

REPÈRES

Systeme d'enregistrement de la demande de logement social en Île-de-France

Guide des bonnes pratiques
en matière de radiation,
de gestion partagée et
d'attribution dans le SNE

Auteur
DRIHL, SALPE
(Service Accès au Logement
Prévention des Expulsions)

Avec la contribution de



février 2020



DIRECTION RÉGIONALE ET
INTERDÉPARTEMENTALE DE
L'HÉBERGEMENT ET DU LOGEMENT



Table des matières

Préambule	5
Règles de bon usage du SNE - Outils privatifs	6
Rappel des obligations légales et réglementaires des bailleurs en ce qui concerne la radiation des attributions dans le SNE :	6
Événements – attributions	6
Radiation	6
Rappels :	7
1- Radiation à l’initiative des bailleurs sociaux	8
1-1 La radiation pour attribution d’un logement social	8
Les principes généraux.....	8
Renouvellement urbain et ORCOD	12
Les cas particuliers de la radiation pour attribution.....	16
1-2 La radiation pour irrecevabilité de la demande.....	18
2- Radiation à l’initiative de tous les guichets	20
2-1 La radiation pour abandon de la demande.....	20
2-2 La radiation pour impossibilité de contacter le demandeur	20
2-3 La radiation pour non renouvellement de la demande	20
3- Le renseignement du dispositif de gestion partagée	22
3-1 Principes généraux	22
3-2 Présentation	22
Focus sur l’onglet « Décisions d’attribution » et sur les attributions suivies ou non d’un bail signé	23
3-3 L’application	28
4- Que faire en cas d’erreur de radiation ?	29
5- Quelques éléments d’ordre informatique	31
5-1 Qu’est-ce que le dispatching ?	31
L’utilisation des copies numériques	32
5-2 Des échanges synchrones.....	32
5-3 La mise à jour du RPLS au fil de l’eau	32
6- La mise en conformité avec le RGPD	34
7- Contrôle interne et pilotage de l’activité de mise à jour du SNE	35
Annexes	36
Annexe 1 : Logements entrant dans le champ des attributions réglementées	36
Annexe 2 : Modèle de demande d’abandon d’une demande	37

Sigles utilisés

CALEOL : commissions d'attributions des logements et d'examen de l'occupation de logements

CCH : code de la construction et de l'habitation

DALO : droit au logement opposable

NUR : numéro unique régional

SNE : système national d'enregistrement

IDF : Île-de-France

Coordonnées du gestionnaire SNE pour l'Île-de-France : Aatiko Conseils

Mail : assistance@aatiko.fr

Tél. : 04 78 08 99 68 du lundi au vendredi de 8h30 à 19h

Préambule

La radiation d'une demande de logement social dans le SNE est **strictement encadrée** par le CCH. L'article R. 441-2-8 liste les motifs possibles :

- Attribution d'un logement social au demandeur ;
- Renonciation du demandeur faite par écrit ;
- Absence de réponse du demandeur à un courrier – radiation après avis au demandeur ;
- Irrecevabilité de la demande au regard des conditions législatives et réglementaires d'accès au logement social ;
- Absence de renouvellement dans le délai imparti.

Les enjeux de la radiation sont importants pour tous les acteurs du logement social, y compris les demandeurs.

Les principaux enjeux sont les suivants :

- Avoir une base de données fiable pour tous les services enregistreurs, ainsi que pour tous les autres acteurs du logement social ;
Mesurer l'application des politiques publiques, en particulier l'atteinte des objectifs de mixité sociale et de relogement des publics prioritaires introduits par la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté (loi EC) et renforcés par la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (loi ELAN) ;
- Réduire le nombre d'envois de préavis inutiles au moment de la période de renouvellement de la demande et donc réduire les coûts induits ;
- Limiter l'accueil du public dans les services enregistreurs, suite aux envois incohérents de courriers en vue du renouvellement ;
- Avoir un message de clarté pour le demandeur ;
- Préserver l'équité entre les demandeurs (du point de vue de l'ancienneté conservée) : pour une proposition de logement, pour être reconnu prioritaire et urgent au titre du DALO, etc. ;
- Éviter les doubles propositions de logement pour un même ménage, voire même une double attribution.

Règles de bon usage du SNE - Outils privatifs

Pour les services travaillant sur un **outil privatif interfacé** avec le SNE (type Pelehas, AAERON, etc.), **il est très important que cet outil fonctionne exactement de la même manière que le SNE** : mêmes champs bloquants, mêmes détections d'anomalies. Le cahier des charges doit être rigoureusement suivi par l'éditeur qui met en œuvre l'interface. Il doit être pris en compte à 100% et jamais partiellement. Le cahier des charges est consultable sur le site Internet du ministère en charge du logement :

<http://numero-unique.application.i2/applications-interfacees-r48.html>

En outre, le SNE adresse des messages à l'issue de l'envoi du flux d'informations. Lors de rejets de l'interface, le SNE adresse un message d'erreur au guichet émetteur. Pour éviter que des anomalies perdurent sur les demandes dans le SNE et que les demandes consultables par tous les acteurs soient erronées (exemple : les radiations pour non renouvellement qui posent problème à n+1), il convient que **les services désignent en interne une ou plusieurs personnes en charge de traiter les messages d'erreur**. Ces messages doivent être traités au fil de l'eau ou, tout au plus, de manière hebdomadaire.

Rappel des obligations légales et réglementaires des bailleurs en ce qui concerne la radiation des attributions dans le SNE :

6

Événements – attributions

L'article R441-2-15 prévoit les obligations des guichets en matière de gestion partagée de la demande. En particulier, l'attention est attirée par le fait que les décisions d'attribution en CALEOL doivent faire l'objet d'une saisie dans le SNE. Les attributions non renseignées dans le SNE ne pourront être décomptées pour mesurer l'atteinte des objectifs de la loi EC, modifiés par la loi Elan.

Cf. plus bas : Focus sur le suivi des attributions suivies ou non d'un bail signé

Radiation

L'article R441-2-8 du CCH impose à l'organisme qui a attribué un logement social de procéder 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. L'article R441-2-9 du même code précise que l'organisme doit, dans le SNE, que l'attribution soit suivie d'un bail ou non :

- saisir l'identifiant du logement dans le répertoire des logements locatifs sociaux (RPLS)
- indiquer le type de réservataire (désignataire)
- préciser si l'attributaire bénéficie d'une décision favorable au titre du DALO ou s'il est prioritaire
- actualiser les informations de la demande de logement en fonction de la situation de l'attributaire au moment de l'attribution du logement et de la signature du bail.



Contrairement à l'obligation prévue dans l'article cité ci-dessus, le n°RPLS du logement attribué n'est pas renseigné dans un cas sur 6. **L'attention des bailleurs est attirée sur le fait qu'ils doivent prendre rapidement leurs dispositions afin de renseigner systématiquement le n°RPLS du logement attribué dans le SNE.**

L'immatriculation en continu d'un logement est très rapide (processus automatique) et simple (remplissage manuel ou envoi d'un fichier informatique de 17 champs). Pour plus d'information sur l'immatriculation RPLS des logements, veuillez consulter :

- la page suivante : <https://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/repertoire-des-logements-locatifs-des-bailleurs-sociaux-rpls>
- le Manuel d'utilisation du dispositif d'immatriculation en continu des nouveaux logements locatifs : <https://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/sites/default/files/2018-12/manuel-bailleur-immat.pdf>

Rappels :

- il est interdit aux CALEOL d'attribuer du logement conventionné (cf. annexe 1) à un ménage qui n'a pas déposé une DLS enregistrée dans le SNE, quel qu'en soit le profil (étudiants, situations d'urgence, etc.). Il convient ensuite de la radier, en cas d'attribution, selon les règles prévues dans ce guide. Tout manquement constaté fera l'objet de la procédure de sanction prévue dans le CCH.
- Les demandes ne doivent être radiées que lors d'attributions sur du parc conventionné (cf. annexe 1). En particulier, les radiations pour attribution dans le parc non conventionné (PLI, LLI) des bailleurs est proscrit.

1- Radiation à l'initiative des bailleurs sociaux

1-1 La radiation pour attribution d'un logement social

Les principes généraux

L'article R. 441-2-8 du CCH, créé par le décret n° 2010-431 du 29 avril 2010 – article 1, précise 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 ».

La mission ne peut en aucun cas être déléguée à un tiers.

Le SNE doit être le reflet exact de l'activité en matière de signature de bail.

Aussi, **le bailleur social doit respecter les principes suivants :**

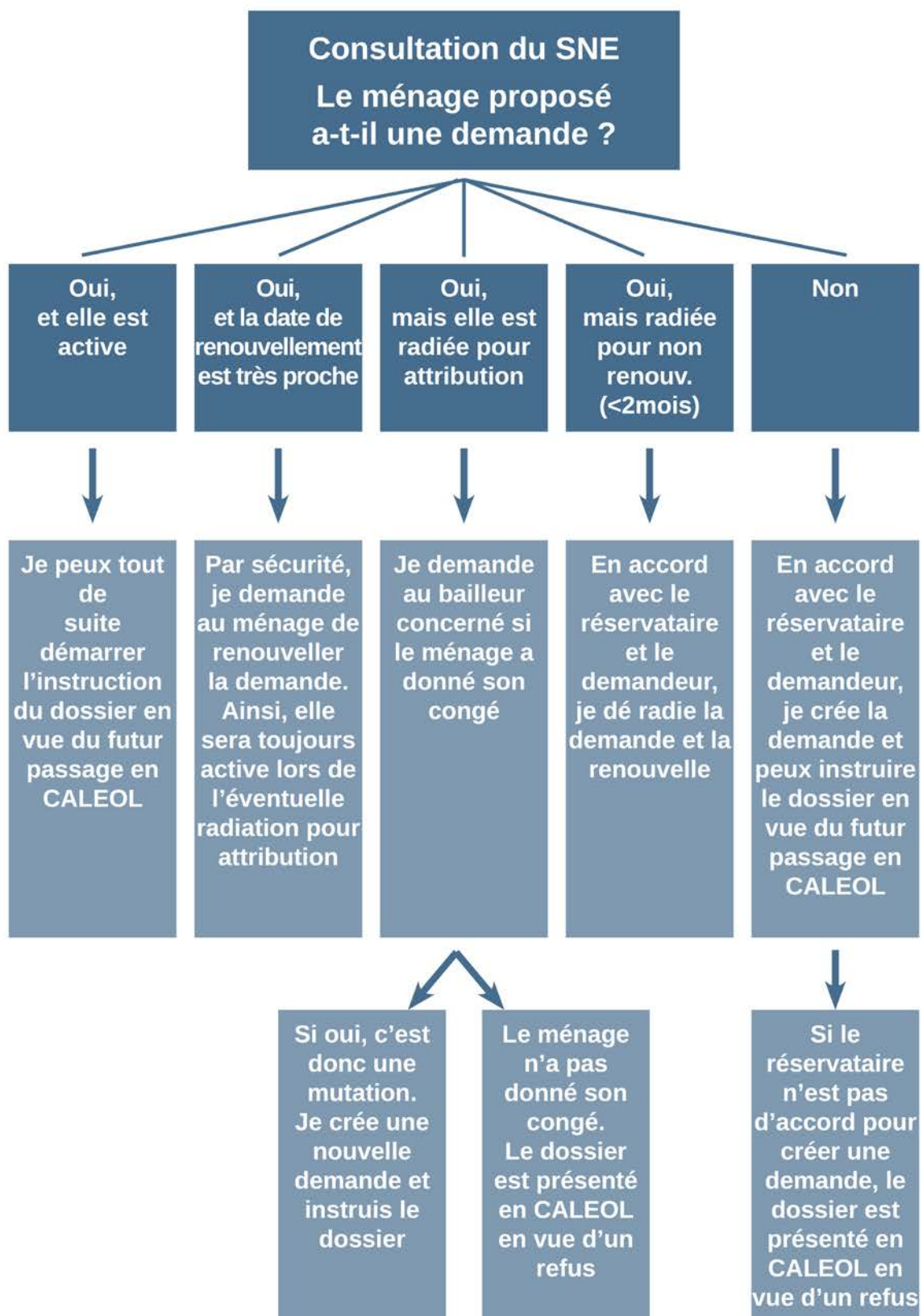
- Radier au fil de l'eau et dans les meilleurs délais après la signature du bail ;
- Dé radier les demandes radiées pour un autre motif que celui de l'attribution (ou en faire la demande à Aatiko lorsque ce n'est pas possible de le faire soi-même) et radier ensuite au motif de l'attribution ;
- Créer l'enregistrement qui n'existerait pas dans le SNE, afin d'obtenir le même nombre de radiations pour attribution dans le SNE que de baux signés dans l'outil interne.

La réception de la proposition d'un ménage par un réservataire

8

Avant de commencer l'instruction du dossier, **il faut immédiatement vérifier que le ménage** proposé par le réservataire **a une demande active** dans le SNE (et pas seulement dans l'outil interne quand il existe).

Ex : Pour un logement social en Île-de-France, la demande doit avoir un NUR Ile-de-France.



Si la demande a été radiée pour non renouvellement depuis plus de 2 mois après la date d'anniversaire du dépôt de la demande ou si elle a été radiée pour un tout autre motif (ex : abandon de la demande), seul le gestionnaire de la base d'enregistrement, soit Aatiko pour la région d'Ile-de-France, a la possibilité de dé radier la demande. Si une dé radiation est nécessaire, le service enregistreur doit écrire un mail à Aatiko, en motivant sa demande. Toutefois, dans le cadre d'une proposition de logement, il est préférable de procéder à l'enregistrement d'une nouvelle demande.



Dans les cas d'une radiation pour attribution, seul le bailleur « radiateur » a la possibilité de demander la dé radiation (ex : pour réparer une erreur de saisie).

La radiation après signature du bail

La signature du bail est l'élément déclencheur de la radiation de la demande dans le SNE. La radiation de la demande dans le SNE intervient donc immédiatement **après** la signature du bail.

Si le service enregistreur travaille avec un outil privatif, il faut donc vérifier que le flux de radiation de la demande ne s'adresse pas au SNE par une autre action (ex : l'édition du bail qui n'est pas la signature du bail).

La radiation de la demande dans le SNE s'effectue au plus vite après la signature du bail. Ces opérations de radiation doivent être réalisées au fil de l'eau, qu'elles soient faites par l'intermédiaire d'un outil privatif ou directement sur le SNE. Ainsi, l'ensemble des acteurs locaux du logement bénéficient de l'information d'attribution.

Si la décision de la CALEOL est favorable pour octroyer un logement à un demandeur et que celui-ci ne vient pas signer son bail, la demande ne doit pas être radiée.

10

Si le demandeur a signé son bail, mais au final n'entre jamais dans les lieux, sa demande est radiée.

Conformément à l'article R. 441-2-8 du CCH, la signature du bail est l'évènement déclencheur de la radiation pour attribution par le bailleur. Le désistement du ménage après la signature du bail ne permet pas la dé radiation de la demande.

Les différents contingent désignataires

La notion de « **contingent** » désigne un ensemble de logements qui correspond, soit aux logements réservés par un réservataire (Etat, Action Logement, collectivités territoriales, etc.), soit aux logements dont dispose le bailleur parce qu'ils n'ont pas été réservés ou parce qu'ils lui ont été rendus pour un tour.

La notion de « **contingent de réservation** » désigne la part de logements pour laquelle une personne morale, le réservataire, dispose sur une durée déterminée du droit de désigner les candidats dont la commission d'attribution de logements examinera les dossiers pour attribution de ces logements.

Deux méthodes de gestion :

- La « **gestion en stock** » est une méthode de gestion qui consiste à identifier les logements qui, une fois libérés ou livrés, sont mis à la disposition du réservataire de ces logements afin qu'il puisse proposer des candidats sur ces mêmes logements.
- La « **gestion en flux** » est une méthode de gestion qui consiste à fixer le nombre annuel de logements devant être mis à la disposition du réservataire.

En Ile-de-France où la gestion des contingents se fait **en stock**, le réservataire et le désignataire sont dans la plupart des cas les mêmes.

Il arrive cependant que dans les **cas d'échange de logements ou de mise à disposition pour un tour** (ex : aucune désignation n'a été faite dans le délai imparti, les candidats positionnés refusent le logement ou ne donnent pas suite à la proposition du bailleur), le réservataire et le désignataire soient différents. **Il convient donc de renseigner dans le SNE le désignataire du logement, qui ne correspond pas pour autant au réservataire du logement identifié dans le RPLS ou la convention de réservation.**

En d'autres termes, pour la région d'Ile-de-France, il faut toujours sélectionner sur le SNE le désignataire du candidat.

Exemple :

- Le logement qui va être attribué est réservé par l'Etat (convention de réservation),
- Mais l'Etat a rendu ce logement pour un tour,
- Le type de réservataire (ou désignataire) à renseigner dans le SNE correspondra donc à la rubrique de l'entité ou organisme qui aura désigné le candidat.

Le renseignement du champ « Type de réservataire désignataire » :

- **Contingent Action logement :**
Sont inscrites sous ce contingent les attributions prononcées sur les logements d'Action logement, anciennement 1 % patronal.
- **Contingent préfet prioritaires (hors fonctionnaires et agents publics de l'Etat) :**
Sont inscrites sous ce contingent les attributions prononcées sur les logements du 25 % du Préfet, ou contingent des mal-logés (cf. conventions de réservation signées entre le préfet et l'organisme bailleur).
- **Contingent préfet fonctionnaires et agents publics de l'Etat :**
Sont inscrites sous ce contingent les attributions prononcées sur les logements du 5 % du Préfet au bénéfice des fonctionnaires de l'Etat (cf. conventions de réservation signées entre le préfet et l'organisme bailleur). Les attributions faites au titre du FARIF, du CIAS ou d'un contingent ministériel constitués en sus du contingent préfectoral ne doivent pas être inscrits sous ces contingents mais sous « Autre contingent »
- **Contingent région :**
Sont inscrites sous ce contingent les attributions prononcées sur les logements réservés par la région.
- **Contingent département :**
Sont inscrites sous ce contingent les attributions prononcées sur les logements réservés par le département.
- **Contingent EPCI :**
Sont inscrites sous ce contingent les attributions prononcées sur les logements des établissements publics de coopération intercommunale, de la Métropole du Grand Paris ou des Etablissements Publics Territoriaux.
- **Contingent commune :**
Sont inscrites sous ce contingent les attributions prononcées sur les logements

réservés par une commune, y compris celles réalisées dans le cadre de l'avant dernier alinéa de l'article L441-1 du CCH (« lorsque l'attribution d'un logement situé dans un quartier prioritaire de la politique de la ville à un candidat présenté par le réservataire a échoué, le logement est mis à disposition du maire de la commune pour qu'il désigne des candidats autres que ceux mentionnés au vingt-quatrième alinéa du présent article »).

- **Hors contingent :**

Sont inscrites sous cette rubrique les attributions prononcées sur les **logements non contingentés**, qui ne sont donc inscrits dans aucune convention de réservation. Sont également inscrits dans ce cas les **logements d'autres réservataires repris pour un tour** pour lesquels le bailleur a désigné les candidats. Dans le cas où, après reprise pour un tour d'un logement, le bailleur a cédé le droit de désignation à un autre réservataire, soit conventionnellement soit dans le cadre de l'avant dernier alinéa de l'article L441-1 du CCH, c'est le désignataire à qui a été cédé ce droit qui doit être inscrit.

- **Contingent autres réservataires :**

Sont inscrites sous ce contingent les attributions prononcées sur les logements réservés par un organisme non cité dans les lignes précédentes (ex : CAF, FARIF, CIAS, etc.).

CAS PARTICULIERS

- 12
- **Contingents délégués :** lorsqu'un réservataire délègue la gestion de son contingent à une autre entité (ex. : Conseil Régional à l'Etat, EPCI à une commune, commune à un EPCI, etc.), le délégataire agit au nom du réservataire initial. C'est donc le réservataire initial qui doit être inscrit dans le SNE, et non le délégataire.

Exemple : par convention, le Conseil Régional d'Ile-de-France a délégué la gestion d'une partie de son contingent à l'Etat. C'est la DRIHL, service ALPE, qui réalise les présentations des candidats au nom du Conseil Régional. Il faut donc inscrire « Conseil Régional » dans le SNE. Dans le cas de reprise pour un tour, c'est le bailleur qui devient le désignataire et il faudra inscrire bailleur.

Nota : il n'y a plus de communes délégataires du contingent préfectoral en Ile-de-France.

- **Communes carencées :** l'article L302-9-1 prévoit le transfert à l'Etat des droits de réservation mentionnés à l'article L. 441-1, dont dispose la commune. Les attributions réalisées sur les contingents communaux transférées dans ce cadre suite à désignation par l'Etat doivent être inscrits comme « **Contingent commune** »

Renouvellement urbain et ORCOD

cf. plus bas : Les cas particuliers de la radiation pour attribution

Quand radier une demande et dans quelles conditions ?

La radiation de la demande doit intervenir pour les seules attributions d'un logement du parc social entrant dans le champ des attributions réglementées.

Les logements entrant dans le champ des attributions réglementées répondent aux conditions **cumulatives** suivantes :

- Ils doivent avoir bénéficié, pour leur construction, leur acquisition ou leur amélioration, d'un concours financier de l'Etat **OU** être conventionnés à l'APL (**ET** être conventionnés à l'APL pour les SEM) ;
- Leur propriétaire ou leur gestionnaire doit être un bailleur HLM (ou SEM dans les conditions ci-dessus), sauf pour les logements financés en ILM qui entrent tous dans le champ quel que soit leur propriétaire.

Le concours financier de l'Etat peut prendre différentes formes :

- Une subvention ou une prime sur crédits budgétaires ;
- Un avantage fiscal (TVA à taux réduit ; exonération de TFPB) ;
- Une bonification d'intérêt de prêt.

Logements exclus du périmètre des attributions réglementées :

- Pour les SEM : tous les logements non conventionnés à l'APL
- Pour les ESH : tous les PLI, les logements la foncière, les PCL/PCLS non conventionnés + la catégorie "autres financements" post 1977 non conventionnés
- Les logements gérés par des associations ou des personnes privées *

L'attribution d'un de ces logements n'entraîne pas la radiation du demandeur dans le système national d'enregistrement si une demande y est inscrite.

** Depuis la loi ALUR du 24 mars 2014, les attributions de logements en maîtrise d'ouvrage insertion, portées principalement par des associations, font également l'objet d'une radiation de la demande dans le SNE. Ces maîtres d'ouvrage n'ayant pas accès au SNE, ils doivent faire connaître au gestionnaire du SNE les attributions de ce type réalisées.*

Si la radiation sur l'outil privatif ne permet pas de distinguer les logements appartenant ou pas au champ des attributions réglementées, alors le service enregistreur peut quand même radier la demande du ménage qui a signé son bail. Toutefois, les services enregistreurs concernés doivent immédiatement prendre contact avec leur éditeur de logiciel pour leur demander une évolution de l'outil privatif et ainsi permettre la distinction entre les attributions entrant dans le champ des attributions réglementées et celles qui n'en font pas partie.

La liste des financements Etat permettant de qualifier l'attribution comme entrant dans le champ des attributions réglementées est en annexe 1 du présent document.

Outre les attributions qui interviennent dans le cadre des attributions non réglementées, **ne sont pas concernées par une radiation de la demande les attributions suivantes :**

- L'achat par le bailleur de logements occupés ;
- Le ménage occupant est sous-locataire d'une association (cf. le point B du paragraphe 1-1-2 sur ce sujet).
- Jusqu'à la nationalisation du numéro unique, si le logement attribué ne se situe pas dans la zone géographique couverte par la demande.

Ce dernier point est très important, notamment pour les bailleurs qui gèrent du parc sur plusieurs régions ou plusieurs départements (Ile-de-France + hors Ile-de-France).



Un demandeur peut avoir une demande dans un département hors Ile-de-France (par exemple l'Oise) **et** en Ile-de-France. S'il signe un bail pour un logement obtenu dans l'Oise, seule sa demande de l'Oise sera radiée (en rapport à cette attribution). La

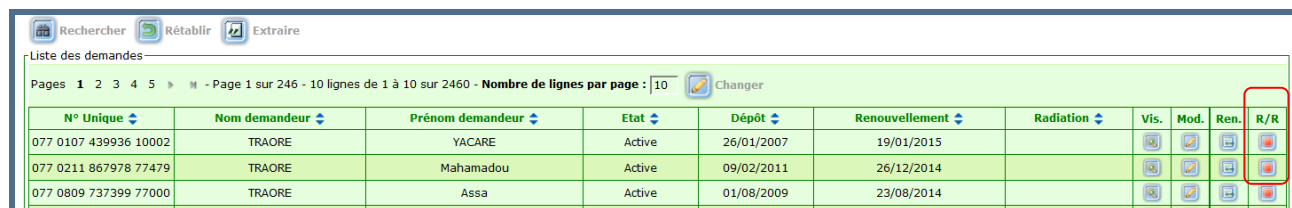
demande Ile-de-France resterait donc active et pourrait être renouvelée par le demandeur.

Depuis la version de janvier 2015, le SNE exerce un contrôle sur ce point. Les bailleurs sociaux qui travaillent sur un outil privatif doivent donc vérifier que son fonctionnement de blocage sur le sujet est le même que celui du SNE.

Où radier une demande ?

La radiation directement effectuée sur le SNE

Après avoir cherché la demande à radier, il faut cliquer sur le bouton « R/R » qui permet la radiation et la mise à jour de la demande.



The screenshot shows a web interface with a table of requests. The table has columns for 'N° Unique', 'Nom demandeur', 'Prénom demandeur', 'Etat', 'Dépôt', 'Renouvellement', 'Radiation', 'Vis.', 'Mod.', 'Ren.', and 'R/R'. The 'R/R' column contains a red button with a white 'R/R' text, which is highlighted with a red rectangle. The table contains three rows of data.

N° Unique	Nom demandeur	Prénom demandeur	Etat	Dépôt	Renouvellement	Radiation	Vis.	Mod.	Ren.	R/R
077 0107 439936 10002	TRAORE	YACARE	Active	26/01/2007	19/01/2015					
077 0211 867978 77479	TRAORE	Mahamadou	Active	09/02/2011	26/12/2014					
077 0809 737399 77000	TRAORE	Assa	Active	01/08/2009	23/08/2014					

Etape 1 : Renseigner la date de radiation et le motif, en l'occurrence, la radiation suite à l'attribution d'un logement.

À l'écran suivant, la date de radiation est demandée. Puisque la radiation est « au fil de l'eau », la date de radiation est la date de signature du bail et non **la date de la saisie**.

Le SNE exerce un contrôle sur ces champs : la date de signature de bail devra être antérieure ou égale à la date d'enregistrement de la radiation.

14



En cas d'éventuelles saisies de rattrapage de radiations en retard, afin de préserver la fiabilité des exploitations statistiques de la base de données, il est nécessaire de **respecter la date de la signature du bail**.

Étape 2 : Noter quelques caractéristiques relatives au ménage et au logement attribué.

The screenshot shows a web-based form for housing registration. The form includes fields for: Date de radiation (01/01/2014), Motif de radiation (Radiation suite à attribution d'un logement), Date de signature du bail, Numéro RPLS, Type de logement, and various contingents (collectivités territoriales, employeurs, etc.). Callouts provide instructions: 'En toute rigueur la date de radiation et la date de signature du bail doivent être égales. Dans le cadre de rattrapages, il faut au moins respecter l'année de signature du bail' points to the radiation and signature date fields. 'À renseigner selon les cas' points to the 'Contingent' dropdown menu. 'Renseigner le contingent de manière précise et juste' points to the same menu. 'À remplir si le n° RPLS n'a pas été renseigné' points to the 'Numéro RPLS' field.

La radiation sur un outil privatif

Pour être certain que les radiations inscrites dans l'outil privatif soient bien transcrites dans le SNE, il est nécessaire de **s'assurer au préalable**, en lien avec le service informatique et/ou éditeur, que :

- L'outil privatif comporte les mêmes champs que le SNE ;
- Les champs sont remplis comme préconisés dans le SNE : item de liste de choix, formats, etc.
- Les champs bloquants de l'outil privatif sont exactement les mêmes que ceux du SNE ;
- L'interface entre l'outil interne et le SNE est fiable et efficace. Si ce n'est pas le cas, l'éditeur de logiciel doit rapidement apporter les améliorations nécessaires. Dans l'attente, les radiations doivent être faites manuellement sur le SNE. En cas de non fonctionnement ponctuel de l'outil privatif, il faut également procéder directement aux radiations sur le SNE afin que la fiabilité de la base de données soit effective. Les enregistrements réalisés sur le SNE peuvent être rapatriés dans l'outil interne par la copie numérique ;
- L'outil privatif doit permettre de distinguer les logements appartenant ou pas au champ des attributions réglementées. Si l'outil privatif ne le permet pas, il faut radier toutes les demandes pour lesquelles un bail a été signé. Mais il est indispensable de faire le nécessaire auprès de l'éditeur pour qu'à terme la distinction entre les catégories de logement puisse se faire.

Information : un enregistrement n'est réellement inscrit dans le SNE que lorsque le message « OK » apparaît à l'écran.

Le SNE peut renvoyer des messages d'anomalie. Ces messages doivent être traités « au fil de l'eau » car, tant que l'anomalie ne sera pas résolue, la radiation ne sera pas prise en compte sur le SNE.

Selon l'organisation de la structure, une ou plusieurs personnes doivent être désignées pour procéder au traitement de ces anomalies : soit chaque agent à l'origine du flux d'information, soit un agent dédié à cette mission.

Si, pour cause d'anomalies, l'inscription de la radiation n'est pas faite dans le SNE, celle-ci ne pourra être faite qu'après résolution de chacune des anomalies sur la demande visée. Le système arrêtant ses contrôles dès la détection d'une première anomalie, il est parfois nécessaire de procéder successivement à plusieurs corrections et envois avant d'obtenir l'inscription du flux d'information dans le SNE (d'où l'utilité d'avoir un outil interne parfaitement calqué sur le SNE).

L'inscription de la radiation peut être refusée car la demande est déjà radiée.

Dans le cas où **la demande serait déjà radiée pour attribution par un autre bailleur social** : il s'agit d'une situation très embarrassante car, à ce stade de la procédure, cela signifie que le demandeur a accepté deux logements sociaux et a donc signé deux baux.

Il convient alors de prendre contact avec le bailleur concerné pour connaître plus précisément la situation : « Le demandeur a-t-il donné son congé du premier logement obtenu ? », « S'il ne l'a pas fait, qui occupe le logement ? ».

Si le congé n'a pas été donné, le demandeur ne pouvant matériellement pas être aux deux endroits, les occupants d'un des deux logements n'ont aucun droit à y résider. En conclusion, après concertation avec l'autre bailleur, le ménage considéré comme occupant le logement de manière indue est invité à quitter le logement (d'abord de manière amiable puis, si nécessaire, avec recours à la procédure judiciaire).

16 Au cours de cette procédure, les services de l'Etat peuvent être sollicités, notamment s'il s'agit d'un ménage DALO ou d'un relogement sur le contingent du Préfet. Un courrier circonstancié pourra ainsi être adressé au ménage.

Actualisation de la demande au moment de sa radiation pour attribution

L'article R.441-2-9 du CCH précise que le bailleur qui radie pour une attribution « **actualise les informations mentionnées [dans la demande] en fonction de la situation de l'attributaire au moment de l'attribution et précise, le cas échéant, s'il est déjà logé dans son parc** ».

L'actualisation de la demande porte sur les champs suivants :

- La composition familiale,
- La situation professionnelle,
- Les ressources du foyer (données issues des pièces justificatives du dossier pour le passage en CALEOL).

Pour ne pas fausser les études qui seront réalisées sur le thème des attributions, l'adresse du ménage (au moment de l'attribution), les motifs de la demande, les choix des communes du demandeur, ne doivent pas faire l'objet d'une modification lors de la radiation.

Les cas particuliers de la radiation pour attribution

Radiation dans le cadre du renouvellement urbain ou d'une Opération de Redressement de Copropriété Dégradée (ORCOD) :

Sont concernées par la procédure spécifique renouvellement urbain :

- Les radiations des demandes des ménages dont le relogement est nécessité par une opération contractualisée avec l'ANRU ;
- Les radiations des demandes des ménages dont le relogement est nécessité par une Opération de Redressement de Copropriété Dégradée (ORCOD)

Les radiations des DLS spécifiques « renouvellement urbain » créées dans le cadre du relogement des ménages sont radiées normalement.

Au cas où le ménage dispose d'une autre DLS active, seule la DLS « renouvellement urbain » doit être radiée.

Au cas où le ménage dispose d'une autre DLS active et où ce ménage a été reconnu prioritaire dans Syplo (DALO, hébergé labélisé par le SIAO, prioritaires reconnu dans le cadre d'une commission partenariale), le bailleur informera les services départementaux de l'Etat de son changement de situation.

Réservataire : dans certaines chartes ou protocoles de relogement d'opérations ANRU, le bailleur est délégataire des présentations faites sur les contingents respectifs des réservataires. Dans ce cas, il faut inscrire le contingent sur lequel doit s'imputer l'attribution (Etat, collectivité, etc.) : il s'agit d'une délégation pas d'un transfert de contingent au bailleur.

Radiation ou pas pour les attributions particulières : mutations, gardiens, baux précaires... ?

Tout demandeur de logement social qui se voit attribuer un logement entrant dans le champ des attributions réglementées doit avoir une demande active au moment de la CALEOL. Cette demande est radiée après la signature du bail. L'attribution est pérenne.

17

En l'état actuel de la réglementation, les demandeurs logés dans une **résidence étudiante** entrent dans le champ des attributions réglementées. En conséquence, leur demande est radiée après signature du bail.

Les **mutations** au sein du parc social sont des attributions à part entière : les demandeurs doivent avoir une demande active, la CALEOL examine le dossier, un nouveau bail est signé. En conséquence, la demande est également radiée après la signature du bail.

Font exception à la radiation :

- Les attributions pour loger un **gardien**, pour qui le logement est lié à la fonction et qui le restitue si la fonction cesse. Ces logements ne doivent pas faire partie des logements réservés, ni des logements ayant bénéficié de subventions de l'Etat pour la construction.
- Les signatures de **baux précaires** de moins d'un an pour certains ménages (ex : pour les ménages victimes d'un sinistre ponctuel dans le logement social). Les baux en cours pour ces ménages ne sont pas remis en cause.

Radiation des ménages en baux glissants avec une association

1ère étape : une association est demandeur de logement social. Elle se voit attribuer en CALEOL un logement qu'elle va sous louer à un ménage (ménage qui doit aussi avoir une demande active).

Le bailleur social radie la demande de l'association après la signature du bail par cette

dernière. Il ne radie pas la demande du ménage, qui n'a en effet pas signé de bail mais seulement une convention d'occupation.

2ème étape : Le bailleur social a accepté en CALEOL le glissement du bail de l'association au bénéficiaire du ménage occupant. Le ménage signe son propre bail avec le bailleur social. Ce dernier radie la demande du ménage.

Radiation de demande de co-titulaires

Dans une année, il doit y avoir le même nombre de radiations réalisées par le bailleur que de logements loués.

Dans le cas où un logement serait occupé par plusieurs co-titulaires, il ne doit y avoir qu'une seule demande radiée au titre de l'attribution.

En principe, le locataire et son(ses) co-locataire(s) doivent avoir une demande commune. Au moment de l'attribution : cette unique demande est radiée pour attribution.

Au moment de la radiation, le bailleur met à jour la demande radiée afin d'y faire figurer l'ensemble des co-signataires du bail.

Les autres demandes qui pourraient alors être des doublons doivent être communiquées au gestionnaire Aatiko aux fins de suppression.

Détection d'un doublon lors de la radiation

Lors de la radiation pour attribution, il est possible de détecter plusieurs demandes pour un même ménage. Si cela arrive, il ne faut pas radier soi-même les demande en doublon.

18

En effet, il n'existe pas de motif de radiation pour cause de doublon et une demande radiée peut toujours potentiellement être réactivée par un autre service enregistreur.

Le doublon doit donc faire l'objet d'un traitement visant à supprimer le ou les enregistrement(s) « en trop ». Il faut donc répertorier les demandes qui sont en doublon pour ce ménage dans le SNE et demander au gestionnaire Aatiko de les supprimer (cf. Annexe 3 – Formulaire suppression de doublons).

Suite au traitement des doublons, la demande conservée devra être celle qui comporte le numéro unique déclaré en CALEOL.

Il faut donc radier pour attribution la demande comportant le NUR présenté à la CALEOL.

1-2 La radiation pour 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. »



Point d'attention : Pour éviter toute contestation de la part du demandeur concerné, il convient, conformément aux termes du CCH, de présenter le dossier en CALEOL. La commission statuera alors sur l'irrecevabilité et adressera un courrier d'avis en recommandé avec accusé de réception au ménage.

La radiation pour irrecevabilité contient deux sous-motifs :

- Irrégularité du séjour
- Ressources supérieures au plafond

Le sous-motif « irrégularité du séjour » s'applique pour toutes les personnes signataires du bail qui ne sont pas en situation régulière sur le territoire national.

Attention :



Pour le sous-motif « ressources supérieures au plafond », la radiation de la demande ne peut être envisagée que si le ménage a des ressources supérieures aux plafonds d'accès au logement social « en général » (c'est-à-dire qu'il faut considérer le plafond PLS mais aussi les différents plafonds qui sont propres à la petite couronne et à la grande couronne).

Exemple : un ménage proposé sur un PLAI ne verra pas sa demande radiée s'il dépasse le seul plafond des logements PLAI. Il ne le sera que s'il dépasse les plafonds PLS de Paris qui sont les plafonds les plus élevés.

Ce motif de radiation pour irrecevabilité doit être utilisé avec circonspection.

En effet, la radiation est très pénalisante car elle efface toute l'ancienneté acquise.

D'autant plus que la situation du ménage, vis à vis de son impossibilité d'accès au logement social, peut être très temporaire.

Exemple : le cas d'un conjoint en attente d'un titre de séjour alors que le titulaire de la demande est déjà en situation régulière, les ressources d'un ménage très proche de la retraite, etc.

Le serveur national ne prévoit pas de radiation pour les cas où un ménage a volontairement produit des **faux documents** pour accéder au logement social. Le comportement s'apparente à une fraude et peut être sanctionné.

2- Radiation à l'initiative de tous les guichets

2-1 La radiation pour abandon de la demande

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 enregistrés] », qui procède sans délai à la radiation. »

Pour que **le demandeur soit radié, il faut donc qu'il y ait un écrit** qui soit produit par ses propres soins. Aussi, si un demandeur se présente à un service enregistreur, il est recommandé de lui faire signer une attestation dont l'objet mentionnerait sa demande de suppression du fichier des demandeurs de logement social (cf. Annexe 2 - Modèle de demande d'abandon d'une demande).

Ce motif de radiation ne doit pas être utilisé pour supprimer de la base une demande « anormale » (exemple : oubli de radiation d'une demande suite à une attribution suivie d'un bail signé ou résolution d'un problème de doublon). S'il s'agit d'une attribution, il convient d'alerter le bailleur sur le fait qu'il a peut-être omis de radier un ménage. S'il s'agit d'un doublon, il convient de signaler le cas au gestionnaire Aatiko qui supprimera la demande « doublon » (cf. Guide des bonnes pratiques en matière de saisie)

20 Sauf dans le cas d'une séparation de couple (cf. Guide des bonnes pratiques en matière de saisie), un demandeur ne peut pas se désister de son statut de demandeur de logement social au profit d'un tiers inscrit sur la demande en qualité de co-titulaire. Cela vaut pour tous les cas, quelque soit le lien de parenté entre le titulaire et le co-titulaire (parent, enfant, frère, etc.).

2-2 La radiation pour impossibilité de 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. »

La préconisation de la DRIHL est d'adresser ce dernier courrier en recommandé avec accusé de réception, ceci afin d'éviter toute éventuelle contestation au motif que le demandeur n'aurait pas reçu le courrier.

2-3 La radiation pour non renouvellement de la demande

Rappel : il s'agit d'une radiation automatique par le système informatique.

Cette option de radiation n'est accessible par aucun service d'enregistrement.

La radiation pour non renouvellement est prononcée 1 mois après la date anniversaire du renouvellement si celui-ci n'a pas été saisi dans le SNE.

Cependant, un service enregistreur peut réactiver une demande radiée pour ce motif durant le mois qui suit la date de la radiation pour non renouvellement, soit 2 mois après la date anniversaire du renouvellement.

Passé ce délai, seul le gestionnaire régional Aatiko a la possibilité de réactiver la demande en la dé-radiant, sur demande dûment justifiée (*cf.* Guide des bonnes pratiques en matière de saisie).

À charge ensuite pour le service enregistreur, le cas échéant, de procéder au(x) renouvellement(s) nécessaire(s).

3- Le renseignement du dispositif de gestion partagée

3-1 Principes généraux

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 S.N.E (disponible sur le Portail grand public fin 2019),
- 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,
- Permettre de distinguer une attribution suivie d'un bail signé d'une simple attribution et la qualifier de prioritaire au regard des critères de l'article R. 441-1 du CCH.

22

3-2 Présentation

Dans ce cadre, il existe **trois modules** :

- **Evénements**
 - o Des événements automatiques sont renseignés sur la demande, d'autres doivent être consignés par les guichets enregistreurs (par exemple, le passage en commission),
- **Contingents**
 - o Les contingents auxquels est éligible le demandeur peuvent être renseignés par tous les guichets enregistreurs (à noter que la suppression ou modification de l'éligibilité d'un demandeur à un contingent ne peut être accomplie que par le guichet à l'origine de la mention de cette éligibilité),
- **Décisions d'attribution**
 - o Lorsque la CALEOL statue sur un dossier, une décision d'attribution doit être remplie. Elle permet de noter le type d'attribution et les informations s'y référant, notamment le caractère prioritaire.

Focus sur l'onglet « Décisions d'attribution » et sur les attributions suivies ou non d'un bail signé

Attributions suivies ou non d'un bail signé en QPV à des demandeurs des trois derniers quartiles

Pour rappel, la loi introduit trois **mesures** destinées à encadrer les attributions :

- **25 % des attributions** réalisées hors des quartiers en politique de la ville (QPV)¹ et suivies de baux signés **devront bénéficier à des ménages appartenant au 1er quartile des demandeurs ainsi qu'aux ménages relogés dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain (ANRU) ou d'une opération de requalification des copropriétés dégradées (ORCOD)**² (attributions suivies de baux signés),
- **50% des attributions en QPV** seront destinées **aux ménages des trois autres quartiles** des demandeurs (attributions : décisions CALEOL),

Ces deux dispositions sont applicables aux territoires des intercommunalités concernées par la réforme de la gestion de la demande et des attributions, définis à l'alinéa 23 de l'article L. 441-1 du CCH :

- les EPCI tenus de se doter d'un PLH en application du dernier alinéa du IV de l'article L. 302-1 du CCH
- les EPCI ayant la compétence habitat et au moins un QPV
- la commune de Paris
- les EPT de la Métropole du Grand Paris
- **25% des attributions sur les contingents de chaque réservataire** (y compris Action Logement) bénéficieront aux **ménages reconnus DALO** et à défaut aux **ménages prioritaires** (attributions).

23

Cet objectif est à atteindre, chaque année, à l'échelle de chaque réservataire, ou de chaque bailleur dans le cas d'attribution de logements non réservés, au sein de chaque EPCI (ou au sein de chaque département ou de la région Île-de-France pour Action Logement).

Application sur le SNE

¹ Sont assimilés à des quartiers prioritaires de la politique de la ville : pendant une période de six ans à compter du 1er janvier 2015, les quartiers classés en **zones urbaines sensibles** qui n'ont pas été classés en quartiers prioritaires de la politique de la ville et pendant une période de six ans à compter de leur sortie du classement en application du II de l'article 5 de la loi n° 2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine, les quartiers qui n'ont pas été reclassés en quartiers prioritaires de la politique de la ville.

² Définie aux articles L. 741-1 et L. 741-2 : opérations de requalification des copropriétés dégradées pour lutter contre l'indignité et la dégradation des immeubles en copropriété et les opérations de requalification des copropriétés dégradées, déclarées d'intérêt national par l'État.

L'onglet décision d'attribution se présente de la manière suivante :

Cliquer sur l'onglet (demande en V3)

Ajouter une décision pour chaque dossier passé en CALEOL

Renseigner les champs obligatoires

24

L'attribution d'un logement à un demandeur, après passage en CAL, se traduit, sur le SNE par trois évènements distincts :

- Attribution du logement proposée au demandeur (DESCAL01),
- Attribution du logement proposée au demandeur sous réserve de conditions suspensives (DESCAL02),
- Attribution du logement proposée au demandeur sous réserve de refus du ou des candidats précédents (avec obligation de saisir le rang) (DESCAL).

Depuis le 10 septembre 2018 et la mise en production de la version 5.3 du SNE, ces évènements sont qualifiables dans l'onglet « décisions d'attribution » :

- Proposition simple (générant l'évènement automatique système DESCAL01),
- Proposition sous réserve de conditions suspensives (générant l'évènement DESCAL02),
- Proposition sous réserve de refus du ou des candidats précédents (générant l'évènement DESCAL).

Rappels :

- les décisions d'attribution supprimées restent visualisables et consultables sous le SNE
- sous la Web App' SNE, dans le cas d'une transformation d'une décision sous réserve (conditions suspensives ou refus des candidats précédents) en une décision simple, il est possible de dupliquer la décision initiale en modifiant son type, sans avoir à en ressaisir toutes les caractéristiques – dans le cas d'une

acceptation du logement proposé par le demandeur, l'obligation de saisir la radiation de la demande pour attribution d'un logement reste inchangée.

Détail pratique des cas rencontrés

Cas n1 : Suite à la CAL, le logement n'est proposé qu'à un seul demandeur A

- le guichet saisi et renseigne une décision d'attribution de type « proposition simple » pour le demandeur A. Quel que soit l'avis du demandeur A (refus ou acceptation), cette décision d'attribution reste non supprimée

→ 1 attribution suivie ou non d'un bail signé est comptabilisée

Cas n°2 : Suite à la CAL, le logement est proposé à 2 demandeurs : le demandeur A en premier (rang 1) et le demandeur B en attente (rang 2)

- le guichet saisi et renseigne une décision d'attribution de type « proposition simple » pour le demandeur A
- le guichet saisi et renseigne une décision d'attribution de type « proposition sous réserve de refus du ou des candidats précédents » (en précisant rang 2) pour le demandeur B

sous-cas 2.1 : le demandeur A accepte le logement – la décision d'attribution de type « proposition simple » précédemment saisie pour le demandeur A ne doit pas être supprimée

- la décision d'attribution de type « proposition sous réserve de refus du ou des candidats précédents » (rang 2) précédemment saisie pour le demandeur B ne doit pas être supprimée

→ 1 attribution suivie ou non d'un bail signé est comptabilisée (celle de A)

→ le demandeur B conserve 1 décision d'attribution comptabilisée dans le repérage des « Poulidor »

sous-cas 2.2 : le demandeur A refuse le logement et le demandeur B prend donc sa place et passe au rang 1

- la décision d'attribution de type « proposition simple » précédemment saisie pour le demandeur A ne doit pas être supprimée
- la décision d'attribution de type « proposition sous réserve de refus du ou des candidats précédents » (rang 2) précédemment saisie pour le demandeur B doit être supprimée
- le guichet saisi et renseigne une décision d'attribution de type « proposition simple » pour le demandeur B Quel que soit l'avis du demandeur B (refus ou acceptation), cette décision d'attribution reste non supprimée

→ sont comptabilisées 2 attributions suivies ou non d'un bail signé (celle de A et celle de B)

→ aucune décision d'attribution comptabilisée dans le repérage des « Poulidor » n'est conservée

Cas N°3 : Suite à la CAL, le logement est proposé à 3 demandeurs : le demandeur A en premier (rang 1) et le demandeur B en attente (rang 2) et le demandeur C en attente (rang 3)

- le guichet saisi et renseigne une décision d'attribution de type « proposition simple » pour le demandeur A
- le guichet saisi et renseigne une décision d'attribution de type « proposition sous réserve de refus du ou des candidats précédents » (en précisant rang 2) pour le demandeur B
- le guichet saisi et renseigne une décision d'attribution de type « proposition sous réserve de refus du ou des candidats précédents » (en précisant rang 3) pour le demandeur C

sous-cas 3.1 : le demandeur A accepte le logement

- la décision d'attribution de type « proposition simple » précédemment saisie pour le demandeur A ne doit pas être supprimée
- la décision d'attribution de type « proposition sous réserve de refus du ou des candidats précédents » (rang 2) précédemment saisie pour le demandeur B ne doit pas être supprimée
- la décision d'attribution de type « proposition sous réserve de refus du ou des candidats précédents » (rang 3) précédemment saisie pour le demandeur C ne doit pas être supprimée

→ 1 attribution suivie ou non d'un bail signée est comptabilisée (celle de A)

→ le demandeur B conserve 1 décision d'attribution comptabilisée dans le repérage des « Poulidor »

26

→ le demandeur C conserve 1 décision d'attribution comptabilisée dans le repérage des « Poulidor »

sous-cas 3.2 : le demandeur A refuse le logement et le demandeur B prend donc sa place et passe au rang 1 tandis que le demandeur C prend la place du demandeur B et passe au rang 2 d'attente

- la décision d'attribution de type « proposition simple » précédemment saisie pour le demandeur A ne doit pas être supprimée
- la décision d'attribution de type « proposition sous réserve de refus du ou des candidats précédents » (rang 2) précédemment saisie pour le demandeur B doit être supprimée
- le guichet saisi et renseigne une décision d'attribution de type « proposition simple » pour le demandeur B
- la décision d'attribution de type « proposition sous réserve de refus du ou des candidats précédents » (rang 3) précédemment saisie pour le demandeur doit être modifiée (passage du rang 3 au rang 2)

sous-cas 3.2.1 : le demandeur B accepte le logement

- la décision d'attribution de type « proposition simple » précédemment saisie pour le demandeur A ne doit pas être supprimée
- la décision d'attribution de type « proposition simple » précédemment saisie pour le demandeur B ne doit pas être supprimée
- la décision d'attribution de type « proposition sous réserve de refus du ou des

candidats précédents » (rang 2) précédemment saisie pour le demandeur C ne doit pas être supprimée

- → sont comptabilisées 2 attributions suivies ou non d'un bail signé (celle de A et celle de B)
- → le demandeur C conserve 1 décision d'attribution comptabilisée dans le repérage des « Poulidor »

sous cas 3.2.2 : le demandeur B refuse le logement et le demandeur C prend donc sa place et passe au rang 1

- la décision d'attribution de type « proposition simple » précédemment saisie pour le demandeur A ne doit pas être supprimée
- la décision d'attribution de type « proposition simple » précédemment saisie pour le demandeur B ne doit pas être supprimée
- la décision d'attribution de type « proposition sous réserve de refus du ou des candidats précédents » (rang 2) précédemment saisie pour le demandeur C doit être supprimée
- le guichet saisi et renseigne une décision d'attribution de type « proposition simple » pour le demandeur C Quel que soit l'avis du demandeur C (refus ou acceptation), cette décision d'attribution reste non supprimée

→ sont comptabilisées 3 attributions suivies ou non d'un bail signé (A, B et C)

→ aucune décision d'attribution comptabilisée dans le repérage des « Poulidor » n'est conservée

27

Caractère prioritaire du ménage et motifs de priorité

Certaines personnes, compte tenu de leur situation, sont définies comme prioritaires. Les logements HLM leur sont attribués en priorité (Code de la Construction et de l'Habitation, art. L.441-1) aux personnes qui se trouvent dans les situations suivantes :

a) Personnes en situation de handicap, au sens de l'article L. 114 du code de l'action sociale et des familles, ou familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap	h) Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle prévu à l'article L. 121-9 du code de l'action sociale et des familles
b) Personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique mentionné au 9° de l'article L. 312-1 du même code	i) Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme prévues aux articles 225-4-1 à 225-4-6 et 225-5 à 225-10 du code pénal
c) Personnes mal logées ou défavorisées et personnes rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence ou confrontées à un cumul de difficultés financières et de difficultés d'insertion sociale	j) Personnes ayant à leur charge un enfant mineur et logées dans des locaux manifestement sur-occupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent
d) Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition	k) Personnes dépourvues de logement, y compris celles qui sont hébergées par des tiers
e) Personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée	l) Personnes menacées d'expulsion sans relogement
f) Personnes exposées à des situations d'habitat indigne	
g) Personnes mariées, vivant maritalement ou liées par un pacte civil de solidarité justifiant de violences au sein du couple ou entre les partenaires, sans que la circonstance que le conjoint ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité bénéficie d'un contrat de location au titre du logement occupé par le couple puisse y faire obstacle, et personnes menacées de mariage forcé. Ces situations sont attestées par une décision du juge prise en application de l'article 257 du code civil ou par une ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales en application du titre XIV du livre 1er du même code	g bis) Personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords, lorsque l'autorité judiciaire a imposé à la personne suspectée, poursuivie ou condamnée et pouvant être à l'origine d'un danger encouru par la victime de l'infraction, une ou plusieurs des interdictions suivantes : -une interdiction de se rendre dans certains lieux, dans certains endroits ou dans certaines zones définis dans lesquels la victime se trouve ou qu'elle fréquente ; -une interdiction ou une réglementation des contacts avec la victime

Pour retrouver les ménages prioritaires dans le module instruction :

Utiliser le filtre complémentaire « Événements » avec les valeurs suivantes :

Filtres complémentaires					
Commune souhaitée en premier choix	Revenu fiscal de référence	Motif demande	Demandes avec info handicap	Demandes reconnues DALO	Demandes av
Catégorie de pièces justificatives	Délai anormalement long	Événements	multiples attributions sous conditions	Contingents	Ress

Filtre supplémentaire Événements
Sélectionner les demandes ayant un nombre d'événements de type : Opérateur : Valeur* :

Pour voir si un ménage est prioritaire

Aller dans l'onglet « Événements ».

Code	Type d'événement	Créateur	Date de survenance	Réglementaire	Supprimé	Détails
TENAD00001	Réservé SYPLO - Reconnu prioritaire dans SYPLO	SYPLO	27/12/2019	Oui	Non	

Le ménage est prioritaire s'il existe l'événement « Réservé SYPLO - Reconnu prioritaire dans SYPLO », avec la valeur « réglementaire » égale à « oui ».

Si la valeur « Supprimé » est égale à « Oui », alors il s'agit d'un ménage ayant perdu son caractère prioritaire.

Les motifs de priorités ne doivent être renseignés dans l'onglet « Décisions d'attribution » qu'à la condition que le ménage soit bien prioritaire dans Syplo.

À noter que :

28 La loi ELAN a prévu qu'à l'instar des enfants en garde alternée les **enfants qui font l'objet d'un droit de visite et d'hébergement** sont désormais pris en compte pour l'attribution d'un logement social ou l'appréciation de l'occupation du logement.

Apparaissent désormais dans les priorités d'attribution, comme prévu par la loi ELAN les victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords ainsi que les jeunes de moins de 30 ans pour l'attribution de logements dans des programmes qui leur sont réservés prioritairement, en tout ou partie et qui bénéficient d'une autorisation préfectorale spécifique.

3-3 L'application

Ces modules visent à **informer le demandeur**, notamment via le Portail Grand Public, de l'avancée de son dossier mais également les **autres acteurs du territoire** en dispensant des informations aujourd'hui non visibles (un passage en CALEOL, x refus pour attribution, etc.).

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 seront complétés par ces derniers, tout comme le module « Décisions d'attribution ».

Les outils des guichets enregistreurs doivent être paramétrés en conséquence et permettre l'envoi automatique des informations sur le SNE. Si ce n'est pas le cas, les organismes doivent saisir les informations **directement sur le SNE**.

4- Que faire en cas d'erreur de radiation ?

Pour se prémunir de tout éventuel abus ou erreur dans la demande de dé radiation, **la demande de dé radiation doit obligatoirement émaner du service qui a procédé à la radiation.**

S'il s'agit d'un autre service qui se rend compte de l'erreur, soit il entre en contact avec le service qui l'a a priori commise pour que celui-ci procède à la rectification, soit il contacte Aatiko qui se mettra en relation avec le service enregistreur qui a potentiellement pu commettre une erreur.

Exception : en vue de la radiation pour attribution, un bailleur social peut demander toute éventuelle dé-radiation.

La procédure de dé-radiation vise principalement à réparer une erreur matérielle ou humaine et à rétablir les droits du demandeur. Elle est donc encadrée.

Le renouvellement d'une demande qui se trouve en statut « radiée » peut techniquement être réalisé avec l'aide du gestionnaire territorial Aatiko.

Elle se formule par mail : assistance@aatiko.fr et **doit être argumentée et justifiée. Des éléments probants doivent être joints à l'appui de la demande. Sans justificatifs, la demande ne sera pas dé- radiée.**

Exemples de motif de demande de dé-radiation	Guichet demandeur	Justificatif attendu
1- Erreur sur l'identité du demandeur bénéficiaire d'une attribution de logement	Le bailleur radiateur de la demande ou le guichet qui constate l'erreur. Le bailleur est contacté par Aatiko pour acter l'erreur	Mail indiquant <u>le NUR de la demande</u> radiée à tort et à réactiver et <u>les noms précis des personnes concernées</u> par la radiation faite et celle à réaliser
2- Attribution de logement mais demande radiée pour un autre motif dans le SNE (ex : pour non renouvellement de la demande)	Le bailleur radiateur pour attribution de logement	Mail indiquant <u>le NUR de la demande</u> à dé-radier et <u>le nom du demandeur</u> en précisant que c'est en vue de la radiation pour attribution
3- Renouvellement sur outil privatif mais non effectif sur le SNE	Le service d'enregistrement concerné	Mail explicatif indiquant <u>le NUR de la demande</u> et <u>le nom précis de la personne concernée</u> , accompagné de la copie d'écran de l'outil privatif de gestion montrant le renouvellement à la bonne date
4- Préavis non reçu par le demandeur, la demande est radiée pour non renouvellement (erreur de saisie de l'adresse/n° de tél., adresse e-mail par le guichet)	Le service d'enregistrement concerné	Mail explicatif <u>indiquant le NUR de la demande</u> et <u>le nom précis de la personne concernée</u> , accompagné d'une copie d'un document attestant de l'adresse du demandeur et montrant donc l'erreur de saisie

5- Incapacité du demandeur à effectuer son renouvellement (justification)	Le service d'enregistrement concerné	Mail explicatif <u>indiquant le NUR de la demande et le nom précis de la personne concernée</u> , accompagné d'une copie d'un document attestant de l'impossibilité pour le demandeur de pouvoir effectuer le renouvellement sur la période donnée
--	--------------------------------------	--

Le motif 3 concerne les seuls services fonctionnant sur un outil privatif. Ces services doivent **veiller au bon fonctionnement de l'interface et à la gestion des messages d'erreur**. Il convient aussi, pour éviter les rejets du SNE, de **vérifier que le cahier des charges de l'interface a bien été respecté et que l'outil privatif obéit aux mêmes règles que celles du SNE**, en particulier pour le calendrier de blocage de la date de renouvellement. Les services doivent vérifier, avant de lancer leur envoi au SNE, que la demande est bien dans la période autorisée de renouvellement.

Après une réactivation d'une demande radiée depuis un long délai, le guichet doit être vigilant pour les renouvellements de la demande. **Après une réactivation, il peut arriver qu'il soit nécessaire de procéder à plusieurs renouvellements dans le SNE.**

Exemple : une demande a été radiée pour non renouvellement le 01/02/2015. Le renouvellement aurait dû être fait pour la date anniversaire du 01/01/2015. Pour une réactivation en décembre 2015, le SNE attendra deux renouvellements : un pour 2015 (celui de janvier 2015 non fait) et un autre pour 2016 (la période de renouvellement étant ouverte depuis le 01/11/15).

30

Le demandeur oublieux de la date de son renouvellement doit déposer une nouvelle demande. Les services enregistreurs doivent sensibiliser les demandeurs sur le fait que la demande est valable 1 an et que celle-ci doit impérativement être renouvelée dans le calendrier réglementaire.

5- Quelques éléments d'ordre informatique

5-1 Qu'est-ce que le dispatching ?

Le dispatching est destiné uniquement aux services qui travaillent avec un outil privatif relié au SNE par interface. Pour pouvoir l'utiliser, le guichet doit disposer d'un certificat en cours de validité.



Pour les services enregistreurs qui utilisent un outil privatif, le dispatching sert à recevoir dans la base privée, en fonction des critères géographiques définis avec le gestionnaire Aatiko, l'ensemble des informations inscrites sur les demandes par les autres services enregistreurs de l'Île de France.

Cela comprend :

- Les modifications apportées par les ménages, auprès d'un service enregistreur ou sur le portail internet : situation familiale, composition familiale, ressources mensuelles, souhaits de relogement, etc.,
- L'abandon de la demande par le ménage (le portail internet offre cette possibilité au demandeur),
- La radiation de la demande suite au non renouvellement de celle-ci, dans les délais prévus au CCH,
- La radiation de la demande pour attribution d'un logement social suivie d'un bail signé (environ 80 000 par an dans la région IDF).

31

Recevoir le dispatching est donc OBLIGATOIRE afin de disposer d'une base de données à jour. Plus de 50% des demandeurs renouvellent ou modifient leur demande sur le portail internet ou dans un service enregistreur différent de celui d'origine. Recevoir les dispatchings permet donc de limiter la création de doublons dans le SNE et les messages d'erreur lors de l'envoi des flux de radiation.

Si le service enregistreur ne reçoit pas le dispatching, il s'expose à :

- Renouveler dans un outil privatif une demande qui a été radiée dans le SNE et ainsi faire bénéficier le ménage d'une ancienneté induite,
- Créer une nouvelle demande alors que celle-ci existe déjà dans le SNE (création d'un doublon),
- Proposer un logement inadapté car il ne correspond plus aux caractéristiques actuelles du ménage,

- Proposer un logement à un ménage qui n'est plus demandeur de logement social,
- Proposer un logement à un ménage qui est déjà relogé dans le parc social.

Pour une commune, il est conseillé de demander toutes les créations et modifications de demande qui sollicitent la commune en choix de relogement, plus, éventuellement, les communes de la communauté d'agglomération dont la commune fait partie.

Pour le bailleur social, il est conseillé de demander toutes les créations et modifications de demande sollicitant en choix de relogement les communes où le bailleur possède du patrimoine.

Les services enregistreurs qui utilisent le dispatching peuvent demander des copies numériques via le SNE, pour récupérer des demandes qu'ils n'auraient pas eu via le dispatching et qu'ils souhaitent intégrer sur leur système. Pour cela, il convient que le système privatif soit correctement paramétré pour les traiter.

L'utilisation des copies numériques

La copie numérique est une **copie de la demande envoyée** (sous la forme de fichier xml) **dans le dispatching** du service enregistreur qui en fait la demande auprès du gestionnaire Aatiko.

Lorsqu'un service enregistreur travaille avec un outil privatif mais crée une demande directement sur l'application SNE, il doit en demander le rapatriement dans sa base privative par copie numérique. En effet, le dispatching ne renvoie que les demandes qui ont été traitées par un autre service enregistreur sur le SNE. La procédure pour demander la copie numérique d'une demande est présentée dans le manuel d'utilisation du guichet enregistreur.

32

Toutefois, le guichet peut demander l'**envoi automatique des demandes créées** par son service au gestionnaire qui paramètrera le guichet en conséquence.

Lorsqu'un service enregistreur **valide une demande saisie sur le portail internet grand public**, s'il souhaite l'intégrer dans sa base de données privative, il doit en demander la copie numérique.

5-2 Des échanges synchrones

Depuis le 31/12/2019, les **échanges asynchrones** (envoi de fichiers) entre les outils privatifs des guichets enregistreurs et le SNE ont été arrêtés.

Désormais, tous les guichets doivent communiquer en **mode synchrone** (Webservice). C'est-à-dire que modification réalisée sur le SNE ou l'outil privatif est instantanément basculée sur l'autre interface(il n'y a plus à attendre la réception du dispatching).

5-3 La mise à jour du RPLS au fil de l'eau

Le **répertoire du parc locatif social** permet de connaître chaque année la composition du parc social des bailleurs sociaux (les logements sociaux appartenant aux communes sont donc exclus) ainsi que les mouvements l'ayant affecté (nouvelles constructions, réhabilitation, ventes...).

Le répertoire du parc locatif des bailleurs sociaux (RPLS) a été mis en place en 2011.

Il succède à l'enquête sur le parc locatif social (EPLS) qui a été réalisée pour la dernière fois en 2010.

Cette évolution s'accompagne d'un changement du champ des organismes et des logements.

Les bailleurs doivent déclarer l'ensemble de logements ordinaires dont ils ont la pleine propriété ou sur lesquels ils ont un bail emphytéotique, à construction ou à réhabilitation, ou dont ils ont l'usufruit au 1er janvier de l'année de collecte ou au 1er janvier de l'année précédente.

Règle de fonctionnement du RPLS au fil de l'eau

Outre ce chargement annuel, un **chargement du RPLS au fil de l'eau** est effectué le **premier lundi ouvré** de chaque mois et **intègre dans le SNE l'ensemble des immatriculations survenues entre le chargement mensuel précédent et la veille du nouveau chargement** (le chargement du lundi 7 mai 2018 concernera ainsi l'ensemble des immatriculations effectuées entre le 2 avril 2018 et le 6 mai 2018 inclus).



Ainsi, toute radiation pour attribution avec saisie d'un numéro RPLS correspondant à un logement immatriculé au fil de l'eau mais non encore chargé dans la base SNE, sera rejetée et non prise en compte par l'outil.

Si cela se produit sur votre outil, il est impératif que le bailleur attributaire radie manuellement la demande en renseignant toutes les caractéristiques du logement.

6- La mise en conformité avec le RGPD




Réglementation européenne entrée en vigueur le 25 mai 2018, elle vise à responsabiliser les acteurs traitant des données personnelles, pour gagner en transparence et « contribuer au bien-être des personnes physiques ». Le RGPD précise qu'une donnée personnelle est « **toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable** », permettant son identification directement ou indirectement (numéro d'identification), à partir d'une seule donnée, ou en croisant plusieurs données collectées

Un ensemble de bonnes pratiques doivent être mises en œuvre par les guichets enregistreurs. En voici quelques-unes :

	<p>Anonymisation des informations échangées</p>	<p>Les informations échangées sur le demandeur doivent ainsi se limiter au strict nécessaire pour que son identification par un agent habilité reste possible. Les données sensibles telles que le NIR ne doivent jamais être communiquées « en clair » (i.e. de manière non cryptée) ou notées sur un papier.</p>
	<p>Destruction des pièces justificatives au format papier</p>	<p>Le RGPD s'appliquant également aux données non informatisées, les documents tels que les titres d'identité, décisions de justice, etc. doivent être détruits une fois dématérialisés et ne doivent pas être archivés.</p>

Quelques bonnes pratiques

34

	<p>Créer et utiliser une adresse générique « gestionnaire territorial »</p>	<p>Les gestionnaires territoriaux du SNE utilisent, pour la plupart, des adresses mél nominatives dans le cadre de leurs missions (communication, assistance). Néanmoins, les habilitations au SNE et à l'infocentre doivent rester personnelles et nominatives.</p>
	<p>Informez des changements de poste et départs au sein des guichets</p>	<p>Il est demandé aux gestionnaires territoriaux de réaliser un suivi local des habilitations en remontant au fil de l'eau les éventuels départs / changements de poste au sein des guichets enregistreurs de leurs territoires.</p>
	<p>Sensibiliser localement les utilisateurs du SNE à la cybersécurité</p>	<p>Un compte utilisateur est à usage personnel : une personne est légalement responsable des actions réalisées en son nom (avec son identifiant et son mot de passe) par autrui. Le partage de mots de passe, ou leur inscription « en clair » sur une feuille à proximité de son ordinateur, sont ainsi à proscrire.</p>

En outre, les guichets enregistreurs doivent porter une attention particulière aux **accès créés sur le SNE**. En d'autres termes, ils doivent effectuer un suivi des habilitations et indiquer au gestionnaire les comptes à supprimer en cas d'inactivité ou de départ.

7- Contrôle interne et pilotage de l'activité de mise à jour du SNE

Tout service d'enregistrement de la demande de logement social doit se doter d'une cellule de contrôle interne en charge de vérifier la qualité de la saisie réalisée par les agents du service, qu'ils aient en charge la création et la modification des demande ou leur radiation.

Pour cela, le menu consultation / activité d'un service enregistreur du SNE permet de calculer le nombre d'enregistrements réalisés par le service, sur une période donnée et sur une action réalisée. Il permet aussi d'extraire des listes d'enregistrements réalisés.

En comparant les listes du SNE et celles de votre outil interne, le service enregistreur peut pointer les différences éventuelles, en rechercher les causes et mettre en place, d'une part les procédures de rattrapage qui s'imposent et, d'autre part un mode de fonctionnement qui permet d'éviter que ces différences ne se reproduisent.

The screenshot displays the 'Consultation' menu of the SNE application. A box labeled 'Options à choisir' points to the 'Rechercher' option in the menu. The main interface shows the 'Suivre l'activité d'un guichet' section with search criteria: 'Etat demande' (Active and Radiée), 'Sélection du' (30/07/2015), and 'Action réalisée par le guichet' (Création, Modification, Radiation). A 'Calculer' button is visible, and the 'Liste des demandes' section shows 'Aucun résultat'. A 'Haut de la page' link is at the bottom.

Information : La CNIL impose la purge des demandes radiées depuis plus d'un an. En conséquence, les demandes ne sont plus consultables dans le SNE un an après la radiation pour attribution suivie d'un bail signé, l'irrecevabilité de la demande, l'abandon de la demande ou encore l'absence de réponse du demandeur. Elles n'apparaissent pas dans les décomptes statistiques de cet écran, ni dans les extractions de listes.

Pour les demandes radiées pour non renouvellement, la purge intervient après un an et 2 mois car c'est à la fin du second mois, après la date anniversaire de la demande, que la radiation est définitive.

La base de consultation est figée à la veille : toutes les demandes enregistrées, modifiées ou radiées dans la journée n'apparaissent pas.

Avant toute exploitation statistique, il faut vérifier la date de la base sur laquelle s'effectuera la recherche. L'information est notée sous le titre « Suivre l'activité d'un guichet ».

La fonction « Rechercher » du menu consultation permet l'édition d'une fiche de synthèse pour connaître la date de la radiation d'une demande et son motif.

Le cerfa n'est plus consultable.

Annexes

Annexe 1 : Logements entrant dans le champ des attributions réglementées

Code EPLS	Financement d'origine	Logements entrant dans le champ des attributions réglementées
10	PLA d'intégration - LLTS dans les DOM	TOUS les logements propriété des HLM ou des SEM ou gérés par eux
11	PLA LM/PLATS/PLAI - LLS dans les DOM	
12	PLA social / PLA ordinaire	
13	PLUS	
14	PLS/PPLS/PLA CFF	Idem, sauf logements AFL
15	PAP locatif	Idem 10 à 13
16	PLI	AUCUN
17	PCL (conventionné ou non)/PCLS	Logements propriété des HLM ou des SEM ou gérés par eux ET CONVENTIONNES en métropole
18	Financement ANAH	Idem 10 à 13
49	Autre financement à partir de 1977	Logements propriété des HLM ou des SEM ou gérés par eux ET CONVENTIONNES en métropole
50	HBM	Idem 10 à 13
51	PLR/PSR	
52	HLM/O	
53	ILM	TOUS
54	ILN	Idem 10 à 13
55	Prêts spéciaux du CFF	Logements propriété des HLM ou des SEM ou gérés par eux ET CONVENTIONNES en métropole
99	Autre financement avant 1977	

36

Bien que ne faisant pas partie des attributions réglementées, depuis la loi ALUR du 24 mars 2014, l'attribution de logements en maîtrise d'ouvrage insertion, portés principalement par des associations, font également l'objet d'une radiation de la demande dans le SNE.

Annexe 2 : Modèle de demande d'abandon d'une demande

Je soussigné(e) (NOM-Prénom) :

N° unique :

déclare ne plus être demandeur de logement social en Ile de France. En conséquence, je demande à être retiré(e) de la liste des demandeurs.

Fait à, le

37

Signature

HÉBERGER SE LOGER CONSTRUIRE HABITER MIEUX

DRIHL

5 rue Leblanc

75 911 Paris Cedex 15

01 82 52 40 00

www.drihl.ile-de-France.developpement-durable.gouv.fr



DIRECTION RÉGIONALE ET
INTERDÉPARTEMENTALE DE
L'HÉBERGEMENT ET DU LOGEMENT

