



CHARTRE DE DÉONTOLOGIE

AFIDEM
Association de gestion de fichiers de la demande de logement social
NORMANDIE

SOMMAIRE

I. Principes de fonctionnement	4
A. Responsabilité collective et individuelle	4
B. Engagement vis-à-vis des demandeurs	4
C. Messages à communiquer aux demandeurs.....	5
II. Règles d'utilisation	6
A. Rappels réglementaires.....	6
B. Enregistrement et actualisation de la demande	6
C. Gestion du dossier unique.....	7
D. Gestion de l'instruction et des attributions	8
III. Droits et profils d'accès	8
A. Les bailleurs	9
B. L'Etat et les lieux d'enregistrement, autres que bailleurs, réservataires de logement (collectivités, Action Logement...)	10
C. Les autres lieux d'enregistrement non réservataires de logement (collectivités, SIAO le cas échéant ...).....	10
D. Les collectivités et les lieux d'accueil (désignés dans un plan partenarial de gestion partagée) non lieux d'enregistrement	11
E. Les autres partenaires	11
F. L'AFIDEM – gestionnaire départemental	12
IV. Utilisation des informations et communication	13
A. Listes et statistiques standards	13
B. Production de statistiques spécifiques.....	13
C. Cas particulier des plans partenariaux de gestion de la demande (PPGD)	14
V. Rôle du gestionnaire départemental.....	14
A. Administrer la base.....	14
B. Assurer la qualité des données et la mise en œuvre des procédures.....	14
C. Assurer le reporting et la production statistique	15
D. Animer le dispositif.....	15
E. Assurer la mise en œuvre du dossier unique	15
VI. Conditions de révision de la charte	15
VII. Annexes	16
A. Lexique	16
B. Motifs de dépassement du délai anormalement long	16
C. Statuts de l'AFIDEM.....	17
D. Références réglementaires	17
E. Récapitulatif accès par profil	18

PRÉAMBULE

Les acteurs du traitement de la demande de logement social ont souhaité 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 en accord avec la réglementation en vigueur, notamment la loi MOLLE et plus récemment la loi ALUR.

Ce dispositif a été agréé par les services de l'Etat par arrêtés préfectoraux du 7 février 2013 et du 22 décembre 2015. Il se substitue dans le département au système national d'enregistrement (SNE) avec lequel il est interfacé.

Les objectifs du fichier partagé départemental sont les suivants :

- Simplifier les démarches des demandeurs
- Renforcer la transparence
- Améliorer la connaissance de la demande de logement social dans le département
- Gérer le numéro unique au niveau départemental
- Intégrer à ce dispositif les gestions 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 (art. 97 loi ALUR n°2014-336 du 24/03/2014)
- Mettre en place le dossier unique de la demande de logement social

La présente charte engage les partenaires, et leurs utilisateurs, ayant accès au fichier départemental à respecter les règles de déontologie définies en commun. Elle s'inscrit dans une démarche globale de traitement des demandes de logement social au niveau départemental avec la convention de service enregistreur et la charte de gestion du dossier unique.

L'acceptation et la signature de la présente charte de déontologie est un préalable incontournable à l'accès au fichier partagé départemental, au même titre que la formation à l'outil commun.

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

- L'ensemble des familles de partenaires (Bailleurs, Collectivités, Collecteurs, Etat) sont représentées au sein du Conseil d'Administration privilégiant ainsi une gouvernance réellement partenariale. D'autres acteurs du logement social sont également représentés mais n'ont qu'une voix consultative : l'ARHSBN, l'AREPLBN, la FNARS et l'ADIL de l'Orne.
- Un comité technique, là encore composé de membres de chacune des familles, est mis en place. Il traite de sujets liés à l'utilisation courante du dispositif.

I. Principes de fonctionnement

A. 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 ne doit pas se substituer aux responsabilités de chacun en reportant celles-ci sur la responsabilité collective.

A ce titre, chaque signataire s'engage :

- A s'efforcer de rendre le meilleur service à tout demandeur de logement social
- A respecter en tout point l'ensemble de la réglementation relative au traitement de la demande de logement social, ainsi que les engagements définis dans la présente charte
- A mettre en œuvre les moyens humains et physiques permettant de respecter la présente charte
- A diffuser et promouvoir cette charte à l'ensemble des utilisateurs dont il a la charge
- A assurer l'information et la formation de ses utilisateurs, notamment lors des remplacements et des nouveaux arrivants
- A ne pas donner d'instructions à ses utilisateurs allant à l'encontre des engagements de la présente charte
- A s'assurer que les droits d'accès au fichier soient exclusivement utilisés par les personnels autorisés et formés à cet effet.
- A respecter la confidentialité des données enregistrées (dispositif agréé par la CNIL)

De fait, chacun des signataires est considéré comme pleinement responsable des agissements de son personnel, de la qualité et du bon usage des données saisies ou recueillies dans le fichier partagé.

B. Engagement vis-à-vis des demandeurs

Chaque signataire s'engage :

- A faciliter les démarches du demandeur : utilisation du formulaire CERFA réglementaire, actualisation et renouvellement auprès de n'importe quel service d'enregistrement
- A informer le demandeur sur l'état d'avancement de son dossier conformément à l'article R.441-2-17 du CCH

- **S'il est service enregistreur,**
 - à enregistrer toute demande de logement locatif social qui lui parvient quels que soit le niveau de revenus imposables des demandeurs et la localisation souhaitée dans le département (*Exception : Action Logement peut se limiter à n'enregistrer que les demandes des salariés des entreprises qui cotisent auprès d'elle – Article L441-2-1 du CCH*)
 - à s'assurer de la prise en compte de la demande en transmettant au demandeur une attestation d'enregistrement avec indication du numéro unique départemental dans un délai maximum d'un mois à compter du dépôt de la demande
- **S'il n'est pas service enregistreur,**
 - à orienter le demandeur potentiel vers le site de saisie en ligne ou vers un service enregistreur pour le dépôt de sa demande
 - à transmettre, dès réception, toute demande qui lui parvient au format papier à l'un des services enregistreurs pour qu'elle soit saisie ou mise à jour dans le fichier départemental

C. Messages à communiquer aux demandeurs

Les partenaires s'engagent à faire passer les messages suivants aux demandeurs afin de les responsabiliser pour garantir le bon fonctionnement du dispositif :

- Le dossier de demande doit être dûment complété pour pouvoir prétendre à des propositions de logement de la part des bailleurs sociaux, soit directement via le site de saisie en ligne (espace privé du demandeur), soit auprès d'un service enregistreur :
 - Renseignements exacts et sincères, actualisation régulière des données de la demande
 - Transmission des pièces justificatives demandées (voir charte dossier unique) préalablement au passage en Commission d'Attribution
 - Renouvellement de la demande dès réception de la relance (mail et/ou courrier)
- Le demandeur doit veiller à maintenir les informations de sa demande à jour (et notamment son adresse postale), soit par le biais du site de saisie en ligne, soit en informant l'un des services enregistreurs.
- Le demandeur doit informer par écrit l'un des services enregistreurs de l'annulation éventuelle de sa demande sans attendre la date de renouvellement.
- Le demandeur répondra sous dix jours aux propositions (écrites) de logement faites par les bailleurs sociaux.

II. Règles d'utilisation

A. *Rappels réglementaires*

- Seules les commissions d'attribution sont compétentes et souveraines pour attribuer un logement social : Articles L441-2 sq. et R441-3 sq.
- Aucune attribution de logement ne peut être décidée, ni aucune candidature examinée par une commission d'attribution si la demande n'a pas fait l'objet d'un enregistrement assorti de la délivrance d'un numéro unique : Article L441-2-1 du CCH

B. *Enregistrement et actualisation de la demande*

- **Délai Enregistrement** : Une demande de logement locatif social est enregistré dans un délai maximum de 15 jours à compter de la réception du dossier complet (formulaire + justificatif d'identité et, le cas échéant, de régularité de séjour)
- **Doublons** : Il est de la responsabilité de l'utilisateur de vérifier si une nouvelle demande ne concerne pas un dossier déjà enregistré ou en cours d'enregistrement dans le fichier départemental et de mettre à jour cette demande avec les informations nouvellement collectées. Dans le cadre de sa mission de contrôle, le gestionnaire départemental annulera sans préavis toute demande détectée en doublon (la plus récente des deux pour conserver l'ancienneté de la demande).
- **Qualité et rigueur** : Les partenaires s'engagent à saisir et mettre à jour l'ensemble des informations de la demande dès qu'ils en prennent connaissance soit à l'occasion de la transmission de documents de la part des demandeurs, soit au cours d'un entretien physique ou téléphonique avec les demandeurs. S'il n'est pas service enregistreur, le partenaire accompagnera le demandeur pour une mise à jour sur le site de saisie en ligne, ou transmettra ces informations à un service enregistreur.
- **Saisie libre** : Aucun enregistrement ne sera possible dans des zones de saisie libre (blocs notes, observations)
- **Mutation** : Comme le prévoit la réglementation, la demande émanant d'un locataire HLM est enregistrée dans le fichier départemental au même titre qu'une demande de logement externe et instruite comme telle. Elle ne fait l'objet d'aucun blocage ou rétention.
- **Renouvellement** : Le demandeur a la possibilité de renouveler sa demande dans son espace privé sur le site de saisie en ligne. A défaut, le renouvellement ne s'effectue qu'à partir de la réception du bordereau de correspondance figurant au bas du courrier de préavis de radiation

(ou tout autre document écrit dans lequel le demandeur fait figurer sa volonté de renouveler sa demande).

- **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 écrite préalable du demandeur. Le courrier d'annulation (qu'il émane du service enregistreur ou du demandeur) est scanné et joint à la demande dans le dossier prévu à cet effet dans les documents complémentaires.
- **Demande de RDV** : Tout demandeur le souhaitant doit être reçu après l'enregistrement de sa demande de logement social. Le délai maximum de réception du demandeur est fixé à 1 mois. Les services enregistreurs s'engagent à assurer le suivi (demande de RDV, RDV effectué) par le biais des Interventions partagées.
- **Motifs des délais anormalement longs (DAL)** : Lors de l'examen (modification ou instruction) d'une demande affichée comme étant en DAL, l'utilisateur renseignera ou mettra à jour le motif de DAL, à choisir parmi une liste définie par les partenaires.

C. Gestion du dossier unique

Chaque signataire s'engage :

- **S'il est service enregistreur**, à respecter la charte départementale de gestion du dossier unique, dont les principaux engagements sont les suivants :
 - Le demandeur ne doit transmettre une pièce justificative de son dossier qu'une seule fois.
 - Seuls les justificatifs d'identité et, le cas échéant, de régularité de séjour sont obligatoires lors du dépôt de la demande.
 - La charge du partage des pièces justificatives est de la responsabilité du service enregistreur qui a demandé ces pièces.
 - En cas de dépôt spontané, le service enregistreur qui reçoit les pièces peut les renvoyer au demandeur avec un courrier lui expliquant les règles départementales et les moyens à sa disposition pour joindre ses documents à sa demande. Si le service enregistreur conserve les pièces justificatives, il a l'obligation de les partager dans le fichier départemental.
 - Le délai maximal de partage des documents est fixé à 15 jours à réception des documents ou, au plus tard, avant toute décision CAL.

- **S'il n'est pas service enregistreur**, à informer le demandeur des règles départementales mises en place et des moyens à sa disposition pour transmettre ses pièces justificatives, avec notamment le site de saisie en ligne.

D. Gestion de l'instruction et des attributions

L'instruction de la demande et la présentation en commission d'attribution de logements sont de la responsabilité exclusive du bailleur. Il peut toutefois déléguer la prospection (contact en amont de la CAL) au réservataire du logement.

- **Enregistrement préalable** : Aucune offre commerciale ne peut être effectuée au demandeur avant l'enregistrement de sa demande et la délivrance du numéro unique.
- **Réglementation sur la gestion partagée** : les prospections (visites, contacts téléphoniques, demandes de documents ...) sont saisies dans le dispositif et partagées avec les partenaires, soit par le biais du module Instruction/Suivi des Prospections, soit par le biais des Interventions partagées.
- **Cohérence et exactitude** : les données de la demande seront vérifiées et mises à jour par le bailleur avant toute décision CAL et toute proposition de logement.
- **Information du demandeur** : Toute décision CAL est notifiée par écrit au demandeur dans les conditions prévues dans le cadre de la gestion partagée.
- **Blocage des demandes** : les demandes restent accessibles à chaque bailleur jusqu'à la l'acceptation par le candidat de la proposition de logement qui lui a été faite (passage à l'état « Validée »).
- **Réponse du demandeur** : la réponse du demandeur à une proposition de logement sera enregistrée dès réception sans attendre la fin du délai de réponse. En cas de refus, le motif, choisi parmi la liste des motifs préalablement définis, sera indiqué dans la proposition.
- **RPLS** : le bailleur devra veiller à ce que son patrimoine soit correctement immatriculé au moment de l'attribution d'un logement, y compris pour le patrimoine neuf.

III. Droits et profils d'accès

Dans la mesure où il se substitue au système national d'enregistrement (SNE), le fichier partagé est couvert par l'autorisation CNIL du SNE qui organise l'accès aux informations et aux pièces justificatives et leur partage.

Pour ses fonctionnalités supplémentaires, le fichier départemental a fait l'objet d'une demande d'avis à la CNIL en date du 01/02/2013 (création du fichier pour le département du Calvados), d'une déclaration à la CNIL en date du 17/02/2015 (Accès aux informations nominatives pour les collectivités qui ne sont pas lieu d'enregistrement) et d'une déclaration à la CNIL en date du 26/06/2015 (extension au département de l'Orne).

Les règles d'accès sont définies comme suit :

A. Les bailleurs

Module Demande :

- Création – modification – renouvellement – annulation des informations de la demande et des pièces justificatives (y compris sensibles)
- Périmètre : département

Module Instruction :

- Rapprochement offre/demande :
 - Rapprochement possible uniquement pour les biens relevant de leur responsabilité
- Prospection :
 - Consultation de l'ensemble des prospections partagées (sauf données financières)
 - Création – modification – suppression pour les prospections sur les biens relevant de leur responsabilité
- Gestion CAL :
 - Création et gestion
 - Périmètre : uniquement les CAL relevant de leur responsabilité
 - Visibilité des événements (inscriptions – décisions) des CAL des autres organismes (historique uniquement)
- Proposition :
 - Création – modification – suppression pour les propositions sur les biens relevant de leur responsabilité
 - Visibilité des événements des propositions des autres organismes (historique uniquement)

Module Offre :

- Création – modification – suppression des informations des biens
- Périmètre : uniquement le patrimoine relevant de leur responsabilité

Module Observatoire :

- Consultation des tableaux de bord standards et les listes et statistiques partagées par le gestionnaire départemental
- Création – modification – suppression des listes et statistiques personnalisées

Modules Gestion - Editions :

- Modification des paramètres relevant de leur responsabilité

B. L'Etat et les lieux d'enregistrement, autres que bailleurs, réservataires de logement (collectivités, Action Logement...)

Module Demande :

- Création – modification – renouvellement – annulation des informations de la demande et des pièces justificatives (y compris sensibles)
 - Périmètre : département
- Visibilité des événements (inscriptions – décisions) des CAL des bailleurs (historique uniquement)
- Visibilité des événements des propositions des bailleurs (historique uniquement)

Module Instruction :

- Rapprochement offre/demande :
 - Rapprochement possible uniquement pour les biens relevant de leur responsabilité de réservataire
- Prospection :
 - Consultation de l'ensemble des prospections partagées (sauf données financières)
 - Création – modification – suppression pour les prospections sur les biens relevant de leur responsabilité de réservataire
- Gestion CAL : aucun accès
- Proposition : aucun accès

Module Offre : aucun accès

Module Observatoire :

- Consultation des tableaux de bord standards et les listes et statistiques partagées par le gestionnaire départemental
- Création – modification – suppression des listes et statistiques personnalisées

Modules Gestion - Editions :

- Modification des paramètres relevant de leur responsabilité

C. Les autres lieux d'enregistrement non réservataires de logement (collectivités, SIAO le cas échéant ...)

Module Demande :

- Création – modification – renouvellement – annulation des informations de la demande et des pièces justificatives (y compris sensibles)
 - Périmètre : département
- Visibilité des événements (inscriptions – décisions) des CAL des bailleurs (historique uniquement)
- Visibilité des événements des propositions des bailleurs (historique uniquement)

Module Instruction :

- Rapprochement offre/demande :
 - Recherche de candidats à partir de critères manuels sans bien défini
- Prospection :
 - Consultation de l'ensemble des prospections partagées (sauf données financières)
- Gestion CAL : aucun accès
- Proposition : aucun accès

Module Offre : aucun accès

Module Observatoire :

- Consultation des tableaux de bord standards et les listes et statistiques partagées par le gestionnaire départemental
- Création – modification – suppression des listes et statistiques personnalisées

Modules Gestion - Editions :

- Modification des paramètres relevant de leur responsabilité

D. Les collectivités et les lieux d'accueil (désignés dans un plan partenarial de gestion partagée) non lieux d'enregistrement

Module Demande :

- Consultation uniquement des informations de la demande et des pièces justificatives (y compris sensibles)
 - Périmètre : compétence territoriale
- Visibilité des événements (inscriptions – décisions) des CAL des bailleurs (historique uniquement)
- Visibilité des événements des propositions des bailleurs (historique uniquement)

Module Instruction : aucun accès

Module Offre : aucun accès

Module Observatoire :

- Consultation des tableaux de bord standards et les listes et statistiques partagées par le gestionnaire départemental

Modules Gestion - Editions : aucun accès

E. Les autres partenaires

Aucun accès à l'outil commun d'enregistrement des demandes

Mise à disposition sur demande des tableaux de bord standards par le gestionnaire départemental

F. L'AFIDEM – gestionnaire départemental

Profil administrateur : Les personnels associés à ce profil ne l'utiliseront que dans le cadre des missions définies dans la présente charte. Ils s'interdiront toutes modifications ou consultations des données ou autres champs non requises par les objectifs précités.

Module Demande :

- Création – modification – renouvellement – annulation des informations de la demande (y compris dates dépôt/renouvellement, numéro unique) et des pièces justificatives (y compris sensibles)
- Périmètre : département

Module Instruction :

- Rapprochement offre/demande :
 - Rapprochement possible pour l'ensemble des biens
- Prospection :
 - Consultation de l'ensemble des prospections partagées (sauf données financières)
 - Création – modification – suppression pour les prospections sur l'ensemble des biens
- Gestion CAL :
 - Création et gestion
 - Périmètre : l'ensemble des CAL
- Proposition :
 - Création – modification – suppression pour les propositions sur l'ensemble des biens

Module Offre :

- Création – modification – suppression des informations des biens
- Périmètre : l'ensemble des patrimoines des bailleurs

Module Observatoire :

- Création – modification – suppression des listes et statistiques personnalisées
- Partage de listes et statistiques avec l'ensemble des utilisateurs

Modules Gestion - Editions :

- Création - Modification des paramètres départementaux (organismes, réservataires interventions, plan de classement, découpages territoriaux, motifs, bibliothèque courriers ...)

Module Administration :

- Création - Gestion des utilisateurs et des profils
- Administration Site Grand Public
- Audit-suivi (contrôles échanges SNE, contrôles doublons)

IV. 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 de logement social et les attributions, dans la limite de leur compétence territoriale.

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.

A. Listes et statistiques standards

Tout utilisateur pourra demander la production d'une liste 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 externe à l'AFIDEM, il sera pris en charge dans le budget spécifique à l'évolution de l'outil. Les développements effectués dans ce cadre seront accessibles à tous les utilisateurs ayant les droits d'accès adaptés.

B. 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 externe à l'AFIDEM, 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.

C. Cas particulier des plans partenariaux de gestion de la demande (PPGD)

Le dispositif est utilisé comme outil de gestion partagée et permet la production de listes et statistiques pour analyse et suivi des besoins du territoire concerné.

Les collectivités concernées ayant adhéré au dispositif peuvent se rapprocher du gestionnaire départemental pour mettre en place des statistiques spécifiques dans la limite de l'objet du PPGD et de la faisabilité dans l'outil. Si cette production engendre un coût financier externe à l'AFIDEM, il sera réglé par l'utilisateur à l'origine de la demande.

V. Rôle du gestionnaire départemental

Le gestionnaire départemental exercera les missions obligatoires définies par les textes (article R441-2-5 du CCH) et reprises dans la convention signée entre le préfet et les services enregistreurs :

A. Administrer la base

- 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),
- Organisation de la formation des utilisateurs,
- Transmettre les préavis de radiation au prestataire du GIP-SNE.

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.

B. Assurer la qualité des données et la mise en œuvre des procédures

- Déclinaison locale des règles applicables au SNE,
- Suivi des procédures d'enregistrement, de renouvellement, de radiation,
- Mise en œuvre des mesures correctrices nécessaires,
- Détection et traitement des doublons de demande,
- Contrôle du respect des préconisations de la CNIL.

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.

C. Assurer le reporting et la production statistique

- Production des listes et statistiques standards. Ceux-ci seront développés et mis à disposition des utilisateurs concernés, pour une consultation et édition en autonomie,
- Répondre à des demandes locales spécifiques (voir paragraphe IV-B).

D. Animer le dispositif

- Animer le partenariat local,
- Production des bilans d'activité,
- Communication.

E. Assurer la mise en œuvre du dossier unique

- Rappeler les règles départementales du dossier unique et les pratiques d'utilisation des outils (Fichier partagé, numériseur industriel *TESSI Documents Services*),
- Recenser les demandes d'ouverture de compte sur le portail web professionnel (PWP) de *TESSI Documents Services*,
- Veiller au respect des règles départementales et des modalités de recours à *TESSI Documents Services*.

VI. Conditions de révision de la charte

La présente charte pourra être révisée régulièrement selon les besoins exprimés au niveau départemental par les partenaires et soumis à la décision du Conseil d'Administration de l'AFIDEM.

VII. Annexes

A. 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. On parle aussi de « **prospection** ».

Proposition :

Par « proposition », on entend une offre de logement dûment décidée par la CAL et faite expressément au demandeur.

Service enregistreur / lieu d'enregistrement :

Il s'agit d'un service qui enregistre les demandes de logement social. Chaque service enregistreur signe une convention spécifique avec l'Etat. Les services enregistreurs sont (Art R 441-2-1 du CCH) :

- Tous les bailleurs sociaux
- Le service de l'Etat désigné à cette fin par le préfet
- Les collectivités territoriales (département, commune ou EPCI) ayant pris une délibération à cet effet
- Action Logement
- Les réservataires de logement qui l'ont décidé
- Le SIAO, si la personne morale qui le gère l'a décidé

B. Motifs de dépassement du délai anormalement long

Les partenaires ont défini conjointement la liste des motifs de dépassement du délai anormalement long comme suit :

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

08 : Demande validée en attente entrée dans le logement

09 : Refus par le demandeur d'une prospection de logement

C. Statuts de l'AFIDEM

Un exemplaire des statuts de l'association est joint à la présente charte.

D. Références réglementaires

- Code de la Construction et de l'Habitation L441 sq. et R441 sq. relatifs aux conditions d'attributions des logements et plafonds de ressources
- Arrêté du 23 mars 2015 relatif au cahier des charges des systèmes particuliers de traitement automatisé de la demande de logement social
- Article 97 de la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 (Loi ALUR) et ses décrets d'application du 12 mai 2015, n°2015-522 (dispositions diverses), 2015-523 (gestion partagée) et 2015-524 (plan partenarial)
- Loi relative à l'égalité et à la citoyenneté (LEC) n°2017-86 du 27 janvier 2017 et ses décrets d'application 2017-834 du 05/05/2017 et 2017-917 du 09/05/2017

E. Récapitulatif accès par profil

Module Imhoweb	Bailleur	Service enregistreur - réservataire	Autre service enregistreur	Collectivités non lieu enregistrement	Autres
Demande	Accès complet - département	Accès complet - département	Accès complet - département	Consultation dans la limite du territoire	Aucun accès
Instruction - Rapprochement offre/demande	Accès complet - patrimoine bailleur	Accès complet - logement réservé	Accès manuel - sans logement	Aucun accès	Aucun accès
Instruction - Prospection	Accès complet - patrimoine bailleur	Accès complet - logement réservé	Consultation historique via module demande	Consultation historique via module demande	Aucun accès
Instruction - Gestion CAL	Accès complet - patrimoine bailleur	Consultation historique via module demande	Consultation historique via module demande	Consultation historique via module demande	Aucun accès
Instruction - Proposition	Accès complet - patrimoine bailleur	Consultation historique via module demande	Consultation historique via module demande	Consultation historique via module demande	Aucun accès
Offre	Accès complet - patrimoine bailleur	Aucun accès	Aucun accès	Aucun accès	Aucun accès
Observatoire	Possibilité de création listes et stats spécifiques	Possibilité de création listes et stats spécifiques	Possibilité de création listes et stats spécifiques	Exécution de listes et stats mises à disposition	Aucun accès - Mise à disposition de stats
Gestion / Editions	Accès paramétrage interne	Accès paramétrage interne	Accès paramétrage interne	Aucun accès	Aucun accès

Fait à

Le.....

Nom du signataire.....

Cachet et signature