

Cellance

Charte de déontologie et de qualité de service du traitement de la demande de logement social du département de la Gironde

Sommaire

1. Introduction3

- 1.1. Préambule3
- 1.2. Objet de la présente charte3
- 1.3. Signataires de la charte3

2. Améliorer la qualité de service auprès des demandeurs4

- 2.1. Engagements des partenaires4
- 2.2. Engagements des partenaires vis-à-vis des demandeurs de logement5
 - 2.2.1. *Expliquer la demande de logement social*5
 - 2.2.2. *Mettre à disposition du demandeur des supports de communication réalisés par le GIP SNE*5
 - 2.2.3. *Informer de l'existence d'outils d'aide à la gestion de la demande*6

3. Définir des règles de gestion communes7

- 3.1. Éclaircissement sur les obligations d'un demandeur de logement social7
- 3.2. Modalités et délais de modification de la demande de logement social7
 - 3.2.1. *Enregistrer une demande de logement social*7
 - 3.2.2. *Renouveler une demande de logement social*8
 - 3.2.3. *Instruire une demande de logement social*8
 - 3.2.4. *Clôturer une demande de logement social*9
- 3.3. Mise en application de principes de gestion partagée10
 - 3.3.1. *Établir des règles communes pour le traitement des demandes de mutation*10
 - 3.3.2. *Harmoniser les pratiques en matière de constitution d'un dossier pour présentation en CAL*10
 - 3.3.3. *Respecter le dispositif de gestion partagée du S.N.E.*10
- 3.4. La protection des données informatiques11
 - 3.4.1. *Saisir, stocker et archiver les données du demandeur*11
 - 3.4.2. *Protéger son accès au Système National d'Enregistrement de la demande de logement social*12

4. Réviser les conditions de la charte12

13

1. Introduction

1.1. Préambule

En application de l'article 117 de la loi de Mobilisation pour le Logement et de Lutte contre l'Exclusion du 25 mars 2009, les décrets 2010-431 du 29 avril 2010 fixent les conditions de mise en œuvre de la procédure d'enregistrement des demandes de logement locatif social et notamment celles :

- ✚ De la mise en place au 1er octobre 2010 du **formulaire unique** au niveau national permettant à tout demandeur de déposer sa demande auprès de l'organisme de son choix.
- ✚ Des **conditions de recevabilité de la demande**, de son **enregistrement**, de la **délivrance du numéro unique départemental** et du **renouvellement** de la demande.
- ✚ Pour le département de la Gironde qui a choisi d'utiliser l'application nationale **sans système de gestion partagée**.
- ✚ Des **missions respectives des services enregistreurs et du gestionnaire départemental** qui est responsable du fonctionnement du dispositif dans son ressort territorial. Ces missions sont prévues dans la convention entre la Préfète du département de la Gironde 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. Pour autant, il paraît utile de rédiger des règles d'utilisation du système et des règles de "bonne conduite" entre services enregistreurs.

1.2. Objet de la présente charte

Cette charte a pour dessein :

- ✚ D'**engager les partenaires à respecter les règles déontologiques** définies d'un commun accord pour l'ensemble des enregistrements numériques des demandes de logements locatifs sociaux pour le département de la Gironde, quel que soit le lieu de dépôt de la demande.

Les bailleurs qui utilisent un système privatif individuel, s'engagent à enregistrer dans les meilleurs délais la demande de logement de façon indifférenciée, dès lors qu'un demandeur s'adresse à l'une de leurs agences, qu'ils disposent ou non de logements dans les communes recherchées du département de la Gironde.

- ✚ D'**améliorer le service aux demandeurs** à travers les règles établies conjointement entre les partenaires et les utilisateurs du S.N.E.

La Direction départementale des territoires est garante du respect des règles fixées par la charte.

1.3. Signataires de la charte

Les différents **acteurs et partenaires** sont ainsi dénombrés :

- ✚ Les **organismes sociaux** de la demande de logement social (OPH, ESH, EPCI ...),
- ✚ Les **collectivités territoriales**,

- ✚ Les **employeurs, collecteurs de la participation des employeurs** à l'effort de construction, chambres de commerce et d'industrie et les organismes à caractère désintéressé, réservataires tels qu'Action Logement Services,
- ✚ Les **services de l'État** désignés à cette fin par la Préfète,
- ✚ La **Direction Départementale des Territoires** (D.D.T.), la **Direction Départementale de la Cohésion Sociale** (D.D.C.S.),
- ✚ Le **gestionnaire territorial** du système S.N.E.

2. Améliorer la qualité de service auprès des demandeurs

2.1. Engagements des partenaires

Les partenaires s'engagent à agir dans le respect de la réglementation.

Seules les commissions d'attributions de logements sont compétentes et souveraines pour attribuer un logement social (dispositions législatives et réglementaires aux articles L. 441-1 à L. 441-2-6 et R. 441-1 à R. 441-12 du CCH).

Les **règles** suivantes s'imposent à chaque partenaire :

- ✚ Ne pas instruire de dossiers avant l'enregistrement (vérifier, avant de saisir, le bon renseignement de l'imprimé) et la délivrance du numéro unique départemental.
- ✚ Ne pas présenter de dossier en commission d'attribution de logements avant la délivrance du numéro unique, sauf en cas de relogement d'urgence (suite à une déclaration d'insalubrité ou mise en sécurité d'une famille...). L'attribution d'un logement fera l'objet d'une régularisation en commission d'attribution de logements.
- ✚ Les collectivités locales, qui ne sont pas guichets enregistreurs, pourront servir de relais vers les services enregistreurs :
 - ⇒ Les demandeurs autonomes seront renvoyés vers le Portail Grand Public,
 - ⇒ Les demandeurs non-autonomes seront renvoyés vers un guichet enregistreur.
- ✚ Veiller à la bonne transmission de l'intégralité des informations communiquées par les demandeurs à la base nationale du numéro unique.
- ✚ S'engager à développer et mettre en œuvre, au sein de son organisme, les procédures et moyens nécessaires afin que :
 - ⇒ L'ensemble du personnel ayant accès au fichier ou tout participant au traitement des demandes ou à l'attribution des logements ait pris connaissance des obligations de la présente charte de déontologie et qu'il soit en charge de la respecter et en ait les moyens.
 - ⇒ 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 arrivants.
- ✚ Assumer la pleine responsabilité des agissements de son personnel et des données saisies ou recueillies à partir des droits d'accès consentis à son organisme.

2.2. Engagements des partenaires vis-à-vis des demandeurs de logement

2.2.1. Expliquer la demande de logement social

En sa qualité de guichet enregistreur, le partenaire doit :

- ✚ Prévenir le demandeur qu'une demande est **unique**.
- ✚ Inviter le demandeur à **conserver le numéro unique** et les **attestations de création/renouvellement** reçus.
- ✚ Informer le demandeur sur les **grandes étapes de la vie d'une demande de logement social** (création, renouvellement, proposition d'un logement, passage en commission d'attribution, attribution ou refus d'un logement, signature du bail).
- ✚ S'engager à informer le demandeur sur les **conditions d'instruction du dossier, règles nationales et règles propre à chaque bailleur**.
- ✚ Informer les demandeurs sur **l'état d'avancement** de leur dossier sur demande.
- ✚ Assurer au demandeur la **confidentialité des données enregistrées** (dispositif agréé par la C.N.I.L.)

2.2.2. Mettre à disposition du demandeur des supports de communication réalisés par le GIP SNE

Le GIP SNE a réalisé, à destination des demandeurs de logement social, différents supports que le guichet enregistreur met à disposition du demandeur.

Il peut s'agir de :

- ✚ Remettre en main propre ou mettre à disposition les **dépliants et/ou flyers** sur la demande de logement social et la transmission des pièces justificatives.
- ✚ Mettre en place des **affiches sur la demande de logement social** au sein des espaces d'accueil.
- ✚ Diffuser le film « Votre demande de logement social, pas à pas » et « Les 5 bonnes raisons de faire vos démarches en ligne » dans les espaces d'accueil.
- ✚ Insérer un **lien de redirection** vers le Portail Grand Public sur le site internet du guichet enregistreur

Aussi, les bailleurs sociaux de Gironde communiquent régulièrement dans leur Journal du locataire sur la question de la demande de logement social dans le cadre de sa création et son renouvellement.

Ces mesures sont recommandées. Il est seulement conseillé au guichet enregistreur d'informer le demandeur sur la présence et l'utilité du Portail Grand Public.

Pour **commander gratuitement ces supports**, il suffit au guichet d'envoyer un e-mail à l'adresse suivante en indiquant l'adresse postale et la quantité souhaitée :

communication@gip-sne.fr

assistance@gt-sne.fr

2.2.3. Informer de l'existence d'outils d'aide à la gestion de la demande

2.2.3.1. Le Portail Grand Public

Les partenaires sont invités à signaler au demandeur l'existence du site www.demande-logement-social.gouv.fr et lui indiquer que les délais d'enregistrement de sa demande seront réduits à 5 jours au maximum et que le renouvellement est immédiat. Sur ce site Internet, le demandeur trouvera une **assistance téléphonique**, un **formulaire de contact** et un **tchat** pour l'aider à déposer une demande de logement social en ligne.

Néanmoins, le guichet enregistreur est tenu d'enregistrer/renouveler la demande s'il s'agit du souhait du demandeur.

2.2.3.2. Le numériseur national, TESSI Documents Services

TESSI Document Services est le numériseur national. Il s'agit d'un service gratuit développé par l'État à destination des guichets enregistreurs qui souhaitent **externaliser l'ajout de documents** à une demande de logement social.

Les partenaires sont conviés d'indiquer au demandeur qu'il a la possibilité de **transmettre ses pièces justificatives** pour ajout à sa demande, par **voie postale**, à l'adresse suivante :

SNE
Service de numérisation des pièces justificatives des services enregistreurs
BP 70068
77213 Avon Cedex

2.2.3.3. L'application Smartphone

Les guichets enregistreurs peuvent inviter les demandeurs à alimenter eux-mêmes leur demande de logement social avec leurs pièces justificatives, depuis l'**application Smartphone « Ma Demande de logement social »**, disponible uniquement sur le Google Play Store (système Android).

L'application permet d'**ajouter des pièces justificatives** (photographies et/ou documents PDF) et de **consulter les pièces** déjà accessibles déposées par un guichet enregistreur ou via le Portail Grand Public.

3. Définir des règles de gestion communes

3.1. Éclaircissement sur les obligations d'un demandeur de logement social

Les partenaires sont invités à mentionner ou à rappeler les points suivants au demandeur :

- ✚ Les obligations qui lui incombent lors de la **remise du Cerfa** à l'occasion du dépôt de la demande de logement.
- ✚ La **remise d'un dossier dûment complété** pour prétendre à des propositions de logement de la part des bailleurs sociaux.
- ✚ La **transmission et l'actualisation des informations** de la demande en cas de changement de situation familiale et/ou professionnelle.
- ✚ La **transmission des pièces justificatives** réglementaires obligatoires et complémentaires au préalable à toute proposition de logement.
- ✚ Une **réponse sous 10 jours à la proposition d'attribution du logement** faite par un bailleur. À défaut de réponse, le demandeur sera contacté par courrier à échéance de ce délai.
- ✚ L'**envoi d'un écrit** au guichet enregistreur de son choix stipulant l'**annulation** de la demande (Article R. 441-2-8 du CCH).
- ✚ L'obligation du co-titulaire de **se présenter physiquement** à un guichet ou d'envoyer un courrier signé stipulant son désir de se retirer d'une demande de logement.

3.2. Modalités et délais de modification de la demande de logement social

3.2.1. Enregistrer une demande de logement social

Les partenaires doivent tout mettre en œuvre pour respecter le délai réglementaire d'enregistrement dans le S.N.E. à savoir :

- ✚ **Enregistrer toutes les demandes de logement** locatif social sans exception concernant le département de la Gironde (article R. 441-2.2 du CCH).
- ✚ Procéder à l'enregistrement de la demande uniquement si le **Cerfa est rempli** et la **pièce d'identité du demandeur fournie** (cf charte du dossier unique) conformément à l'article R. 441-2-3 du CCH et à l'arrêté du 1^{er} février 2013 fixant la liste des titres de séjour.
- ✚ **Contacter le demandeur** si le formulaire est incomplet, illisible, s'il manque une pièce justificative ou que cette dernière est non conforme.
- ✚ **Saisir à réception du dossier** ou sous un **délai maximum de 30 jours** (1 mois réglementaire).
- ✚ **Utiliser l'imprimé réglementaire**, un seul dépôt requis pour l'enregistrement de la demande ; possibilité d'actualiser et de renouveler dans n'importe quel lieu d'enregistrement du département de la Gironde.
- ✚ Une **attestation d'enregistrement ou de renouvellement** sera délivrée par le GIP SNE au demandeur, au maximum dans le mois qui suit le dépôt du Cerfa, par courrier postal ou par e-mail.

- ✚ Si, dans une situation particulière et ponctuelle, le guichet enregistreur n'a pu procéder à un enregistrement, situation qui entraînerait la radiation de la demande, il doit en aviser le gestionnaire territorial.

Lors de l'enregistrement de la demande le service enregistreur doit :

- ✚ Vérifier si un dossier n'est pas déjà enregistré au nom du demandeur dans le S.N.E. S'il s'agit d'un vrai **doublon** (plusieurs champs comportent les mêmes informations), il ne faut pas radier l'une des deux demandes mais transmettre les numéros uniques au gestionnaire territorial.

3.2.2. Renouveler une demande de logement social

Une fois par an, la demande de logement social est soumise à un renouvellement. Cette pratique est soumise à quelques règles :

- ✚ **Contacteur le demandeur** si le formulaire est incomplet, illisible, s'il manque une pièce justificative ou que cette dernière est non conforme.
- ✚ Ne demander **aucune pièce justificative** au demandeur pour le renouvellement de sa demande autre que le Cerfa rempli.
- ✚ **Vérifier les données** saisies sur le Cerfa de renouvellement afin d'actualiser, au besoin, la demande sur le S.N.E.
- ✚ Deux mois avant la date anniversaire, le demandeur reçoit un **SMS et/ou e-mail** (selon le mode de création de la demande). Si le renouvellement n'est pas effectué un mois avant la date anniversaire, le demandeur reçoit un **courrier en lettre suivie et/ou e-mail** en guise de deuxième préavis.
- ✚ Le demandeur dispose de **deux mois** (environ) avant la date anniversaire (date de dépôt de la demande) et d'**un mois** après celle-ci pour renouveler sa demande.
- ✚ Un **guichet enregistreur** dispose d'**un mois** après la radiation pour non renouvellement pour réactiver une demande. Cette pratique n'est envisageable que si cet oubli résulte d'un **retard de saisie** ou un demandeur a été dans l'**incapacité** de renouveler sa demande dans le délai imparti et le justifie (incarcération, hospitalisation, etc.) ou le demandeur n'a reçu **aucun préavis** de renouvellement.
- ✚ **En cas d'oubli** de la part du demandeur, une demande ne peut être réactivée. Le demandeur sera amené à créer une nouvelle demande.
- ✚ Le gestionnaire territorial dispose d'**une année** à compter de la radiation pour réactiver une demande. Après cela, le dossier sera automatiquement supprimé du S.N.E.

3.2.3. Instruire une demande de logement social

Lors de l'instruction d'une demande de logement, certains principes sont à respecter :

- ✚ Vérifier que le ménage proposé par le réservataire possède une **demande active** sur le S.N.E. Si la demande est radiée pour un quelconque motif, le gestionnaire territorial devra être contacté.
- ✚ Indiquer les différentes **étapes de l'instruction** au sein de l'onglet « Événements » sur le S.N.E.
- ✚ Permettre l'**accessibilité à tous les partenaires** qualifiés pour l'instruction.

3.2.4. Clôturer une demande de logement social

La radiation d'une demande de logement social dans le S.N.E. est strictement encadrée par le Code de la Construction et de l'Habitat. L'article R. 441-2-8 liste les motifs possibles.

3.2.4.1. Radier une demande pour cause de non renouvellement

Pour diverses raisons, une demande de logement peut être radiée pour ce motif. La radiation survient **automatiquement** un mois après la date anniversaire de la demande.

Le gestionnaire territorial est le seul service habilité à réactiver la demande (le guichet enregistreur peut réactiver la demande jusqu'à deux mois après la date anniversaire seulement si cette radiation résulte d'un oubli de sa part).

3.2.4.2. Radier une demande pour cause d'abandon

L'article R. 441-2-8 du CCH prévoit au point b) : « [La] Renonciation du demandeur adressée par écrit « à une personne morale ou un service mentionné [les services enregistreurs] », qui procède sans délai à la radiation. »

Pour que la demande soit radiée pour abandon, le demandeur doit en avoir émis le souhait par **écrit** et adressé le document à un guichet enregistreur.

Ce motif de radiation ne doit pas être utilisé pour supprimer de la base une demande « anormale » (problème de doublon, erreur de saisie, etc.).

3.2.4.3. Radier une demande pour attribution d'un logement

L'article R. 441-2-8 du CCH, créé par le décret n° 2010-431 du 29 avril 2010 – article 1, stipule que « l'organisme qui a attribué le logement procède à la radiation dès la signature du bail, sous peine des sanctions pécuniaires prévues « au a du 1° du I de l'article L. 342-14 ».

Les partenaires sont amenés à respecter les mentions suivantes :

- ✚ Veiller à ce que le S.N.E. soit le **reflet exact de l'activité** en matière de signature de bail.
- ✚ Demander la réactivation de la demande de logement si cette dernière est radiée pour attribution sur le S.N.E. mais que **le bail n'a pas été signé**.
- ✚ Radier une demande de logement pour attribution **sous 10 jours** en saisissant le numéro R.P.L.S. ou l'adresse du logement, la situation en Q.P.V. ou non, la surface, la typologie, le réservataire du logement, le ménage prioritaire DALO ou non.

3.2.4.4. Radier une demande pour cause d'irrecevabilité de la demande

L'article R. 441-2-8 du CCH prévoit qu'en cas d'« irrecevabilité de la demande au regard des conditions législatives et réglementaires d'accès au logement social, prononcée par la commission d'attribution

d'un organisme bailleur ; l'organisme bailleur, après en avoir avisé l'intéressé, procède à la radiation un mois après cet avertissement. »

Seule la **commission d'attribution d'un organisme bailleur** peut prononcer la radiation d'une demande pour ce motif après en avoir avisé l'intéressé par **lettre recommandée**. La radiation prendra effet **un mois** après l'envoi du courrier.

3.2.4.5. Radier une demande pour cause d'impossibilité à contacter le demandeur

L'article R. 441-2-8 du CCH prévoit au point c) que dans le cas de l' « Absence de réponse du demandeur à un courrier envoyé à la dernière adresse indiquée par l'intéressé ; le service expéditeur du courrier, après avoir avisé l'intéressé, procède à la radiation un mois après cet avertissement. »

Les guichets enregistreurs conservent la possibilité d'envoyer une **lettre avec accusé de réception** au demandeur en mentionnant le fait que sans réponse de sa part, sa demande se trouvera radiée.

3.3. Mise en application de principes de gestion partagée

3.3.1. Établir des règles communes pour le traitement des demandes de mutation

Propositions devant émaner des bailleurs locaux – Travaux à réaliser dans le cadre des PPGDID

3.3.2. Harmoniser les pratiques en matière de constitution d'un dossier pour présentation en CAL

Propositions devant émaner des bailleurs locaux – Travaux à réaliser dans le cadre des PPGDID

3.3.3. Respecter le dispositif de gestion partagée du S.N.E.

Dans le cadre de la loi ALUR et son décret d'application n°2015-523 du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement social et à l'information du demandeur, le SNE s'est vu enrichi d'un **dispositif de gestion partagée** de la demande de logement social dont les objectifs sont de :

-  Mettre en commun des informations sur le traitement des demandes de logement social entre les acteurs d'un territoire via l'inscription d'événements affectant la vie d'une demande sur le SNE.
-  Repérer les demandes dont le délai est anormalement long.
-  Disposer de caractéristiques supplémentaires sur une demande à travers la mention des contingents de réservation.
-  Identifier les demandes dites « Poulidor », c'est-à-dire ayant bénéficié d'une attribution sous réserve qu'un candidat mieux classé se désiste, mais pour lesquels l'attribution ne s'est jamais concrétisée.
-  Dispenser cette somme d'information au demandeur via le Portail Grand Public

Les principaux services enregistreurs concernés par la mise en place du dispositif de gestion partagée sont les **bailleurs sociaux**.
En effet, la quasi-totalité des événements doivent être complétés par ces derniers.

3.4. La protection des données informatiques

La **loi Informatique et liberté**, et prochainement le **Règlement Général sur la Protection des Données**, définit les principes à respecter lors de la collecte, du traitement et de la conservation des données personnelles. Dans ce cadre, certaines mesures sont à respecter en ce qui concerne la saisie, le stockage et l'archivage des données liées aux demandeurs de logement social.

3.4.1. Saisir, stocker et archiver les données du demandeur

Chacun des signataires est considéré comme responsable des agissements de son personnel et des données saisies ou recueillies à partir des droits d'accès consentis à son organisme.

Pour rappel sur la saisie des données du demandeur :

- ✚ Les droits d'accès au fichier consenti à l'organisme sont exclusivement utilisés par des **personnels autorisés** à cet effet.
- ✚ Les informations contenues dans l'**onglet « Précisions »** sur le S.N.E. n'ont pas de caractère obligatoire. Elles sont une aide à la proposition et à l'attribution des logements. Elles relèvent de la responsabilité de la personne qui les renseigne ou qui les modifie. Ces informations doivent :
 - ⇒ Être **pertinentes, adéquates** et **non excessives** au regard de la finalité du traitement,
 - ⇒ Ne pas résulter d'un jugement de valeur ou d'une appréciation du comportement des intéressés,
 - ⇒ Être mentionnées dans le respect des **règles relatives à la non-discrimination** au non usage des critères prohibés par l'article 225-1 du code pénal sauf quand la loi le permet (ex : handicap). La mention des données sur l'appartenance (ou non) à une ethnie, nation, race ou religion est notamment interdite. Et dans l'optique de respecter 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,
 - ⇒ Être intégralement communiquées en **langage clair** aux personnes qui exercent leur droit d'accès.
- ✚ Le système de partage et de stockage des pièces justificatives ont fait l'objet de l'accord suivant :
 - ⇒ Les dossiers seront archivés par chacun des bailleurs, dès lors que celui-ci a procédé à l'attribution du logement du demandeur,
 - ⇒ L'**archivage** est réalisé dans le respect des procédures appliquées par les organismes. À noter que, conformément aux dispositions prévues par la loi informatique et liberté, la durée d'archivage est limitée dans le temps : « *[Les données] sont conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées.* » (Article 6 de la loi n° 78-17 du 9 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés)

3.4.2. Protéger son accès au Système National d'Enregistrement de la demande de logement social

Le Système National d'Enregistrement de la demande de logement social comporte des données sensibles. En conséquence, dans le cadre de ses fonctions au sein d'un guichet enregistreur, un agent se doit de :

- ✚ **Posséder son propre accès au S.N.E.** : un compte ne peut être détenu que par un seul agent.
- ✚ **Ne pas communiquer ses codes d'accès.**
- ✚ **Supprimer son compte** avant son départ de l'organisme ou en demander la suppression au gestionnaire territorial (idem pour Tessi Documents Services).

En outre, en tant que gestionnaire territorial, nous pouvons fournir au guichet enregistreur, sur demande, la **liste des agents habilités au S.N.E.** au sein de l'organisme. Cette pratique permet d'effectuer un contrôle régulier et d'optimiser la gestion des accès.

4. Réviser les conditions de la charte

La présente charte, est annexée à la convention relative à la convention entre la Préfète du département de la Gironde 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.

Tous les trois ans, les parties signataires de la charte de déontologie et de qualité de service du traitement de la demande de logement social du département de la Gironde pourront apporter d'un commun accord des modifications sur les modalités d'amélioration de la qualité de service auprès des demandeurs et les règles de gestion communes définies. Ces évolutions seront soumises à la décision de l'instance chargée du pilotage du dispositif.

Toute modification de la législation et de la réglementation s'appliquera de fait aux partenaires.

Annexe 1 - Textes de référence

Vous trouverez ci-dessous la liste des textes dont il fait mention dans la charte de déontologie et de qualité de service et qui encadrent la demande de logement social.

- ✚ Code de la Construction et de l'Habitat, articles L. 411-2-1 ; R. 441-2-1 à R. 411-2-8
- ✚ Arrêté du 6 août 2018 relatif au nouveau formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social.
- ✚ Décret n° 2010-431 du 29 avril 2010 relatif à la procédure d'enregistrement des demandes de logements locatif social
- ✚ Arrêté du 14 juin 2010 relatif au formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social
- ✚ Arrêté du 28 mars 2011 portant création d'un traitement de données à caractère personnel relatif à l'enregistrement des demandes de logement locatif social, dénommé "Numéro Unique"
- ✚ Arrêté du 25 novembre 2010 relatif au cahier des charges des systèmes particuliers de gestion de la demande de logement social
- ✚ Arrêté du 15 mars 2010 pris pour application de l'article R. 441-1 (1°) du code de la construction et de l'habitation, relatif aux titres de séjour admis pour l'attribution d'un logement social
- ✚ Arrêté du 29 juillet 1987 relatif aux plafonds de ressources des bénéficiaires de la législation sur les habitations à loyer modéré et des nouvelles aides de l'État en secteur locatif
- ✚ Article 22 et s. de la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
- ✚ Articles issus du site Internet de la C.N.I.L.