

Aménagement, nature

MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE,
DU DÉVELOPPEMENT DURABLE,
DES TRANSPORTS ET DU LOGEMENT

Direction générale de l'aménagement
du logement et de la nature

Direction de l'habitat, de l'urbanisme
et des paysages

Circulaire du 3 janvier 2011 relative à la mise en œuvre de la réforme de la demande de logement locatif social

NOR : DEVL1031546C

(Texte non paru au *Journal officiel*)

Résumé : cette circulaire rappelle les enjeux et les objectifs de la réforme de la demande de logement locatif social, en donne les principaux éléments de contenu et le calendrier. Elle précise l'implication des acteurs du logement et les modalités de la mise en œuvre de la réforme par les services déconcentrés de l'État.

Catégorie : instructions données par le ministre.

Domaine : logement.

Mots clés liste fermée : logement – logement locatif social – numéro unique.

Mots clés libres : réforme demande de logement social – droit au logement – DALO – refondation.

Références :

Article L. 441-2-1 du code de la construction et de l'habitation ;

Articles R. 441-2-1 à 8 du CCH ;

Arrêté du 14 juin 2010, modifié, relatif au formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social.

Date de mise en application : immédiate.

Annexes :

Annexes I et II.

La ministre de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement à Madame et Messieurs les préfets de région ; Mesdames et Messieurs les préfets de département (pour exécution) ; directions régionales de l'environnement, de l'aménagement et du logement ; direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement d'Île-de-France SG(SPES et DAJ) (pour information).

Le système d'enregistrement des demandes de logement locatif social (dit numéro unique) a été profondément réformé par l'article 117 de la loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (codifié à l'article L. 441-2-1 du code de la construction et de l'habitation). La modification législative a été précisée par le décret n° 2010-431 du 29 avril 2010 (paru au *Journal officiel* du 2 mai 2010, qui modifie ou crée les articles R. 441-2-1 à 8 du CCH). Cette réforme doit être totalement mise en œuvre dans un délai de deux ans prévu par la loi, soit fin mars 2011. À cette date, le nouveau dispositif informatique d'enregistrement des demandes devra être opérationnel dans chaque département ou, en Île-de-France, dans la région.

Cette circulaire rappelle les enjeux et les objectifs de la réforme (I), en donne les principaux éléments de contenu et le calendrier (II). Elle précise l'implication des acteurs du logement (III) et les modalités de la mise en œuvre de la réforme par les services déconcentrés de l'État (IV).

Une annexe détaille et commente le cadre juridique de la réforme et présente le nouveau système informatique d'enregistrement.

I. – LES PRINCIPAUX ENJEUX ET OBJECTIFS DE LA RÉFORME

1. Assurer une plus grande transparence

Un des premiers enjeux est d'améliorer la transparence des processus d'attribution et d'inciter les partenaires au niveau territorial (bailleurs, réservataires) à gérer de façon plus collective les demandes.

Divers dispositifs introduits par la réforme visent à y répondre : les bailleurs et les réservataires qui seront services enregistreurs auront connaissance de l'ensemble des demandes, ainsi que de la situation des demandeurs par rapport aux critères de priorité du CCH, et pourront traiter les demandes même s'ils ne les ont pas enregistrées. En outre, le système comportera des informations sur les attributions de logements : localisation et caractéristiques des logements.

La transparence sur les pratiques des bailleurs et des réservataires doit favoriser la régulation du système et améliorer le traitement des demandes prioritaires.

L'objectif est également de fournir à tous les acteurs publics de la politique du logement une connaissance commune et détaillée de la demande à tout niveau territorial afin qu'ils puissent partager des données objectives sur le volume de la demande, ses caractéristiques et sa localisation et ainsi mieux définir les politiques locales de l'habitat à mettre en œuvre.

2. Favoriser la mise en œuvre du droit au logement

Le nouveau dispositif doit contribuer à donner un contenu concret au principe du « logement d'abord » qui est au cœur de la nouvelle politique de l'hébergement et de l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées. Il doit permettre d'identifier le plus en amont possible et le plus précisément les caractéristiques et les besoins des ménages demandeurs. Parmi les personnes qui sont sans abri, accueillis dans des structures d'hébergement ou dont le motif de demande les rend potentiellement éligibles au dispositif DALO, il convient de pouvoir déceler celles qui peuvent accéder à un logement afin de les orienter le plus vite possible vers un logement ordinaire ; plus généralement, doivent également pouvoir être identifiés les ménages qui relèvent des priorités des PDALPD ou des accords collectifs.

Les informations contenues dans la demande de logement social permettront de situer la demande par rapport à ces priorités. Il est à cet égard essentiel que l'ensemble des demandes soient enregistrées et que les informations soient correctement renseignées et actualisées. Les préfets doivent y veiller.

3. Simplifier les démarches du demandeur

Un des enjeux est également de rendre plus simples les démarches du demandeur et de lui garantir une égalité de traitement sur l'ensemble du territoire : la mise en place d'un formulaire unique et d'une liste nationale des pièces justificatives à fournir pour l'instruction y concourent.

II. – LE CONTENU DE LA RÉFORME ET SON CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE

1. Une demande unique de logement social

C'est l'enregistrement de cette demande qui entraîne la délivrance du numéro unique. La demande est présentée au moyen du formulaire unique défini par l'arrêté du 14 juin 2010 publié au *Journal officiel* du 7 juillet 2010. Le contenu de la demande est donc le même sur tout le territoire, quel que soit le bailleur ou le réservataire auquel s'adresse le demandeur.

L'enregistrement de la demande est de droit sur seule présentation par le demandeur d'une copie d'une pièce attestant de son identité et, le cas échéant, d'une pièce attestant de la régularité de son séjour. L'enregistrement de la demande est clairement déconnecté de la phase d'instruction qui nécessitera des pièces supplémentaires.

Depuis le 1^{er} octobre 2010, l'usage du formulaire unique est obligatoire pour toute demande de logement social, qu'elle soit effectuée auprès d'un bailleur social, d'un réservataire ou d'une collectivité territoriale.

Toutefois, entre le 1^{er} octobre et la mise en service du nouveau système informatique (fin mars 2011), le numéro unique continuera à être délivré sur la base des sept informations à fournir actuellement pour obtenir ce numéro.

Fin mars 2011 (mise en service du nouveau système informatique), le numéro unique sera régional en Île-de-France ; il restera départemental sur le reste du territoire.

2. Une liste nationale et limitative des pièces justificatives à fournir pour l'instruction

Depuis le 1^{er} octobre 2010, les pièces qui doivent être fournies pour l'instruction d'une demande de logement social et celles qui peuvent être en outre demandées sont fixées nationalement et font l'objet d'une énumération limitative ; cette liste figure en annexe de l'arrêté du 14 juin 2010.

3. Un nouveau système d'enregistrement des demandes fin mars 2011

Un système informatique d'enregistrement est mis en place au niveau national, à partir de fin mars 2011, avec des bases départementales ou, en Île-de-France, régionale ; il comporte la totalité des informations contenues dans la demande, ses modifications, son renouvellement et sa radiation.

Le préfet peut toutefois désigner un « système particulier » local créé par accord entre l'ensemble des partenaires, qui se substitue au système national. Il convient de favoriser ainsi la mise en œuvre de « fichiers partagés de gestion de la demande » ; ces systèmes qui, pour être désignés, doivent assurer les fonctions du système national et couvrir l'ensemble du département ou de la région, vont généralement au-delà : ils mutualisent des éléments de gestion de la demande (qui peut recouvrir divers aspects : suivi des propositions, règles communes de gestion ; dossier ou guichet unique d'enregistrement...). Cette mise en commun vise à rendre plus transparent et efficace le traitement des demandes.

4. Un gestionnaire local, responsable de la bonne marche du dispositif

Un gestionnaire départemental ou, en Île-de-France, régional du système d'enregistrement, doit être mis en place par les préfets. Il est responsable de la mise en œuvre régulière des procédures d'enregistrement. Il est chargé de l'envoi des préavis de renouvellement des demandes, tâche qui incombait dans le système précédent aux services enregistreurs ; l'objectif est que cette tâche soit assurée de façon certaine et que la base ne comporte plus de demandes obsolètes, ni radiées, ni renouvelées.

Cette fonction n'est pas nécessairement assurée par les services de l'État en régie ; elle peut être confiée à un prestataire ou assurée par une structure externe au pilotage de laquelle participent les autres partenaires. L'existence ou la création d'un fichier partagé de gestion de la demande que vous désignez en tant que « système particulier » départemental ou régional dispense de mettre en place le gestionnaire local puisque la fonction est assurée par le fichier partagé.

5. Les limites de la réforme et leurs conséquences en termes de contrôle

Si la loi a largement remodelé le dispositif de demande de logement social, un certain nombre de points n'ont toutefois pas été modifiés.

La loi n'oblige pas à mettre en place un guichet unique de dépôt de la demande. La multiplicité des lieux d'enregistrement subsiste ; elle peut même être étendue puisque les collecteurs d'Action Logement peuvent désormais être services enregistreurs.

La loi ne permet pas de déposer une seule fois les pièces justificatives qui serviront à l'instruction de la demande ; les demandeurs qui veulent faire prospérer leur demande auprès de plus d'un bailleur restent donc contraints de fournir à chacun d'eux leur dossier complet.

Surtout, le demandeur n'a pas de garantie que sa demande sera prise en compte. En effet, même si les bailleurs ou les réservataires ont accès à l'ensemble des demandes, ils ne sont pas obligés de s'en saisir. Les préfets (en Île-de-France, le préfet de région) doivent donc s'assurer que les demandes prioritaires ne soient pas laissées de côté. Ce contrôle sera rendu possible par l'accès qu'ils auront à la totalité des demandes en attente.

III. – L'IMPLICATION DES ACTEURS DU LOGEMENT

Les bailleurs sociaux et les réservataires (collectivités territoriales, collecteurs d'Action Logement) sont directement impliqués dans le nouveau dispositif en tant que services d'enregistrement des demandes et en tant que susceptibles de contribuer à les satisfaire.

Il est essentiel que tous les acteurs s'approprient les objectifs et le contenu de la réforme.

Les associations de collectivités territoriales participent aux divers comités nationaux. Quant aux collectivités territoriales elles-mêmes, leur niveau de sensibilisation est inégal. Il appartient aux préfets d'informer au plus vite sur les avancées de la réforme les EPCI et les collectivités territoriales, en particulier les délégataires des aides à la pierre, et de les sensibiliser en particulier à l'intérêt qu'elles peuvent trouver, en tant que réservataire ou de responsable de la politique locale de l'habitat, à disposer d'une connaissance détaillée et exhaustive de la demande en étant service enregistreur.

L'union sociale pour l'habitat et la fédération des entreprises publiques locales (SEM) ont été associées étroitement à la réflexion sur la mise en œuvre de la réforme au sein d'un comité de pilotage national et d'un comité technique associant aussi des acteurs locaux. Elles conduisent un travail important de sensibilisation et de mobilisation de leur réseau et notamment pour l'USH des associations régionales HLM afin que celles-ci jouent un rôle moteur dans la mise en place du nouveau dispositif au niveau local.

Action Logement et plusieurs collecteurs participent au comité de pilotage et au comité technique nationaux. La réorganisation du tissu des collecteurs en cours peut avoir une incidence sur leur implantation territoriale et rendre difficile leur implication au niveau local. Pour lever ces difficultés, les préfets veilleront donc à bien identifier leurs interlocuteurs et à les associer à toutes leurs initiatives.

1. La mise en œuvre de l'enregistrement des demandes

a) Les lieux d'enregistrement

Les bailleurs sociaux (HLM, SEM) doivent obligatoirement assurer l'enregistrement des demandes. Les collectivités territoriales (communes, établissements publics de coopération intercommunale, départements), les collecteurs d'Action Logement (et tous les autres réservataires de logement) peuvent être services enregistreurs s'ils le souhaitent. Pour les collecteurs et autres réservataires, le dispositif précédent ne leur ouvrirait pas cette possibilité.

Vous veillerez à ce que ces partenaires mettent en place un nombre de guichets suffisant pour couvrir l'ensemble du territoire de votre département, ou de la région en Ile-de-France, afin de garantir aux demandeurs un véritable droit au dépôt de leur demande.

La réglementation contraint les personnes ou les services enregistreurs à admettre sans exclusive toutes les demandes qui leur sont présentées. Vous pourrez toutefois déroger à cette obligation pour les collecteurs d'Action Logement en leur permettant de n'enregistrer que les demandes des salariés des entreprises dont ils collectent la participation, dans la mesure où ils ne peuvent proposer leurs logements réservés qu'à des salariés.

En Ile-de-France, il est décisif que les communes qui sont actuellement lieux d'enregistrement continuent à assurer ce service : elles sont actuellement le lieu principal d'enregistrement des demandes et jouent un rôle essentiel de guichet de proximité. En outre, compte tenu de leur poids en matière de réservations, ce sont elles qui en général instruisent les dossiers. Tout retrait de leur part conduirait à transférer la charge d'enregistrement sur les bailleurs, avec le risque qu'ils ne puissent faire face en pratique à ce surcroît de tâches ; en outre, cela compliquerait les circuits d'instruction puisque les bailleurs devraient transmettre les dossiers aux communes pour qu'elles les instruisent en tant que réservataires. Les communes de la région Ile-de-France doivent donc être informées de manière approfondie des changements induits par la réforme dans leurs pratiques et incitées à y prendre une place au moins équivalente à celle qu'elles occupent actuellement.

Il convient également d'inciter les collecteurs d'Ile-de-France à assurer l'enregistrement dans la mesure où 40 % des logements sociaux leur sont réservés.

b) L'enregistrement de la demande

Doivent être enregistrées dans le système national, la demande initiale, ainsi que ses différentes mises à jour (modification, renouvellement), et les radiations. Lorsque cette radiation est la conséquence d'une attribution de logement, le bailleur doit donner des informations sur le logement attribué et indiquer si le ménage est logé suite à une désignation du préfet au titre du DALO. À la différence des fichiers partagés, le système national n'enregistre aucune donnée portant sur le traitement de la demande, autre que l'attribution d'un logement.

Les services enregistreurs ont deux possibilités pour alimenter le système national :

- soit ils enregistrent directement les demandes dans l'application informatique nationale disponible sous Internet ;
- soit ils saisissent les demandes dans leurs systèmes privatifs de gestion et envoient les renseignements contenus dans les demandes au système national pour qu'elles y soient dûment enregistrées. Vous devez dans ce cas veiller à l'exhaustivité de l'enregistrement des demandes dans le système national et en temps réel. En effet, il ne faut pas laisser perdurer certaines pratiques actuelles consistant à ne pas transmettre les enregistrements au système national. Le demandeur, contrairement à ce qu'il croit, n'a alors aucun droit : il n'a pas de numéro unique et sa demande n'est pas dotée de la date certaine qui fait partir le délai au-delà duquel, si sa demande n'est pas satisfaite, il pourra saisir la commission de médiation.

2. L'accès aux demandes et à leur contenu aux fins de traitement

Les services enregistreurs ont accès aux demandes et aux informations nominatives enregistrées. Les bailleurs et les réservataires qui enregistrent les demandes ont ainsi accès à toutes celles du département (ou, en Ile-de-France, de la région). Les collectivités territoriales qui enregistrent et qui ne sont pas réservataires ont accès aux demandes portant sur leur territoire.

Dans le même souci de faciliter le traitement des demandes, le secrétariat de la commission DALO et le comité du PDALPD ont accès aux demandes portant sur le département.

Enfin, les établissements publics de coopération intercommunale, qui n'enregistreraient pas les demandes mais qui ont signé un accord collectif départemental, ont accès aux demandes portant sur leur territoire.

3. La communication des données statistiques

À partir des informations collectées dans la base nationale, des données statistiques (1) seront produites à tout niveau géographique ; elles seront accessibles à l'ensemble des acteurs du logement : représentants des bailleurs sociaux, Action Logement, associations des collectivités territoriales et services de l'Etat aux niveaux national, régional et départemental,... Elles pourront alimenter les observatoires en supprimant le travail de collecte de données fait auprès des bailleurs et des réservataires.

IV. – LA MISE EN ŒUVRE DE LA RÉFORME PAR LES SERVICES DÉCONCENTRÉS DE L'ÉTAT

Outre, les actions déjà mentionnées ci-dessus, il vous est demandé de mettre en œuvre un nouveau dispositif de la manière suivante :

1. Le pilotage est assuré par le préfet de région

Vous piloterez la réforme au niveau régional. Vous vous appuyerez sur les services des directions régionales de l'environnement, de l'aménagement et du logement – DREAL– (et en Île-de-France, de la direction régionale et interdépartementale de l'habitat et du logement – DRIHL-) qui, sous votre autorité, ont pour mission d'assurer le pilotage des politiques du logement et notamment de leur volet social. À ce titre, elles doivent veiller à ce que ces politiques fassent l'objet d'une mise en œuvre coordonnée par les directions départementales en charge des territoires et celles en charge de la cohésion sociale.

Ce pilotage devra bien sûr être réalisé en lien avec les directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS) impliquées, notamment, au titre de leur mission de lutte contre la précarité et l'exclusion dans le logement.

Il a été demandé de nommer dans chaque DREAL et à la DRIHL un responsable chargé du pilotage du projet qui sera le correspondant de la direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages (DHUP). La DHUP réunira régulièrement ces responsables – la première fois le 17 novembre 2010 – pour leur fournir les éléments et les outils nécessaires à l'accompagnement des services départementaux dans le déploiement de la réforme et échanger sur les difficultés rencontrées et les risques identifiés dans la région.

2. La mise en place est assurée par le préfet de département (ou, en Île-de-France, par le préfet de région)

Hors Île-de-France, le préfet de département a la responsabilité d'organiser la mise en place du nouveau dispositif d'enregistrement.

Vous devez en premier lieu désigner la direction interministérielle qui sera chargée de la mise en place opérationnelle, mais aussi du suivi pérenne du système. Dans les départements où cette charge sera confiée à la DDCS, dans le cadre de ses missions de suivi des politiques sociales du logement, il convient que la DDT(M) y soit associée afin d'assurer une cohérence avec la production de l'offre et le suivi des bailleurs.

En tout état de cause, l'ensemble des acteurs départementaux doit être informé, sensibilisé et associé à la mise en œuvre de la réforme.

Les échanges avec les partenaires doivent permettre de définir les modalités de mise en œuvre de la réforme sur le département, le système d'enregistrement retenu (système national ou fichier partagé) et l'organisation de la gestion locale. Ces modalités seront traduites dans la convention que chaque préfet (en Île-de-France, le préfet de région) doit conclure avec les personnes morales qui vont assurer l'enregistrement. En dehors des territoires avec fichier partagé, cette convention définit l'organisation locale de l'enregistrement (guichets d'enregistrement, spécificités éventuelles de certains guichets...), les relations entre les services enregistreurs et le système national, désigne le gestionnaire local et les modalités de son pilotage. Dans les territoires avec fichier partagé, elle indique les conditions dans lesquelles le fichier partagé se substitue au système national et assure la fonction de gestionnaire local.

(1) Des tableaux standards seront produits automatiquement et pourront être édités aux niveaux national, régional, départemental (par exemple, analyse par ancienneté / taille de ménage / revenus / situation par rapport aux plafonds de ressources PLAI/PLUS/PLS / motif de demande / situation actuelle de logement... ; comparaison des profils des demandes satisfaites et de celles qui ne le sont pas, contingent de réservation utilisé, ...). Outre les tableaux standards, les services déconcentrés de l'État ainsi que les partenaires pourront obtenir des analyses spécifiques sur l'ensemble des données.

La mise en place des fichiers partagés doit être favorisée en participant aux démarches que mènent les bailleurs ou les réservataires ; dans les territoires où ces démarches n'ont pas été lancées et où la mise en œuvre de fichiers partagés paraît utile (zones tendues, multiplicité des acteurs...), vous pourrez solliciter l'engagement d'une réflexion. Pour les fonctions du fichier partagé liées au traitement de la demande, vous serez attentifs à ce que les projets intègrent les objectifs de l'État (amélioration du traitement des demandes prioritaires ; suivi de la mise en œuvre du DALO ou des accords collectifs, suivi du contingent préfectoral...).

À défaut de fichier partagé, les préfets (en Île-de-France, le préfet de région) envisageront avec leurs partenaires l'organisation de la gestion départementale (en Île-de-France, régionale) la mieux à même de répondre à la situation locale. Dans certaines régions, les associations régionales HLM souhaitent assurer la gestion du dispositif national. Dans ce cas et, plus généralement, quelle que soit la structure de gestion retenue, ils proposeront la mise en place d'une instance chargée de son pilotage, associant les différents services enregistreurs ou leurs représentants. Si les missions du gestionnaire doivent être identifiées pour chaque département, elles peuvent être réalisées par le même gestionnaire sur plusieurs départements. Afin que la structure de gestion atteigne une taille critique et dispose de personnels dédiés entièrement à son fonctionnement, vous envisagerez une mutualisation de la gestion au niveau régional.

En Île-de-France, où le dispositif doit être régional, la réussite de cette réforme est un enjeu majeur de la politique du logement. La mobilisation et la coordination des acteurs sur le territoire francilien est impérative. La DRIHL, sous l'autorité du préfet de région d'Île-de-France, a toute légitimité pour les assurer, en lien avec les préfets des départements de la région.

3. Le financement

a) En matière d'investissement

Le développement du système informatique d'enregistrement, l'accompagnement et la formation des gestionnaires (au dispositif juridique et au fonctionnement du système informatique) est financé en totalité au niveau national.

Les services qui enregistrent les demandes doivent prendre à leur charge les adaptations de leurs systèmes privés (prise en compte du nouveau formulaire ; réalisation des interfaces permettant de transmettre les informations au système national) ; si le contrat avec les éditeurs de logiciel prévoit une maintenance réglementaire, ces modifications entrent dans ce cadre et doivent être effectuées gratuitement.

Pour la mise en œuvre des fichiers partagés, les études préalables et l'assistance à maîtrise d'ouvrage peuvent être financées par le Fonds d'intervention pour le logement locatif social (FILLS) (1). La subvention peut atteindre 40 % de la dépense avec un plafond de subvention de 120 000 €. Le FILLS ne finance pas les coûts informatiques ; ils restent à la charge du maître d'ouvrage.

b) En matière de fonctionnement

Dans les départements où des fichiers partagés se mettent en place, vous examinerez avec les représentants des bailleurs et les autres acteurs les modalités de financement de ce fichier partagé ; votre subvention ne portera pas sur les coûts de gestion informatique. Sur les territoires sans fichier partagé, vous organiserez avec les partenaires un tour de table pour assurer le financement du fonctionnement du dispositif de gestion. Un mécanisme spécifique de financement est envisagé. Dans l'attente d'une décision sur ce sujet, le financement sera à réserver sur l'enveloppe régionale du BOP 135 DAOL.

Je compte sur votre mobilisation aux niveaux régional et départemental pour assurer la mise en place, dans les délais très contraints, de cette réforme qui contribuera à améliorer les performances globales des politiques du logement sur les territoires.

Fait le 3 janvier 2011.

Pour la ministre et par délégation :

Le secrétaire général,
J.-F. MONTEILS

*Le directeur de l'habitat,
de l'urbanisme et des paysages,*
E. CRÉPON

I. – LE DISPOSITIF JURIDIQUE

1. Les services enregistrant la demande (art. L. 441-2-1 et R. 441-2-1 du code de la construction et de l'habitation)

Les bailleurs sociaux (organismes d'HLM, SEM de métropole ou des départements d'outre-mer définis aux *a*, *b* et *c* de l'article R. 441-2-1) doivent obligatoirement enregistrer les demandes de logements locatifs sociaux.

Les collectivités territoriales (communes, établissements publics de coopération intercommunale, départements) peuvent être également services enregistreurs, si elles ont délibéré en ce sens. Celles d'entre elles qui assurent déjà l'enregistrement dans le dispositif actuel de « numéro unique » n'ont pas l'obligation de prendre une nouvelle délibération.

Les autres bénéficiaires de réservation de logements mentionnés à l'article R. 441-5, à savoir les collecteurs d'Action Logement, les employeurs, les chambres de commerce et d'industrie et les organismes à caractère désintéressé, peuvent également décider d'enregistrer les demandes. Cette décision se traduit par la signature de la convention fixant les conditions et les modalités de mise en œuvre du système d'enregistrement (*cf.* I.12 ci-après). Ces réservataires ne pouvaient pas jusqu'alors être lieux d'enregistrement. Vous veillerez à les associer aux réunions que vous organiserez et à leur proposer d'assurer l'enregistrement, en particulier dans les territoires où le poids de leurs réservations les amène à jouer un rôle important dans l'attribution de logements.

Vous devez désigner dans chaque département un service de l'État chargé de l'enregistrement. Ce guichet ne doit pas être conçu comme se substituant aux autres services enregistreurs ; par exemple, il ne doit pas être le lieu vers lequel les communes n'enregistrant pas les demandes renvoient les demandeurs. De même, il n'a pas vocation à enregistrer de façon spécifique les ménages qui seraient susceptibles de bénéficier d'un logement au titre du contingent préfectoral.

Les services enregistreurs peuvent confier à l'un d'entre eux ou à un mandataire la mission d'enregistrer les demandes pour leur compte. La mise en place d'un mandataire peut être un moyen d'assurer un meilleur service de proximité pour l'utilisateur, à l'instar des maisons de l'habitat qui existent déjà dans certains départements. Le mandat peut être total (portant sur l'enregistrement de l'ensemble des demandes et des renouvellements en lieu et place du ou des mandants) ou partiel (le ou les mandants pouvant enregistrer aussi les demandes) ; une convention entre mandataire et mandant(s) doit préciser les conditions du mandat.

Vous veillerez à ce que les partenaires mettent en place un nombre suffisant de guichets pour couvrir l'ensemble du territoire afin de garantir aux demandeurs un véritable droit au dépôt de leur demande.

Les personnes ou les services enregistreurs doivent enregistrer toutes les demandes qui leur sont présentées. Vous pourrez toutefois déroger à cette obligation pour les collecteurs d'Action Logement en leur permettant de n'enregistrer que les salariés des entreprises dont ils collectent la participation, dans la mesure où ils ne peuvent proposer leurs logements réservés qu'à des salariés. Si dans votre département ou, en Île-de-France, dans la région, un fichier partagé se substitue au système d'enregistrement national, vous pourrez, le cas échéant, accepter des dérogations plus larges comme le prévoit le cahier des charges national que doivent respecter ces fichiers partagés.

Un service de l'État, que vous devez désigner, doit établir, tenir à jour la liste et mettre à disposition du public l'adresse des personnes morales assurant l'enregistrement des demandes dans le département. Ce document devra indiquer, si c'est le cas, les mandataires et le champ de leur intervention ainsi que les dérogations à l'obligation d'enregistrer l'ensemble des demandes. Il devra être largement diffusé, en particulier aux associations susceptibles d'aider les demandeurs de logements sociaux dans leurs démarches.

2. Dépôt et enregistrement de la demande de logement (art. R. 441-2-2 et R. 441-2-3)

Toute demande de logement locatif social doit être présentée au moyen du formulaire unique et, le cas échéant, de son complément portant sur l'adaptation du logement au handicap (définis par l'arrêté du 14 juin 2010). Une collectivité territoriale ou un réservataire qui n'assure pas l'enregistrement doit également proposer au demandeur de renseigner le formulaire national.

Le demandeur n'a qu'une seule demande à déposer si les communes où il souhaite obtenir un logement sont dans le même département ou, en Île-de-France, dans la région. S'il s'adresse à plusieurs bailleurs ou réservataires, sur le département ou sur la région d'Île-de-France, pour promouvoir sa demande, il n'aura plus à renseigner plusieurs demandes. C'est la demande enregistrée une première fois qui sera par la suite modifiée et renouvelée. Cette demande sera accessible à tous les acteurs susceptibles de la satisfaire ou de la promouvoir, selon les modalités décrites au I.9 ci-dessous.

Le demandeur doit renseigner l'ensemble des informations le concernant, celles du complément sur le handicap sont toutefois facultatives.

L'enregistrement de la demande est de droit sur seule présentation par le demandeur d'une copie d'une pièce attestant de son identité et, le cas échéant, de la régularité de son séjour. L'enregistrement de la demande est clairement déconnecté de la phase d'instruction. Si le service qui a enregistré la demande souhaite proposer au demandeur de fournir les pièces justificatives afin de constituer son dossier, il doit lui expliquer que ces pièces sont demandées pour l'instruction de la demande et pas pour son enregistrement.

Aucune condition de résidence préalable ne peut être opposée au demandeur pour refuser son enregistrement. Il ne peut non plus être refusé par un bailleur ou un réservataire au motif qu'il ne dispose pas de logement ou qu'il n'a pas de logement réservé sur la ou les communes souhaitées par le demandeur.

3. Attribution du numéro unique et délivrance de l'attestation d'enregistrement (art. L. 441-2-1, R. 441-2-3 et R. 441-2-4)

Dès que la demande est enregistrée, elle donne lieu à l'attribution d'un numéro unique qui est désormais régional en Île-de-France ; il reste départemental sur le reste du territoire. Ce numéro unique comporte le mois et l'année de la réception de la demande ; il garantit le dépôt de la demande et la date de réception constitue le point de départ du délai au-delà duquel un demandeur peut saisir la commission de médiation en application du II de l'article L. 441-2-3.

Le service enregistreur doit remettre ou adresser au demandeur une attestation dans un délai d'un mois à compter de la date de réception ou de dépôt de la demande. Conformément au deuxième alinéa de l'article L. 441-2-1, si le demandeur n'a pas reçu l'attestation dans ce délai, vous devez, après mise en demeure du service d'enregistrement, faire procéder à l'enregistrement d'office de la demande par un des bailleurs susceptibles d'y répondre.

L'attestation est produite automatiquement par le système informatique d'enregistrement (voir I.9 ci-après) ; outre le numéro unique d'enregistrement, elle comporte :

- l'identité et l'adresse du demandeur ;
- le nom et l'adresse du service enregistreur ;
- la date de réception de la demande ;
- la liste des bailleurs disposant de logements sociaux dans les communes demandées ;
- les cas dans lesquels la commission de médiation « DALO » peut être saisie ; la date à laquelle le demandeur peut la saisir et l'adresse de cette commission ;
- la durée de validité de la demande, les modalités de son renouvellement et les conditions de radiation.

Est annexée à l'attestation la liste des pièces justificatives pouvant être demandées lors de l'instruction (fixée par l'arrêté du 14 juin 2010).

4. Modification d'une demande (hors renouvellement annuel)

Toute modification de la demande doit être enregistrée dans le système national (ou dans le fichier partagé).

Afin de garantir les droits du demandeur, les modifications sont enregistrées uniquement si les informations proviennent du demandeur :

- soit qu'il ait fait une demande de modification ;
- soit que la rectification provienne des pièces justificatives analysées lors de l'instruction ;
- soit qu'elles aient été validées par lui, lorsqu'il s'agit d'informations fournies par des tiers.

Le demandeur peut déposer ses modifications auprès de n'importe quel service enregistreur ayant accès à la demande (commune ayant enregistré la demande ou ayant été choisie comme lieu d'implantation du logement recherché dans la demande initiale ou une précédente mise à jour ; bailleur social ; réservataire). Aucune attestation ne lui est délivrée.

5. Le processus de renouvellement de la demande (art. R. 441-2-7)

a) L'envoi du préavis de renouvellement

La demande de logement locatif social doit être renouvelée annuellement.

Un mois au moins avant la date d'expiration de la validité de la demande, le gestionnaire départemental ou, en Île-de-France, régional du système d'enregistrement (cf. I.11 ci-dessous) notifie au demandeur la date de fin de validité de la demande et l'informant que le défaut de renouvellement

dans le délai imparti entraînera sa radiation. L'avis est accompagné du dernier état des informations renseignées dans le formulaire. Cette notification peut s'effectuer par voie électronique si le demandeur a accepté cette modalité (en cochant la case prévue à cet effet dans le formulaire).

L'envoi du préavis de renouvellement n'est donc plus effectué par le service qui a procédé à l'enregistrement. Outre le fait de ne plus faire peser cette tâche administrative sur les bailleurs ou les réservataires, l'objectif est aussi de s'assurer qu'elle est effectuée dans les mêmes conditions sur tout le territoire et qu'il n'y a plus dans la base nationale de demandes obsolètes, non renouvelées mais non radiées.

b) Le renouvellement de la demande

Le demandeur effectue son renouvellement avec le formulaire national. Comme pour une modification, il le dépose auprès de tout service enregistreur ayant accès à sa demande ou l'adresse par voie électronique si le service auquel il a décidé de transmettre son renouvellement l'a prévu.

Une attestation de renouvellement de la demande est adressée au demandeur ; elle reprend les informations de l'attestation d'enregistrement ; le numéro unique et la date de dépôt initial sont conservés ; la date du dernier renouvellement est indiquée.

6. L'instruction de la demande (art. R. 441-2-4)

Une des innovations du décret du 29 avril 2010, codifié à l'article R. 441-2-4 du CCH, consiste à définir la liste des pièces justificatives qu'un bailleur social ou un réservataire peut demander pour l'instruction d'une demande. Jusqu'alors, les bailleurs sociaux n'étaient soumis qu'à l'interdiction de demander certaines pièces, en application de l'article 22-2 de la loi du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs. Désormais, les pièces qui peuvent être demandées pour l'instruction d'une demande de logement social font l'objet d'une énumération limitative. L'annexe de l'arrêté du 14 juin 2010 en fixe la liste en deux catégories :

- celles qui doivent être obligatoirement produites, car elles tendent à démontrer le respect des conditions réglementaires d'accès au logement social : plafond de ressources et régularité du séjour. L'arrêté du 14 juin 2010 autorise la production de pièces alternatives en cas d'impossibilité justifiée de produire un avis d'imposition français pour les revenus de l'année $n-2$; cette avancée apporte une solution à la formalité impossible à laquelle étaient confrontés les demandeurs de logements sociaux qui ne pouvaient produire un avis d'imposition $n-2$; ce vide juridique qui constituait un frein à l'attribution des logements sociaux est désormais comblé ;
- celles qui peuvent être demandées : l'arrêté du 14 juin 2010 n'impose pas aux bailleurs de demander chacun les mêmes pièces. Mais les pièces qu'ils peuvent exiger doivent figurer parmi celles mentionnées par la liste annexée à l'arrêté.

7. La radiation d'une demande (art. L. 441-2-1 et R. 441-2-8)

L'article R. 441-2-8 prévoit cinq motifs de radiation d'une demande et précise pour chacun des cas quelle personne ou service peut prononcer cette radiation et les conditions de cette radiation.

Je vous rappelle qu'un demandeur dont la demande a été radiée, quel qu'en soit le motif, peut déposer immédiatement une nouvelle demande dont l'ancienneté courra à compter de la nouvelle date de dépôt.

a) Radiation en cas de non-renouvellement

La radiation est effectuée par le gestionnaire départemental (régional en Île-de-France) dès lors que le demandeur n'a pas envoyé sa demande actualisée dans le délai imparti par le préavis.

Le préavis de renouvellement ayant indiqué que la demande serait radiée faute de renouvellement, aucun autre avis ne doit être adressé au demandeur avant mise en œuvre de la radiation.

En pratique, la radiation est déclenchée automatiquement. Mais, afin de prendre en compte le cas de renouvellements parvenus hors délai, la radiation n'est effectuée qu'un mois après la fin de validité de la demande (13^e mois) ; cette demande peut, en plus, être réactivée six mois après la fin de validité (jusqu'à la fin du 18^e mois) si la demande de renouvellement parvient durant cette période. L'ancienneté de la demande et le numéro d'enregistrement sont conservés.

b) Cas d'attribution d'un logement

L'organisme bailleur dont la commission d'attribution a attribué le logement procède à la radiation. Afin d'être certain que le demandeur a définitivement accepté le logement, la radiation est effectuée lorsque le bail est signé.

Outre l'information sur la radiation, l'organisme doit également fournir des informations sur le logement attribué (adresse, situation en ZUS ou non ; surface, typologie ; réservataire du logement dont on utilise un droit, y compris les droits pour un tour) et indiquer si le ménage a été logé suite à désignation par le préfet en tant que prioritaire et urgent au titre du DALO. Ces informations vont permettre de mieux connaître les caractéristiques des demandes satisfaites.

L'article R. 441-2-8 prévoit que l'organisme s'expose à des sanctions pécuniaires s'il ne prononce pas la radiation. En application du deuxième alinéa de l'article L. 451-2-1, le montant de ces sanctions ne peut excéder l'équivalent de dix-huit mois du loyer principal du logement attribué, sans préjudice de la restitution, le cas échéant, de l'aide publique.

c) Cas de renonciation écrite du demandeur à sa demande

Le service qui a reçu le courrier procède à la radiation.

d) Cas d'absence de réponse à un courrier

Il s'agit d'un nouveau motif de radiation.

Le service expéditeur du courrier doit avertir l'intéressé par un nouveau courrier que sa demande va être radiée pour absence de réponse. Un mois après l'envoi de cet avertissement, il doit procéder à la radiation. En pratique, pour pouvoir prendre en compte des réponses hors délai, la radiation pourra être effectuée deux mois après l'avertissement et la demande pourra être réactivée pendant cinq mois après radiation, à l'initiative du service enregistreur, s'il a reçu une réponse.

e) Cas d'irrecevabilité de la demande

L'irrecevabilité ne peut avoir pour motif que le non-respect des conditions législatives et réglementaires d'accès au logement social, c'est-à-dire le dépassement des plafonds de ressources pour l'accès au logement locatif social ou la non-régularité du séjour d'une des personnes majeures du ménage candidat.

Seule la commission d'attribution d'un organisme bailleur peut prononcer l'irrecevabilité de la demande. L'organisme bailleur doit avertir l'intéressé de la radiation en indiquant son motif. La radiation est effectuée un mois après envoi de l'avertissement.

J'attire votre attention sur la difficulté que peuvent rencontrer les commissions d'attribution pour prononcer une radiation sur la base de ce motif ; en effet, si les conditions de radiations peuvent exister à un moment donné, elles ne sont pas pérennes : les ressources du ménage peuvent baisser et passer en-dessous des plafonds ; les personnes peuvent être régularisées. Il semble donc souhaitable d'inciter les organismes à harmoniser leurs pratiques afin de ne pas créer de distorsion de traitement entre demandeurs.

8. L'envoi des courriers

Les avis de renouvellement, de radiation pour irrecevabilité de la demande ou non-réponse à un courrier doivent être envoyés au demandeur par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR).

Aucune sanction n'est prévue en cas de non-respect de cette formalité.

Néanmoins, les gestionnaires qui s'affranchiraient de la règle d'envoi en LRAR le feraient sous leur responsabilité, la validité de la radiation ne pouvant en cas de contentieux être démontrée que si la preuve de la réception du préavis est apportée, ce qui suppose qu'il a été envoyé par LRAR.

Il est possible en pratique d'apporter des assouplissements qui procurent la même garantie d'information du demandeur. Par exemple, les avis invitant à renouveler la demande peuvent être envoyés dans un premier temps en lettre simple à tous les demandeurs, la LRAR n'étant envoyée, après un délai d'un mois, qu'à ceux qui n'ont pas répondu au premier courrier.

Le système de lettre suivie permet d'attester de l'acheminement du courrier à l'adresse indiquée par le demandeur.

9. L'accès aux demandes enregistrées et aux informations nominatives (art. R. 441-2-6)

Le nouveau système d'enregistrement prévoit un partage de la connaissance des demandes et des informations nominatives qu'elles contiennent dans un objectif de favoriser un traitement plus rapide des demandes. Les personnes morales qui enregistrent les demandes n'en sont plus « propriétaires ». Tout bailleur ou réservataire qui est service enregistreur a accès à l'ensemble des demandes auxquelles il est susceptible de donner une suite favorable. Ainsi :

- les bailleurs sociaux, les réservataires qui sont services enregistreurs, les services de l'État ont accès à toutes les demandes du département (ou, en Île-de-France, de la région) ;
- les collectivités territoriales ou les EPCI qui sont services d'enregistrement et qui n'ont pas de logement réservé ont accès aux demandes d'attribution d'un logement situé sur leur commune (ou leur territoire intercommunal) ;
- le mandataire chargé de l'enregistrement a accès aux demandes portant sur son territoire de compétence ;
- le gestionnaire du système a accès à toutes les demandes du département (ou, en Île-de-France, de la région).

En outre :

- le secrétariat de la commission DALO, le comité du PDALPD ont également accès à toutes les demandes du département ;
- les EPCI qui n'enregistrent pas et qui ont signé un accord collectif intercommunal ont accès aux demandes d'attribution de logement situé sur leur territoire.

10. Le nouveau système d'enregistrement des demandes (art. R. 441-2-5)

La totalité des informations contenues dans la demande, ses modifications ultérieures, son renouvellement et sa radiation seront enregistrées dans un nouveau système informatique d'enregistrement national. Ce système sera géré au niveau départemental ou, en Île-de-France, régional. Le dispositif technique est décrit au II, ci-après.

Vous pouvez toutefois désigner un « système particulier » local, qui se substitue au système national. Ce système doit couvrir tout le territoire départemental (ou, en Île-de-France, régional) et être conforme à un cahier des charges qui est en cours de validation et qui va être publié par arrêté ministériel. Il s'agit ainsi de favoriser la mise en œuvre de « fichiers partagés de gestion de la demande ». Dans les départements où existent déjà de tels fichiers, vous veillerez, le cas échéant, à ce que leur gouvernance soit adaptée pour donner toute sa place à l'État et plus généralement à l'ensemble des partenaires qui y sont associés. Vous devrez prendre un arrêté pour les homologuer et fixer leur date de mise en œuvre, qui peut intervenir à tout moment à partir de la date de mise en place du système national.

11. Le gestionnaire local (art. R. 441-2-5)

Un gestionnaire départemental, ou, en Île-de-France, régional, du système d'enregistrement doit être mis en place. Sa fonction est essentielle au bon fonctionnement du dispositif et à sa régulation. Il est chargé :

- de l'administration locale du système informatique : initialisation des données locales de référence nécessaires au fonctionnement de l'application informatique (identification des services d'enregistrement ; table des « délais anormalement longs »...) ;
- d'une assistance fonctionnelle et technique de premier niveau ;
- de l'envoi des préavis de renouvellement des demandes, tâche qui incombait dans le système précédent aux services enregistreurs ;
- d'identifier les ménages dont la demande a dépassé le délai « anormalement long » ;
- d'éditer les tableaux de bord et d'effectuer les requêtes statistiques.

D'autres fonctions allant au-delà de ces tâches réglementaires minimales et définies par les partenaires, par exemple d'animation du dispositif partenarial ou d'analyse des données statistiques, peuvent lui être confiées. Les moyens et, le cas échéant, les profils des personnes assurant ces tâches doivent alors être adaptés en conséquence.

Afin de disposer d'une taille critique suffisante et de personnels dédiés entièrement au dispositif, une mutualisation des fonctions au niveau régional semble le plus pertinent.

Pour que le dispositif fonctionne au mieux, il est souhaitable qu'un comité de pilotage associant des représentants des différents services enregistreurs soit mis en place.

12. La convention avec les services enregistreurs (art. R. 441-2-5 – III)

Chaque préfet (en Île-de-France, le préfet de région) doit conclure avec l'ensemble des personnes morales qui vont assurer l'enregistrement une convention fixant les conditions et les modalités de mise en œuvre du système d'enregistrement.

En dehors des territoires avec fichier partagé, cette convention définit l'organisation locale de l'enregistrement (en indiquant, le cas échéant, les spécificités éventuelles de certains guichets...), les relations entre les services enregistreurs et le système national ; elle désigne le gestionnaire local et les modalités de son pilotage.

Dans les territoires avec fichier partagé, elle indique les conditions dans lesquelles le fichier partagé se substitue au système national et assure la fonction de gestionnaire local.

Des modèles de conventions seront transmis aux services déconcentrés.

13. La reprise des demandes antérieures à la mise en œuvre du nouveau dispositif d'enregistrement (article 2 du décret du 29 avril 2010)

Les demandeurs enregistrés dans l'application actuelle « numéro unique » seront intégrés dans la nouvelle base, à partir de sa mise en place (fin mars 2011) au fur et à mesure du renouvellement de leur demande.

Cette procédure sera mise en œuvre au niveau national par la DHUP afin de garantir un traitement homogène sur tout le territoire et veiller à ce qu'aucun demandeur ne soit ignoré. Un courrier sera envoyé au moins un mois avant la date anniversaire du renouvellement invitant le demandeur à effectuer ce renouvellement avec le nouveau formulaire. Le numéro unique et l'ancienneté de la demande seront conservés.

Dans le système actuel, un demandeur pouvait avoir, avec le même numéro unique, plusieurs demandes et donc plusieurs dates de renouvellement. Cette possibilité n'existant plus dans le nouveau système, le renouvellement sera effectué à la date anniversaire du dépôt de la demande initiale.

Certains départements ayant actuellement un fichier partagé de la demande n'ont communiqué au fichier national aucune information sur les demandeurs enregistrés et leur numéro unique. La procédure décrite ci-dessus ne peut donc être mise en œuvre. Il appartient donc à ces dispositifs départementaux de mener à bien la reprise des anciennes demandes.

II. – LE DISPOSITIF TECHNIQUE

1. Une application nationale sous internet

L'application nationale, en cours de réalisation, permet de gérer des bases de données départementales ou, en Île-de-France, régionales.

Elle sera accessible par internet et mise gratuitement à disposition des utilisateurs.

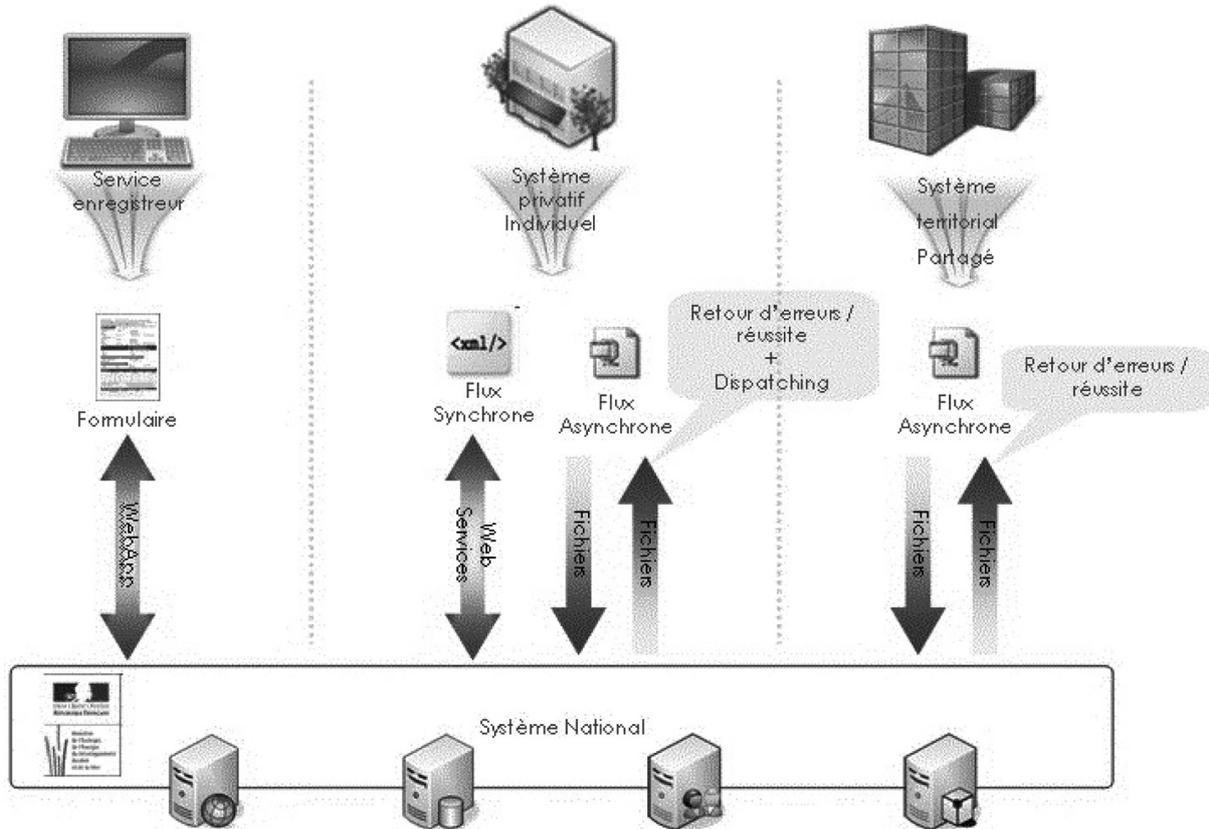
Dans les territoires où sont mis en place des fichiers partagés, l'application nationale a des fonctionnalités limitées à l'enregistrement des demandes transmises par le système informatique du fichier partagé.

2. L'enregistrement et les échanges de données

Dans les territoires n'ayant pas de fichier partagé, l'enregistrement de la demande dans le fichier national peut s'effectuer selon diverses modalités :

- les services enregistreurs peuvent directement utiliser l'application web sous internet pour enregistrer les demandes (accès en mode transactionnel) ; l'obtention du numéro unique et de l'attestation est instantanée ;
- les services enregistreurs peuvent aussi saisir les demandes dans leur système privatif et transmettre ensuite les informations contenues dans la demande au système national ; ils doivent dans ce cas réaliser une interface avec le système national ; deux modalités d'échange sont proposées :
 - par web-services (qui permet d'obtenir instantanément le numéro unique et l'attestation, comme si la demande était directement saisie dans l'application internet) ;
 - par envoi d'un fichier par messagerie électronique (échange asynchrone) ; le délai de retour du numéro unique et de l'attestation est inférieur à la journée.

Dans les territoires avec fichier partagé, la transmission des données est réalisée uniquement par échange asynchrone (messagerie électronique).



Les spécifications permettant de réaliser les interfaces ont été transmises aux éditeurs de logiciels en début septembre. Elles sont identiques, que l'échange provienne d'un fichier privatif ou d'un fichier partagé.

Une plate-forme de test permettant aux services de vérifier le fonctionnement des interfaces réalisées sera mise à disposition des services enregistreurs à partir de janvier 2011.

3. Les fonctionnalités de l'application

3.1. Enregistrement d'une nouvelle demande

Après contrôle sur l'unicité de la demande (demandeur et, le cas échéant, conjoint ou cotitulaire non existant dans une autre demande départementale ou, en Île-de-France, régionale) et sur la complétude et la cohérence des données, la demande est enregistrée.

Un numéro unique lui est attribué : il est composé de 18 caractères avec la structure suivante : le département sur 3 caractères/l'année et le mois du dépôt sur 4 caractères/un numéro séquentiel sur 6 caractères/l'identifiant du guichet enregistreur sur 5 caractères.

L'attestation d'enregistrement comportant le numéro unique est générée.

3.2. Mise à jour d'une demande

Modification : elle est enregistrée après contrôle de cohérence et de complétude.

Renouvellement : l'application identifie les demandes à renouveler et génère les préavis de renouvellement ; elle enregistre, après contrôle, les demandes renouvelées et génère les attestations de renouvellement.

La radiation : les demandes radiées, ainsi que leur motif de radiation, sont, après contrôle, enregistrées ; en cas d'attribution, les informations concernant le logement attribué sont également enregistrées.

3.3. Consultation des demandes enregistrées

Des demandes peuvent être identifiées à partir d'une recherche par critères.

3.4. Interfaces avec les systèmes privatifs des services enregistreurs ou les fichiers partagés

Par ces interfaces, les systèmes privatifs individuels des services enregistreurs ou les fichiers partagés transmettent les demandes nouvelles ou mises à jour.

Elles permettent également de diffuser automatiquement les demandes enregistrées aux bailleurs et réservataires.

3.5. Fonctions de reporting

La mise place d'un infocentre permet la production de statistiques et des tableaux de bord à tout niveau géographique. Des requêtes spécifiques peuvent également être effectuées par le gestionnaire local.

3.6. Fonctions d'administration

L'application permet la gestion des référentiels et des profils d'utilisation au niveau national et au niveau local. Au niveau local, cette fonction est assurée par le gestionnaire.

4. Autorisation de la Commission nationale informatique et libertés

Compte tenu de la présence de données portant sur le handicap des demandeurs, une autorisation de la CNIL est nécessaire ; elle est en cours d'instruction.

5. Formation

Elle sera assurée nationalement par le département opérationnel est du Centre de prestation et d'ingénierie informatiques (CPII/DOE, ex-CETE de l'Est) et s'adressera aux gestionnaires locaux de l'application nationale, qu'ils appartiennent ou non aux services de l'État. La formation aura lieu en février-mars 2011 ; la date et les lieux seront communiqués ultérieurement.

Un manuel d'utilisation de l'application sera également disponible pour tous les utilisateurs.

6. Assistance

En phase de fonctionnement de l'application, à compter d'avril 2011, le CPII/DOE mettra à disposition des utilisateurs une assistance par messagerie électronique. Cette assistance est gratuite pour les utilisateurs.

Les gestionnaires locaux assureront une assistance fonctionnelle et technique de premier niveau.