étant le seul à disposer des outils pour vérifier les motifs ayant conduit à la radiation du dossier du demandeur et à intervenir pour apporter les modifications nécessaires.

Le prestataire met en œuvre les prestations pour :

- modifier les noms et prénoms des demandeurs en cas d'erreur manifeste de saisie ou d'un changement justifié d'identité ;
- interroger la base de suivi des plis gérée par la société « In Continu et services », prestataire en charge de l'impression et du routage des courriers destinés aux demandeurs.

3.2.2 Contrôle de la qualité des données et de la mise en œuvre des procédures

a) Décliner localement les règles applicables au SNE

Le prestataire élabore de manière partenariale ou met à jour, si elles existent :

- **une charte des bonnes pratiques de saisie** - assurant le bon fonctionnement du dispositif et la qualité des enregistrements - notamment en termes :

  - d'enregistrement des demandes : vérifier l'éventuelle présence de doublons avant toute saisie d'une nouvelle demande et ne forcer les doublons qu'en cas de nécessité stricte ; transmettre l'ensemble des données fournies par le demandeur ; saisir de manière exhaustive les données dans le SNE (renseigner tous les onglets), etc ;
  - de mise à jour et de renouvellement des demandes : mettre à jour une demande à partir de la dernière demande enregistrée, ce qui implique pour les systèmes privatifs, d'avoir toujours une base synchrone avec le système national, etc ;
  - de radiation des demandes : enregistrer les attributions de logements dès la signature du bail, etc.

Ces règles doivent également porter sur le fonctionnement des systèmes privatifs dans leurs échanges avec le SNE comme, par exemple, pouvoir traiter les messages d'erreurs afin de transmettre des informations fiables, utiliser le dispatching pour disposer toujours de la demande la plus à jour, etc.

Reçu au Contrôle de légalité le 03 juillet 2019

- **une charte de qualité de service et de déontologie**, pour améliorer le service aux demandeurs ainsi que pour définir des règles de gestion entre les partenaires. Elle peut, par exemple, aborder les points suivants :

  - respect des délais d'enregistrement : délivrance de l'attestation d'enregistrement dans un délai raisonnable, etc ;
  - relance du demandeur en cas de réception d'un formulaire incomplet ;
  - respect des règles relatives à la non-discrimination : non usage des critères prohibés par l'article 225-1 du code pénal sauf quand la loi le permet (exemple : handicap) ;
  - mention de données sur l'appartenance (ou non) à une ethnie, nation, race ou religion qui est notamment interdite ;
  - respect de l'autorisation donnée par la CNIL concernant les données sensibles et les appréciations (commentaires, observations) sur les difficultés sociales des personnes dans les champs libres de la demande (champs « Commentaires ») ;
  - procédures à mettre en place concernant la protection des données informatiques : mot de passe, revue périodique des utilisateurs, signalement des utilisateurs quittant leurs fonctions en lien avec le SNE, etc ;
  - définition des modalités et délais de modification de la demande (à l'initiative du demandeur, au vu de justificatifs) ;
  - définition de principes de gestion partagée entre les services enregistreurs, comme des règles communes pour le traitement des demandes de mutation ou l'harmonisation de certaines pratiques en matière de constitution du dossier.

- **une promotion des chartes** pour laquelle le prestataire doit :

  - sensibiliser les services enregistreurs aux objectifs de la réforme et aux avantages d'avoir une base fiable, exhaustive et tenue à jour ;
  - engager un travail partenarial avec l'ensemble des services enregistreurs, en vue d'obtenir leur engagement à respecter les règles communes d'utilisation et de saisie ;
  - faire valider les chartes par le comité de pilotage local et les annexer à la convention de gestion établie avec le préfet.

b) Veiller à la mise en œuvre régulière des procédures d'enregistrement, de renouvellement et de radiation

Pilotage de la qualité des données par l'utilisation de l'Infocentre SNE, et notamment le rapport dédié au « Suivi des guichets »

Le rapport permet notamment de produire, pour chaque service enregistreur, une quinzaine d'indicateurs chiffrés, relatifs à la qualité de l'alimentation du SNE. Parmi ces indicateurs figurent des indicateurs relatifs au bon enregistrement des attributions de logement, aspect particulièrement important pour le bon fonctionnement du SNE.

Reçu au Contrôle de légalité le 03 juillet 2019

Le titulaire doit :

- à partir du rapport, effectuer un contrôle a minima mensuel, qui permettra de mettre en œuvre les éventuelles actions correctrices énumérées ci-dessous ;
- effectuer régulièrement des requêtes et des contrôles (par échantillonnage) dans la base afin de vérifier le respect des procédures établies et garantir ainsi la fiabilité de la base.

Mise en œuvre de mesures correctrices nécessaires

Les mesures correctrices pourront être les suivantes, en fonction des anomalies détectées à l'étape précédente.

Le prestataire :

- effectue un signalement de manière informelle au service enregistreur concerné et demande la mise en œuvre d'un plan d'action pour corriger rapidement la situation, en proposant, le cas échéant, des conseils et un appui ;
- formalise une demande ;
- signale au comité de pilotage local et au préfet qui pourra mettre en œuvre, s'il le souhaite, une procédure de sanction prévue au CCH.

Détection et traitement des doublons

Le prestataire :

- effectue les requêtes nécessaires afin de détecter les doublons et de les supprimer ;
- met à disposition des guichets enregistreurs un « formulaire » leur permettant de signaler les demandes qui sont en doublon, triplon, etc., et d'indiquer les informations à conserver. Le prestataire intervient pour supprimer les doublons ou plus dûment justifiés ;
- suit et intervient auprès des guichets qui utilisent la fonctionnalité de « forçage des doublons » de manière abusive ;
- modifie les noms et prénoms des demandeurs en cas d'erreur de saisie ou d'un changement justifié d'identité.

c) <u>Mise en œuvre et suivi du dossier unique</u>

La gestion des règles relatives au dossier unique s'effectue au niveau régional. Le titulaire veille :

- à la mise à jour de règles locales relatives à la gestion des pièces justificatives du dossier unique ;
- à faire respecter ces règles par l'ensemble des services enregistreurs du département ;

Reçu au Contrôle de légalité le 03 juillet 2019

d) Assurer le reporting et la production statistique par la production des tableaux de bord

Les efforts réalisés par l'ensemble des services enregistreurs en termes de respect des procédures de saisie et d'enregistrement ainsi que de la réglementation permettront le partage de la connaissance de la demande et des attributions sur le territoire et garantiront l'observation fiable de ces informations, via notamment les données disponibles dans l'infocentre SNE.

Le prestataire met en œuvre les missions pour :

- générer et exploiter régulièrement les tableaux de bord standards de l'infocentre ;
- créer de nouvelles requêtes via l'infocentre, en fonction des besoins et des spécificités du territoire ;
- préparer des analyses en tant que de besoin.

e) Animation du dispositif

Le titulaire participe aux missions d'animation du partenariat local, à la production de bilans d'activités et la communication.

Animation du partenariat local

- mise en place et organisation d'un comité de pilotage, présidé par le représentant de l'État. Le comité se réunit deux fois par an ;
- co-animation et/ou animation de deux réunions des services enregistreurs par an concourant à l'accomplissement de l'ensemble des objectifs assignés au gestionnaire territorial ; le titulaire est chargé de préparer et de lancer les invitations ainsi que de rédiger le compte-rendu des réunions qui doit parvenir dans un délai de 7 jours après la tenue de la séance.

Le territoire local met à disposition les locaux et l'équipement nécessaires à la tenue des réunions.

Production de bilans d'activité

Le prestataire :

- établit le compte rendu semestriel de mission à l'intention du préfet de département ;
- établit les bilans a minima semestriels à diffuser aux partenaires du SNE (GIP SNE, État, collectivités locales, organismes de logement social, USH, Action Logement) ;
- identifie les enjeux-clés, les difficultés majeures et propose en tant que de besoin des plans d'actions adaptés.

Reçu au Contrôle de légalité le 03 juillet 2019

Communication

Le titulaire répond aux missions suivantes :

- participation aux réunions plénières (1 fois par an) organisées par le GIP SNE et le ministère chargé du logement à l'attention des gestionnaires territoriaux. Ces réunions se déroulent à Paris La Défense ;
- diffusion des bilans d'activité du territoire ;
- diffusion des comptes rendus des comités de pilotage locaux ;
- diffusion des restitutions issues des tableaux de bord prêts à l'emploi de l'infocentre
- diffusion de tout autre document utile aux partenaires (notamment la documentation ; nationale produite par la DHUP et le GIP-SNE).

Les listes de diffusion sont communiquées ultérieurement par les territoires et/ou le GIP SNE ou la DHUP au prestataire qui les actualise en tant que de besoin.

Article 4
Comité de pilotage du dispositif départemental d'enregistrement

4.1 Le rôle du Comité de pilotage

Cette instance a en charge :

- le suivi et le contrôle de l'activité du gestionnaire ;
- le suivi du respect des règles de fonctionnement du dispositif départemental d'enregistrement de la demande de logement social ;
- le suivi de la qualité du service d'enregistrement des demandes de logement social ;
- l'analyse du rapport d'activité présenté par le gestionnaire.

Le Comité de pilotage est en charge de proposer au préfet les mesures visant à améliorer la gestion du dispositif départemental d'enregistrement.
Le Comité de pilotage se réunit au minimum une fois par an.

4.2 La composition du Comité de pilotage

Le Comité de pilotage du dispositif départemental d'enregistrement réunit l'ensemble des services enregistreurs de la présente convention ou leurs représentants désignés.

Le Comité de pilotage peut définir tout type d'organisation lui permettant d'assurer son rôle dans les meilleures conditions. A ce titre, un service enregistreur peut se faire représenter par un autre service enregistreur, et les EPCI concernés par la réforme de la demande de logement sociale (conférence intercommunale du logement et plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs de logement social) peuvent également y être présents ou représentés.

Reçu au Contrôle de légalité le 03 juillet 2019

Article 5
Durée de la convention

La présente convention est conclue pour une durée d'un an, tacitement renouvelable, sans toutefois pouvoir excéder une durée maximale de six ans.

Article 6
Avenants et résiliation de la convention

6.1 Avenants

Les parties acceptent d'ores et déjà l'adhésion de tout nouveau service enregistreur au sens de l'article R. 441-2-1 du code de la construction et de l'habitation à la présente convention, sous réserve que celui-ci se conforme à l'ensemble de ses dispositions.

Les services déjà adhérents seront informés de toute nouvelle adhésion d'un service enregistreur lors d'un comité de pilotage.

6.2 Résiliation

La présente convention peut être résiliée, à l'initiative du Préfet, 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 au e) et f) de l'article R441-2-1 du Code de la construction et de l'habitation 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, qui en prend acte. La présente convention demeure applicable à l'égard des autres signataires.

Article 7
Dispositions destinées à assurer la continuité du service

A cette fin, avant le terme normal de la présente convention ou avant la résiliation de la présente convention, les signataires se rapprochent afin de définir les conséquences pratiques liées au terme de celle-ci.

Fait le à

Le Préfet des Bouches-du-Rhône *Le service enregistreur*

Reçu au Contrôle de légalité le 03 juillet 2019