

# REPÈRES

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

Guide des bonnes pratiques  
en matière de saisie  
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

<b>Préambule</b> .....	<b>5</b>
Règles de bon usage du SNE .....	5
Les habilitations .....	5
Les correspondants du SNE .....	5
Les outils privatifs .....	5
<b>1- Éléments généraux en matière de saisie du CERFA</b> .....	<b>7</b>
1-1 Un enregistrement unique .....	7
Les droits du demandeur .....	7
1-2 Les différents cadres de saisie (personne physique ou association) .....	8
1-3 - L'enregistrement d'une demande de logement social .....	9
Les règles de droit commun .....	9
Déposée à un guichet .....	9
Créée sur le Portail Grand Public .....	11
1.4- Le renouvellement d'une demande de logement social .....	14
Les dérogations aux règles .....	16
Le renouvellement d'une demande au-delà de 2 mois après la date anniversaire ....	17
Les délais pour le demandeur .....	18
1-5- La prévention de création de doublons .....	18
Que faire en cas de détection d'un doublon ? .....	19
Cas complexes de doublons .....	20
1-6 Les cas particuliers : enregistrement ou pas d'une demande .....	20
Le demandeur est une personne étrangère en situation irrégulière .....	20
Le demandeur est en situation régulière sur le territoire, mais pas le conjoint, ou un des autres co-titulaires .....	20
Le demandeur a une procédure de regroupement familial en cours .....	21
La procédure de regroupement familial n'est pas engagée, ou elle a fait l'objet d'un refus .....	21
Le demandeur est propriétaire d'un logement .....	21
Le demandeur est déjà locataire du parc social et fait une demande de mutation .....	21
Le demandeur est mineur .....	21
1-7 Que faire avec un CERFA mal voire non renseigné ? .....	21
1-8 Le respect du dossier unique .....	22
Les grandes étapes du dossier unique .....	23
1-9 La mise en conformité avec le RGPD .....	23
<b>2- La saisie des divers champs du CERFA</b> .....	<b>25</b>
2-1 Le demandeur .....	25
L'identité .....	25
Les contacts .....	26
Les différentes adresses .....	27
La situation familiale .....	27
2-2 Conjoint ou co-titulaire .....	28
2-3 Personnes fiscalement à charge .....	29
2-4 Situation professionnelle .....	30
2-5 Revenu fiscal de référence .....	30
Création d'une demande .....	30
Renouvellement d'une demande .....	31

Dans tous les cas .....	31
Cas des réfugiés.....	31
2-6 Ressources mensuelles.....	31
2-7 Logement actuel .....	32
2-8 Motif de la demande .....	32
La gestion des demandes ANRU .....	32
2-9 Logement recherché .....	33
2-10 Précisions complémentaires .....	33
2-11 Complément : logement adapté au handicap .....	33
2-12 Le dispositif de gestion partagée .....	34
Principes généraux.....	34
Présentation .....	34
L'application.....	35
2-13 Mention de la reconnaissance du statut prioritaire et urgent DALO dans le SNE ..	35
<b>3– Cas particuliers.....</b>	<b>36</b>
3-1 Nécessité de modifier la date de dépôt.....	36
3-2 Décès du demandeur et couples qui se séparent.....	36
Cadre général.....	36
Document à fournir par le demandeur pour justifier du bénéfice de cette mesure .....	37
<b>4- Quelques éléments d'ordre informatique .....</b>	<b>42</b>
4-1 Qu'est-ce que le dispatching ?.....	42
L'utilisation des copies numériques : .....	43
4-2 Des échanges synchrones.....	43
<b>4 5– Contrôle interne et pilotage de l'activité de mise à jour du SNE .....</b>	<b>44</b>
<b>Annexes.....</b>	<b>46</b>
Annexe 1 : Modèle de convention guichet enregistreur .....	46
Annexe 2 : Charte du dossier unique pour l'Île-de-France.....	55
Annexe 3 : Formulaire demande de certification – accès au SNE .....	73
Annexe 4 : Formulaire demande de suppression de doublons .....	74
Annexe 5 : Arrêté du 29/05/19 fixant la liste des titres de séjour autorisés par le CCH pour enregistrer une demande .....	75
Annexe 6 : Arrêté du 6 août 2018 relatif au nouveau formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social.....	79
Annexe 7 : Les conditions d'éligibilité au logement social pour les bénéficiaires de la protection internationale .....	87

---

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

Mail : [assistance@aatiko.fr](mailto:assistance@aatiko.fr)

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

---

## Préambule

L'enjeu d'une saisie de qualité est le partage entre tous les acteurs du logement social, d'une base de données qui permette une **bonne connaissance de la demande de logement social** sur le territoire et qui, en matière de proposition, offre la possibilité de **créer des listes fiables** de bénéficiaires potentiels.

La qualité s'exprime tant par la réalité et la cohérence des renseignements saisis que par l'exhaustivité des informations portées dans le formulaire par le demandeur pour décrire sa situation et/ou ses souhaits en termes de relogement. Ces informations sont ensuite transcrites dans le SNE.

---

## Règles de bon usage du SNE

---

### *Les habilitations*

Afin de responsabiliser chaque agent utilisateur et permettre une traçabilité des opérations, **les adresses mail de connexion doivent être des adresses personnelles** et non des adresses fonctionnelles.

**Chaque guichet doit réaliser un suivi des habilitations** et demander au gestionnaire Aatiko la suppression des accès pour les personnes qui quittent le service (Annexe 1 – formulaire habilitations accès SNE).

5

---

### *Les correspondants du SNE*

Au sein de chaque guichet, un correspondant « SNE » est désigné par son propre guichet. Ce correspondant est le seul point de réception de toutes les informations métier, des informations relatives au fonctionnement du SNE ou de ses évolutions, diffusées par le gestionnaire Aatiko et la DRIHL.

**Il a la charge d'assurer la diffusion en interne à qui de droit au sein des services.** Pour assurer un relais immédiat, il est préférable d'avoir recours à une adresse fonctionnelle potentiellement consultable par plusieurs personnes.

En outre, les guichets sont invités à informer la DRIHL et le gestionnaire de tout changement d'interlocuteur.

---

### *Les outils privés*

Pour les services travaillant sur un **outil privé 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 non 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.

# 1- Éléments généraux en matière de saisie du CERFA

## 1-1 Un enregistrement unique

### *Les droits du demandeur*

Le décret n°2010-431 du 29 avril 2010 a introduit la notion suivante dans le CCH (article R. 441-2-3) : l'enregistrement donne lieu à l'attribution d'un numéro unique départemental ou, en Ile de France, d'un numéro unique régional. **Il précise qu' « aucune condition de résidence préalable ne peut être opposée au demandeur pour refuser l'enregistrement de sa demande. »**

En conséquence, quels que soient ses souhaits de relogement en IDF, un demandeur dépose **une seule demande dans toute la région, celle-ci étant valable sur tout le territoire francilien.**

Si la demande de logement social est unique pour la région IDF, elle n'est pas unique pour l'ensemble du territoire français :

- Si un demandeur souhaite un relogement dans une commune située dans un département hors de l'IDF, ou dans une commune située en IDF, il dépose alors deux demandes : une demande en IDF et une demande dans un guichet du département souhaité hors IDF. Le second dossier est créé sans ancienneté.
- Si un demandeur de logement social résidant dans un département hors IDF souhaite aussi déposer une demande pour un logement social en IDF, il dépose une nouvelle demande en IDF. Cette demande étant nouvelle et distincte de celle déposée dans un autre département, il n'y a pas de reprise d'ancienneté.

7

En effet, chaque demande a sa propre vie, qu'elle soit départementale (hors IDF) ou régionale (IDF). Ainsi, s'il y a attribution d'un logement au titre de l'une des deux demandes, seule la demande ayant fait l'objet de cette attribution doit être radiée. Les bailleurs ayant du patrimoine dans plusieurs départements / régions doivent être vigilants sur ce point lors de la radiation pour attribution (cf. le guide des bonnes pratiques en matière de radiation, de gestion partagée et d'attribution dans le SNE).

**L'ancienneté d'une demande dans une région ou un département ne peut pas être utilisée pour une demande dans un autre département.**

**L'enregistrement de la demande est un droit, tant au niveau de la création d'une demande que pour son renouvellement, et même pour une simple modification.**

**Un service enregistreur, qui a signé une convention d'engagement avec le préfet de région, ne peut pas refuser d'enregistrer une demande pour des motifs tels que : la personne ne réside pas dans la commune, n'y travaille pas ou n'y a pas d'attache familiale. Tout refus pour un motif de ce type constitue une discrimination et peut faire l'objet d'un recours devant les instances judiciaires.**

En outre, le demandeur n'a aucune obligation à déposer un dossier complet, à savoir, comportant toutes les pièces justifiant de sa situation ; seule la pièce d'identité est obligatoire lors de l'enregistrement en IDF. Pour rappel, un Cerfa déposé sans pièce

d'identité ne peut être enregistré.

Le demandeur a la possibilité de se faire enregistrer par le guichet physique de son choix ou sur le portail internet : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>.

Les coordonnées du Portail internet Grand Public peuvent utilement être relayées sur les sites internet des services enregistreurs, leur permettant ainsi de se dégager d'une partie des tâches de saisie pure.

Lorsqu'une demande a été saisie sur le PGP, le demandeur est en droit de se présenter à un guichet afin de demander des informations, de déposer des documents ou bien de faire valider sa demande s'il n'a pas pu joindre une pièce d'identité sur le site délivré par le ministère.

Pour rappel, aucun document n'est obligatoire lors de l'enregistrement du renouvellement. Il en va de même pour toute demande de modification, que le demandeur réside sur la commune ou non.

Enfin, un guichet n'est pas en mesure de refuser la demande de renouvellement d'un demandeur, même si le dernier renouvellement effectué a eu lieu dans un autre service enregistreur ou sur le Portail grand public. Toutefois, après satisfaction de sa demande, il peut l'inviter à utiliser le PGP pour ses prochaines démarches.

## 1-2 Les différents cadres de saisie (personne physique ou association)

8

Lors de la création d'une demande, il convient de respecter le bon choix du profil du demandeur, de manière à avoir la grille de saisie proposée adaptée à la situation : **créer une demande pour une personne physique ou pour une association.**

Accueil Demande Consultation

**Demande** Demande

Rechercher  
Créer une demande pour une personne  
Créer une demande pour une association  
Renouvellement antérieur 2011  
Demandes nouvelles et/ou mises à jour  
Valider les demandes saisies par le grand public

Utilisateur

Il convient aussi de vérifier que l'outil interne (pour ceux qui travaillent sur un outil privatif, du type Pelehas, Sopra, Aaeron, etc. et non directement sur le web) propose l'exacte équivalence du SNE.

Pour rappel, **le cahier des charges des interfaces est disponible sur le site à l'adresse suivante** : <http://numero-unique.application.i2/applications-interfacees-r48.html>

**Les associations qui pratiquent les baux glissants** doivent avoir fait créer en leur nom un ou plusieurs numéros uniques de demandeur de logement, en fonction du nombre de familles suivies selon ce mode.

En effet, dans la mesure où le bail est conclu dans un premier temps entre le bailleur et l'association, c'est la demande de l'association qui sera radiée pour attribution, même si le bailleur a bien entendu connaissance - au moment de la CALEOL - du ménage qui occupera le logement (cf. le guide des bonnes pratiques en matière de radiation, de gestion partagée et d'attribution dans le SNE). Parallèlement, le ménage doit avoir une demande à son nom.

---

## 1-3 - L'enregistrement d'une demande de logement social

---

### *Les règles de droit commun*

Dès la réception du formulaire (création ou renouvellement) par un service enregistreur, la demande doit être enregistrée dans le SNE. Une attestation d'enregistrement ou de renouvellement est délivrée par le GIP SNE au demandeur, au maximum dans le mois qui suit le dépôt du cerfa, par courrier postal ou par mail.

En outre, depuis avril 2017, l'attestation est envoyée par mail lorsque la demande a été créée ou renouvelée entièrement sur le portail internet grand public.

L'attestation précise que **la demande est valable un an** et devra être renouvelée à cette échéance. Bien que la mention de la durée de validité soit explicite dans l'attestation, il n'est pas inutile de bien préciser cet élément au demandeur lors d'un contact physique ou téléphonique.

**Le service doit tout mettre en œuvre pour respecter le délai réglementaire d'enregistrement dans le SNE.**

Pour se décharger de la partie saisie des demandes, il convient que les services invitent les demandeurs à réaliser eux-mêmes leurs démarches sur le portail internet du ministère en charge du logement : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>

Le site internet de chaque service enregistreur (bailleur ou commune) peut relayer cette information et/ou proposer directement le lien pour que le demandeur puisse se connecter.

Pour information, le taux de renouvellement sur internet à la fin de l'année 2018 était de l'ordre de 46%. L'objectif est qu'il atteigne 50% pour une décharge réelle de la partie saisie des services enregistreurs.

9

---

### *Déposée à un guichet*

#### ➤ Les pièces nécessaires à la création

Conformément à l'arrêté du 29 mai 2019 fixant la liste des titres de séjour prévue au 1° de l'article R. 441-1 du code de la construction et de l'habitation, le **CERFA dûment rempli et la pièce d'identité du demandeur** (ou le titre de séjour attestant de la régularité à séjourner sur le territoire national, s'il s'agit d'un étranger hors UE – le titre de séjour fait office de pièce d'identité dans la mesure où **il comporte une photo et est délivré par les autorités françaises**) doivent être déposés au guichet.

Aucune autre pièce ne doit être exigée pour délivrer l'attestation d'enregistrement.

Origine des demandeurs	Pièce d'identité produite	Oui/Non
Personnes de nationalité Française	CNI valide	Oui
	CNI périmée mais photo ressemblante	Oui
	Passeport valide	Oui
	Passeport périmé mais photo ressemblante	Oui
	Attestation perte CNI ou passeport	Non
Citoyens UE ou ressortissants d'un Etat partie à l'accord sur l'espace économique européen  (pour le bailleur, outre les pièces d'identité du titulaire et co-titulaires, le ménage devra justifier de ressources)	Titre de séjour autorisant le séjour en France, quelle que soit la mention	Oui
	Récépissé de demande de renouvellement d'un titre de séjour	Oui
	Carte d'identité du pays indiquant une nationalité de ce pays (ex : Italien pour une personne produisant un document italien)	Oui
	Passeport du pays indiquant la nationalité de ce pays	Oui
	Carte d'identité ou passeport périmé	Non
	Carte d'identité du pays avec mention nationalité d'un pays hors UE	Non
Personnes de nationalité étrangère – hors UE	Toute carte ou titre de séjour énuméré à l'article 2 de l'arrêté du 29 mai 2019 en cours de validité, autorisant le séjour en France (annexe 5)	Oui
	Carte ou titre périmé mais accompagné d'un récépissé de demande de renouvellement	Oui
	Visa délivré au titre de l'asile de 3 mois renouvelable autorisant à travailler	Oui
	Carte ou titre périmé non accompagné d'un récépissé de demande de renouvellement	Non
	Récépissé de demande d'un premier titre	Non

À noter que les pièces d'identité des co-titulaires du bail n'ont pas à être exigées pour l'enregistrement.



## Points de vigilance :

- Pour **les citoyens français**, une attestation de perte de sa carte nationale d'identité ou de son passeport ne pourra pas être acceptée car elle ne comporte pas de photo. Les délais de production d'une nouvelle pièce d'identité sont courts. Le demandeur doit être invité à se présenter à nouveau lorsqu'il est en possession de sa nouvelle pièce.
- En outre, le permis de conduire, les cartes professionnelles ou autres ne sont pas des pièces d'identité.
- Les personnes **reconnues réfugiées par l'OFPRA** peuvent produire un récépissé d'une demande d'un premier titre de séjour car celui-ci leur est alors accordé de droit.  
**Cf. annexe 7**
- Les personnes **ressortissantes de pays de l'UE** peuvent ne pas présenter de titre de séjour et seulement une pièce d'identité de leur pays d'origine en cours de validité. Toutefois le document doit alors bien préciser que **la personne détient la nationalité du pays** ayant délivré le document ; elle devra également justifier de ressources montrant qu'elle n'est pas à la charge de la France pour assurer sa subsistance.
- Pour **les étrangers hors UE**, le titre de séjour doit être en cours de validité. Le récépissé d'un premier titre de séjour ne peut pas être accepté car il ne préjuge en rien de l'attribution du titre demandé. Mais le récépissé du renouvellement d'un titre peut être accepté.
- Pour les personnes **victimes de la traite d'êtres humains, de barbarie ou de proxénétisme, engagées dans un parcours de sortie de la prostitution et d'insertion professionnelle**, l'arrêté du 29 mai 2019 modifiant la liste des titres de séjour prévue au 1 de l'article R. 441-1 du CCH complète la liste des titres pour justifier d'un séjour régulier dans des conditions de permanence pour les personnes physiques de nationalité étrangère autres que les citoyens de l'Union européenne, les ressortissants d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse. Est ainsi ajoutée **l'autorisation provisoire de séjour** prévue par l'article L. 316-1-1 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile d'une durée minimale de 6 mois.

11

**Si un guichet souhaite prévoir l'éventuelle instruction de la demande en vue d'une attribution**, il peut inviter le demandeur à fournir tout ou partie des pièces prévues par l'arrêté du 6 août 2018.

Attention, la liste est limitative. Nulle autre pièce non mentionnée dans l'arrêté ne peut être demandée. Par exemple : la carte d'identité d'un hébergeant, la carte vitale, etc.



**La délivrance du n° unique ne pourra en aucun cas être subordonnée à la production de ces pièces.**

---

*Créée sur le Portail Grand Public*

➤ [Le demandeur joint la copie de sa pièce d'identité](#)

**La validation de la demande se fait alors automatiquement via la plateforme nationale.** Les guichets physiques ne sont donc pas concernés par cette partie.

Alors que le CCH prévoit un délai d'un mois pour la délivrance de l'attestation, le GIP SNE

adresse l'attestation au demandeur, dans ce cas précis, sous un délai maximal de 8 jours (sous réserve de l'issue favorable de l'examen de la pièce d'identité jointe).

Dans le cas d'une validation de saisie de la demande, si un numéro de téléphone portable est renseigné, le demandeur est avisé par un SMS. En tout état de cause, il reçoit son attestation comportant son numéro unique sur l'adresse mail utilisée pour la création de la demande.

Aussitôt, après la validation, la demande est accessible sur le SNE pour tous les services enregistreurs, et sur le PGP pour le demandeur ; les 5 derniers caractères du NUR sont « GDPUB ».



**Pour les services enregistreurs travaillant avec un outil privé, afin d'avoir la connaissance des demandes qui concernent leur territoire, il est indispensable de recevoir le dispatching du SNE.**

En cas d'invalidation de la demande, si un numéro de téléphone portable est renseigné, le demandeur recevra l'information par SMS. En tout état de cause, un mail informant du motif de l'invalidation lui est également adressé. En cas de problème de lisibilité de la pièce d'identité, par exemple, l'intéressé pourra être invité à adresser un nouveau scan ou photo sans avoir besoin de faire une nouvelle saisie du cerfa.

Pour joindre la copie numérique de sa pièce d'identité, le demandeur ne sera pas limité par un format de fichier ou par la taille. Seule la lisibilité de la pièce ou sa non-conformité peut justifier le refus de la validation en ligne effectuée par le GIP SNE.

➤ [Le demandeur n'a pas pu joindre la copie de sa pièce d'identité](#)

12

**La validation de la demande se fait alors uniquement via un service enregistreur physique auquel le demandeur présentera sa pièce d'identité.**

La réglementation ne précise pas si le demandeur doit expressément se déplacer à un guichet physique. En conséquence, un envoi courrier ou un dépôt (comportant l'ensemble des éléments nécessaires à la validation) à un service enregistreur ne peut pas être refusé.

**La validation des demandes pré-saisies par un demandeur sur le portail internet se fait exclusivement sur le SNE** par les guichets ; les outils privés ne permettent pas la validation.

Le service enregistreur utilise l'option « Valider les demandes saisies par le grand public », du menu « Demande »



Le demandeur fournit l'adresse de messagerie avec laquelle il a enregistré sa demande et présente une pièce d'identité valide.

**Recherche des demandes de logement saisies sur le site Grand Public à valider**

---

Critères de recherche

**Mèl : \***

---

 Rechercher

---

Liste des demandes de logement à valider

Aucun résultat

**L'adresse mail doit être rigoureusement la même que celle que le demandeur a saisie sur le portail internet grand public.**

Si une adresse mail existe en plusieurs exemplaires dans le SNE, toutes les demandes en attente de validation avec cette adresse seront proposées au guichet. Au service enregistreur de choisir celle qui comporte l'identité de la personne qui se présente pour faire valider sa demande.

Le nom, le prénom et la date de soumission de la saisie du demandeur vont s'afficher. **Le guichet doit cliquer sur la touche « Visa » pour afficher la demande** de l'intéressé. Elle s'affiche alors à l'écran de la même manière que si elle avait été saisie en interne par le service enregistreur.

Tant que le demande n'a pas été validée par le guichet, sur le premier onglet de la demande, le champ « Etat de la demande » comporte la mention « En attente de validation ».

**Le service enregistreur doit vérifier la conformité de la saisie** (nom, prénom et date de naissance) portée sur la demande, par rapport à la pièce d'identité fournie. Il vérifie aussi la **conformité de la pièce d'identité présentée**. Il peut aussi rapidement balayer les onglets, et notamment celui des ressources pour s'assurer que le demandeur n'a rencontré aucune difficulté particulière et a correctement renseigné les différentes rubriques.

13

**Si la pièce d'identité présentée n'est pas recevable**, il convient de cliquer sur le bouton « **Invalidier** ». Le motif de l'invalidation devra être renseigné (titre périmé, récépissé d'un premier titre, etc.).

La demande repassera en statut « non soumise ». Une nouvelle recherche par l'adresse électronique du demandeur sera infructueuse.

Le demandeur recevra un courriel contenant le commentaire que vous aurez saisi. Si le cerfa comporte un numéro de téléphone portable, le demandeur recevra aussi un SMS l'informant de l'invalidation de sa demande.

**Si tout est conforme**, le service enregistreur valide la demande. Le dossier comportera le code du guichet qui aura validé (les 5 derniers caractères mentionnés sur le NUR).

**Après validation de la demande** par un guichet, le demandeur reçoit immédiatement, sur sa boîte mail, l'attestation de dépôt de la demande qui mentionne le numéro unique régional, la date de dépôt et diverses autres informations (entre autres la validité de la demande qui dure un an). Autrefois remise directement à l'intéressé par le service enregistreur, l'attestation est désormais transmise au demandeur par le GIP SNE.

**Information :** Le service enregistreur ne pourra pas directement procéder à des modifications en cas de constats d'anomalies ou d'erreurs. Il doit d'abord valider la demande puis revenir dessus après avoir sélectionné le bouton « Modification ».

**Cas particulier : le service enregistreur ne retrouve pas la demande** après avoir effectué une recherche par l'adresse mail. Il y a deux possibilités soit :

- Le demandeur n'a pas soumis sa demande sur le portail GDPUB à la fin de la procédure de saisie. Dans ce cas, il convient de lui demander de la soumettre afin que celle-ci soit visible par un guichet ;
- L'adresse mail communiquée par le demandeur au guichet est erronée.



**Si l'utilisateur existe déjà dans la base SNE**, en qualité de demandeur ou de co-demandeur, le SNE enverra un message de détection d'un potentiel doublon au moment de la validation de la demande par le service enregistreur.

**Il lui appartient alors de vérifier s'il s'agit d'un vrai ou d'un faux doublon avant de forcer le doublon.**

**Pour rappel, un demandeur ne doit être présent qu'une seule fois sur la base SNE**, tant en qualité de demandeur que de co-demandeur.

Si le demandeur existe déjà dans le SNE et qu'il s'agit donc d'un doublon, le service invalide la demande qui lui est soumise.

Si le service enregistreur force le doublon ou constate l'existence d'un doublon, il doit le signaler immédiatement au gestionnaire Aatiko qui procédera lui-même à l'opération de suppression, que les services ne peuvent pas réaliser.

#### Les cas particuliers par rapport à l'utilisation du portail internet

14

Un mineur, un couple qui se sépare avec reprise d'ancienneté ou encore les associations pratiquant les baux glissants, **ne pourront pas créer de demande sur le portail internet** et devront s'adresser à un service enregistreur.

En cas de difficulté rencontrée par le demandeur (obtention du code de télé demandeur, problème de connexion, etc.), ce dernier dispose d'une **hot line** (du lundi au vendredi de 9h à 19h) au **0 806 000 113**, ainsi que d'un formulaire à renseigner au sein de la rubrique « Contact » du Portail.

**En aucun cas**, le gestionnaire territorial ne doit être contacté pour des questions relevant du PGP.

---

## 1.4- Le renouvellement d'une demande de logement social

Pour enregistrer le renouvellement d'une demande de logement social, le CERFA doit être rempli. **Aucune autre pièce ne peut être exigée pour enregistrer le renouvellement.**

Le courrier de préavis pour renouveler, reçu par l'intéressé et adressé par le ministère en charge du logement, **invite le demandeur à présenter à nouveau sa pièce d'identité. Mais ce n'est pas une obligation réglementaire.**

Depuis décembre 2013, un portail Internet, proposé par le ministère, permet le renouvellement et la modification de la demande en ligne :

<https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>

La promotion du site peut utilement être faite sur les sites internet des organismes

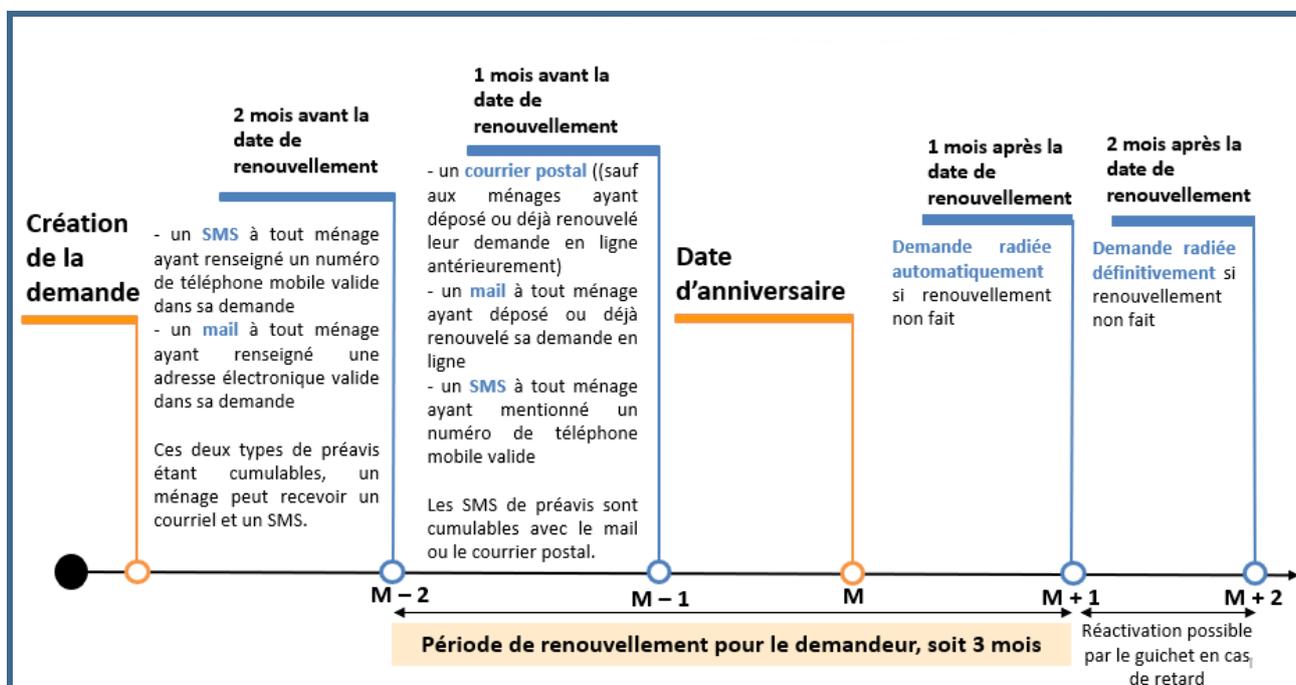
enregistreurs de manière à se décharger des aspects de la saisie.

Le renouvellement n'est possible à partir du SNE qu'avec l'utilisation du bouton « Ren. » pour « renouveler ». Si la demande a été ouverte avec le bouton « Mod. » pour « modification », **la sauvegarde de la modification ne renouvelle pas la demande**, même si celle-ci est dans la période possible du renouvellement. Il en est de même sur le portail internet pour le demandeur qui a le choix entre renouveler et modifier.

À noter qu'en mode renouvellement, tant pour un guichet que pour un demandeur sur le portail internet, il est possible d'apporter des modifications à la demande.

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					

### Calendrier en matière de préavis et de traitement des demandes



Comme mentionné sur l'attestation de création, une demande de logement social doit être renouvelée une fois par an. En conséquence, le demandeur peut soit se rendre au sein d'un guichet muni du cerfa de renouvellement, soit se rendre sur le Portail Grand Public pour effectuer directement l'opération.

Dans ce cadre, le demandeur reçoit un certain nombre de préavis selon les informations préalablement renseignées sur le SNE ou selon les modalités de création de la demande.

L'envoi des préavis de renouvellement est automatique. **Il n'est donc pas nécessaire que les services d'enregistrement réalisent des envois aux administrés.**

Néanmoins, depuis mai 2016, pour une demande créée en ligne ou renouvelée au moins une fois en ligne, les lettres (simple et suivie) des préavis de renouvellement sont

remplacées par un envoi par SMS et/ou mail (selon les informations présentes sur la demande).



**Depuis la mise à jour de septembre 2019 sur le SNE, la date anniversaire d'une demande n'est plus immuable.** En effet, la première année de renouvellement, la date anniversaire correspondra à la date de dépôt. Toutefois, l'année suivante, la date anniversaire correspondra à la date de réalisation du précédent renouvellement, et ainsi de suite (par exemple, pour une demande créée le 25/07/2019, la date anniversaire du premier renouvellement sera le 25/07/2020. Si le demandeur choisi de renouveler le 20/06/2020, alors la prochaine date anniversaire sera au 20/06/2021).

---

### **Les dérogations aux règles**

**Si dans une situation particulière et ponctuelle** (absence de personnel, souci d'interface, ...), **un service d'enregistrement se trouve dans l'incapacité de respecter le délai de renouvellement pour sa saisie**, situation qui entraînerait alors la radiation de nombreuses demandes, il convient d'aviser le gestionnaire Aatiko des difficultés rencontrées.

Pour ne pas pénaliser les demandeurs et pour éviter que le guichet se trouve dans l'obligation de demander de nombreuses dé-radiations à Aatiko, les services enregistreurs sont invités à cliquer « à la chaîne » sur le bouton de renouvellement dans le SNE.

**Si les problèmes n'ont pas été signalés en amont et dûment expliqués, les dé-radiations seront refusées. En outre, les guichets ne sont pas dispensés de transmettre une copie du cerfa de renouvellement au gestionnaire.**

16 La période d'un mois, après la radiation de la demande par le système, durant laquelle le guichet peut intervenir sur la demande, soit jusqu'à 2 mois après la date anniversaire, est utilisable pour 3 motifs :

- **Le service enregistreur a du retard en matière de saisie** ou le cerfa de renouvellement est parvenu à la date limite. Les services doivent faire tout leur possible pour réduire au maximum le traitement des demandes et a minima le ramener dans le délai légal et réglementaire d'un mois. Le fait que nombre de demandeurs renouvellent leur demande sur le portail internet devrait contribuer à résorber les retards des guichets concernés. Les services peuvent aussi promouvoir le service en ligne sur leur propre site internet.
- **Un demandeur a été dans l'incapacité de renouveler sa demande dans le délai imparti et le justifie.** Un guichet peut dé-radier une demande radiée au motif du non renouvellement jusqu'à 2 mois après la date anniversaire, en procédant à son renouvellement. Il ne le fait qu'à **la vue de justificatifs probants, montrant un motif impérieux qui a empêché le demandeur de réaliser ses démarches dans les délais, y compris sur internet, durant la totalité de la période de 3 mois** (par exemple : une hospitalisation ou une incarcération de plus de 3 mois consécutifs).
- **Un demandeur n'a reçu aucun préavis de renouvellement** car les informations présentes dans la demande sont erronées pour cause d'une erreur de saisie par un service enregistreur (et non pour un oubli de mise à jour de la part du demandeur).



**La possibilité pour le guichet de renouveler une demande au-delà du mois qui suit la date anniversaire n'a pas pour objet d'être une facilité pour les demandeurs qui oublient les dates de renouvellement.**

**Un demandeur se présentant à un service enregistreur, après la période de renouvellement, doit être invité à déposer une nouvelle demande de logement social** (dans le cas où son souhait d'obtenir un logement social est toujours d'actualité). Lors de la création de cette demande, le SNE détectera un doublon avec le NUR radié. Il faudra dans ce cas **forcer le doublon**, puis demander au gestionnaire Aatiko de procéder à la suppression du doublon (c'est-à-dire la suppression de l'ancienne demande).

Pour une base propre, il ne faut pas choisir l'option de radiation pour abandon de la demande. En outre, une demande radiée est toujours visible par les guichets enregistreurs et est potentiellement ré-activable.

**Information :** Le portail internet du logement social cesse de permettre le renouvellement en ligne, un mois après la date anniversaire.

### *Le renouvellement d'une demande au-delà de 2 mois après la date anniversaire*

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 à [assistance@aatiko.fr](mailto:assistance@aatiko.fr) et doit être **argumentée et justifiée**. **En outre, 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 radiée à tort et à réactiver et les noms précis des personnes concernées</u> par la radiation faite et celle à réaliser
2- Nécessité de radier au motif d'une attribution alors que la demande est déjà radiée dans le SNE, mais pour un autre motif (ex : pour non renouvellement de la DEMANDE)	Le bailleur radiateur pour attribution de logement	Mail indiquant <u>le NUR de la demande à dé-radier et le nom du demandeur</u> en précisant que c'est en vue de la radiation pour attribution
3- Demande radiée pour non-renouvellement dans le SNE mais renouvelée dans un outil privatif. L'interface n'a pas bien fonctionné	Le service d'enregistrement concerné	Mail explicatif indiquant <u>le NUR de la demande et 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- Demande radiée pour non-renouvellement dans le SNE. Le demandeur proteste car n'a pas reçu le préavis. Erreur de saisie de l'adresse de la demande lors de l'enregistrement	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'adresse du demandeur et montrant donc l'erreur de saisie
5- Un demandeur a été dans l'incapacité de renouveler sa demande dans le délai imparti et le justifie	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 la réactivation d'une demande radiée, il peut arriver qu'il soit nécessaire de procéder à plusieurs renouvellements dans le SNE.

Ex : 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).

**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.**

---

### *Les délais pour le demandeur*

La demande étant valable un an, **le renouvellement se fait donc par le demandeur, en principe, au plus tard à la date anniversaire de la demande.**

- 18 **Le demandeur doit avoir renouvelé, envoyé ou déposé son cerfa, dûment complété, dans un des services enregistreurs d'Ile-de-France, en vue d'un renouvellement au plus tard à sa date anniversaire.**

La demande n'étant pas encore radiée dans le SNE, il peut y avoir une tolérance dans le mois qui suit la date anniversaire. En effet, le SNE permet de renouveler une demande dans le mois qui suit la date anniversaire. Les services enregistreurs ont donc la main pour procéder au renouvellement. Le portail internet fonctionne de la même façon et le demandeur peut réaliser son renouvellement au cours de ce mois-là.

---

## **1-5- La prévention de création de doublons**

Depuis la réforme de 2011, le numéro unique est régional en Ile-de-France. En conséquence, les demandeurs qui expriment des souhaits de relogement dans des communes de plusieurs départements de la région IDF n'ont plus à multiplier leurs démarches en créant plusieurs demandes.

Néanmoins, cela ne les empêche pas de promouvoir leur demande auprès des communes dans lesquelles ils souhaitent résider ou de leur collecteur d'Action Logement (autrefois appelé le collecteur 1% patronal). Les demandeurs doivent alors préciser qu'ils sont déjà inscrits dans le SNE et fournir leur NUR.

**La demande est unique pour tout le territoire d'Ile-de-France.** Elle est visible sur le SNE par tous les services enregistreurs du territoire francilien, quel que soit le guichet à l'origine de l'enregistrement en création ou en renouvellement.

Ainsi, par exemple, lorsqu'un demandeur enregistré à Paris, vient à Melun se faire renouveler car désormais il y habite, il conserve sa demande enregistrée par la ville de Paris. Il n'y a pas lieu de radier la demande en cours établie par Paris pour en créer une nouvelle à Melun. **Au sein de la région Ile-de-France, le demandeur conserve le même numéro unique et son ancienneté.**

**Pour toute création d'une demande, je vérifie la présence ou non d'un doublon dans la base, après avoir saisi les 5 champs suivants** : la civilité, le nom, le prénom, la date de naissance et la 1ère ville demandée. La recherche sur le site web s'effectue alors automatiquement, à la fois sur le demandeur et le co-demandeur, ceci afin d'éviter les demandes croisées pour les couples.

Si la saisie des demandes de logement s'effectue sur un outil privatif, il faut s'assurer que l'outil gère également la prévention de création des doublons, en faisant les mêmes recherches dans le SNE, lors de l'envoi du flux de l'écriture. Par ailleurs, il doit :



- Transmettre les messages adressés par le SNE en retour des demandes d'enregistrement effectuées,
- Ne pas forcer automatiquement le doublon sans créer d'alerte.

**Avant de forcer le doublon, il faut bien s'assurer que les suspicions de doublon présentées par le SNE ne correspondent pas du tout au ménage à enregistrer.**

**Le contrôle interne mis en place au sein de chaque service d'enregistrement doit s'assurer que les messages adressés par le SNE, en retour des demandes d'enregistrement ayant posé interrogation et/ou problème, sont lus et traités au fil de l'eau par les équipes.**

19

---

### **Que faire en cas de détection d'un doublon ?**

En premier lieu, **il faut s'assurer qu'il s'agit d'un réel doublon** en visualisant les deux enregistrements (mêmes noms, prénoms, dates de naissance + d'autres indices de similitude comme le numéro de téléphone, l'adresse, les dates de naissance des éventuels co-titulaires, enfants, etc.).

Lorsqu'il s'agit **d'un vrai doublon, il ne faut pas radier l'une des deux demandes** pour le motif, par exemple, d'abandon de la demande. En effet :

- Les motifs de radiation sont encadrés par le CCH et l'abandon ne peut être réalisé par un service d'enregistrement qu'au vu d'une demande écrite du demandeur ou en la présence physique de celui-ci,
- Une demande radiée est toujours présente dans le SNE et sa réactivation par un service d'enregistrement est donc toujours possible.

**En présence de vrais doublons, il faut renseigner le formulaire prévu par le gestionnaire Aatiko** (Annexe 4 – Demandes actives en doublons), mentionner les numéros uniques concernés et le transmettre au gestionnaire. Le gestionnaire procédera à la suppression du doublon (il ne sera alors plus du tout visible dans la base du SNE). Le processus conserve par défaut l'ancienneté la plus importante (par généralement la conservation du n° le plus ancien) et les informations et pièces justificatives les plus récentes.

La procédure peut être signalée par le service enregistreur au demandeur en l'alertant sur le fait qu'il ne doit avoir qu'une seule demande en IDF et en l'invitant à la mise à jour de sa demande sur le portail Internet du SNE : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>

---

### **Cas complexes de doublons**

Une demande avec M. MICHU, seul

Une demande avec Mme BERTRAND et M. MICHU co-titulaire

M. MICHU est donc en doublon.

Il convient que le service enregistreur dise clairement à Aatiko laquelle des deux demandes doit être supprimée car cette décision n'appartient pas au gestionnaire. La consigne donnée par le guichet doit donc être claire. Dans certains cas, il conviendra d'alerter le ménage concerné afin de connaître la réelle composition familiale, donc celle qu'il convient de considérer. En effet, il convient d'être vigilant pour que la procédure de traitement du doublon n'ait pas pour effet de faire disparaître le nom d'un demandeur de la base du SNE.



Dans le cas cité en exemple : si la consigne donnée est de conserver la demande avec M. MICHU seul, Mme BERTRAND pourrait éventuellement disparaître du fichier des demandeurs, ce qui ne serait pas sans conséquence pour cette personne. Il est important que le guichet ait alors l'accord de la personne pour, par exemple, devenir la co-titulaire de M. MICHU. Une autre solution serait aussi d'avoir une DEMANDE pour M. MICHU seul et une autre pour Mme BERTRAND seule. La concertation en amont avec les personnes concernées est donc parfois nécessaire.

20

---

## **1-6 Les cas particuliers : enregistrement ou pas d'une demande**

---

### ***Le demandeur est une personne étrangère en situation irrégulière***

**L'enregistrement de la demande n'est pas possible.** L'article R 441-2-3 précise que le demandeur étranger doit fournir, au moment de l'enregistrement, la copie d'une pièce justifiant de la régularité de son séjour sur le territoire national. Une personne qui détient un récépissé de demande d'un premier titre de séjour n'est pas considérée en situation régulière sur le territoire, par rapport à l'obtention d'un logement social. En effet, rien ne peut présager de l'obtention du titre sollicité, titre qui sera exigé par le bailleur pour examiner en CALEOL une proposition de logement. Par contre, le récépissé de renouvellement d'un titre peut être accepté.

---

### ***Le demandeur est en situation régulière sur le territoire, mais pas le conjoint, ou un des autres co-titulaires***

La seule pièce nécessaire pour enregistrer une demande est la pièce d'identité du demandeur. En conséquence, **l'enregistrement de sa demande est de droit.**

Le service d'enregistrement peut toutefois informer le demandeur que, lors de l'instruction de son dossier en vue d'une attribution, le bailleur exigera la totalité des documents valides pour l'ensemble des signataires du bail.

---

### *Le demandeur a une procédure de regroupement familial en cours*

**Si le regroupement est accordé, la demande est faite en précisant toutes les personnes devant occuper le logement.** Ces personnes devront être en capacité de produire un titre de séjour pour l'instruction chez le bailleur en vue de l'examen de la CAL.

**Si la procédure est en cours ET que le demandeur est officiellement marié avec le futur co-titulaire du bail et que les membres de sa famille sont tous fiscalement à charge, toutes les personnes qui occuperont le logement devront être inscrites sur le formulaire et saisies dans le SNE.** La procédure de regroupement familial peut être mentionnée dans la rubrique « Observations ». Le demandeur sera toutefois prévenu qu'un logement adapté ne pourra lui être attribué par le bailleur, aux noms des personnes mentionnées dans la demande, que sous réserve de la production du titre de séjour en règle des personnes majeures devant occuper le logement.

---

### *La procédure de regroupement familial n'est pas engagée, ou elle a fait l'objet d'un refus*

La demande ne comporte que le nom du titulaire de la demande.

Le demandeur bénéficie de la protection internationale (réfugié)  
Cf. annexe 7

---

### *Le demandeur est propriétaire d'un logement*

Cet élément d'information **ne fait pas obstacle à l'enregistrement de la demande** et à la délivrance du numéro unique. La commission d'attribution du bailleur statuera sur le caractère adapté ou non du logement, dont le demandeur est propriétaire, par rapport à la composition familiale et à tout autre élément (ex : la décence).

21

---

### *Le demandeur est déjà locataire du parc social et fait une demande de mutation*

**Il s'agit bien d'une nouvelle demande** qui devra donner lieu à enregistrement et à délivrance du n° unique. **Toute attribution ne peut être prononcée que si le ménage est enregistré dans le SNE. Cela concerne les demandes de mutation, y compris à l'intérieur du parc d'un même bailleur.**

---

### *Le demandeur est mineur*

Le CCH ne prévoit pas d'âge plancher pour déposer une demande. En conséquence, un refus d'enregistrer ne peut pas avoir de motivation d'ordre réglementaire. **L'enregistrement de ces demandes doit donc être réalisé sur la base du bon sens.** A partir de 16 ans, un mineur peut être émancipé, il peut aussi avoir des revenus issus notamment de l'apprentissage. En conséquence, un enregistrement à partir de l'âge de 16 ans paraît raisonnable. Toutefois, le service enregistreur attirera l'attention sur le fait que le demandeur devra être majeur ou émancipé pour signer un bail.

---

## **1-7 Que faire avec un CERFA mal voire non renseigné ?**

Si les renseignements inscrits dans le CERFA sont trop partiels et/ou incohérents et ne

permettront pas à un réservataire de cerner suffisamment la demande et ensuite de faire une proposition de logement adaptée, **le demandeur doit être invité à compléter sa demande.**

Pour cela il convient de le joindre par téléphone (s'il a inscrit un numéro de téléphone sur le formulaire) ou par courriel (s'il a indiqué une adresse mail), sinon de renvoyer le formulaire par courrier en l'invitant à compléter consciencieusement toutes les rubriques du formulaire et à retourner ce dernier au service enregistreur.

Le courrier peut insister sur l'intérêt du demandeur à déposer une demande soigneusement renseignée, de manière à ce qu'il puisse obtenir une proposition de logement adaptée à ses besoins et à ses capacités financières. Le courrier peut aussi préciser l'adresse du site internet de la DRIHL, avec une mention pour la rubrique « Se loger » (puis l'onglet « La demande de logement locatif social »), qui comporte de nombreux renseignements pratiques à destination des demandeurs, tant sur la manière de renseigner le cerfa, que sur la procédure d'accès au logement social.

**La date de dépôt de la demande, à renseigner dans le SNE, correspond à la date à laquelle le cerfa, dûment rempli, a été déposé. En outre, un cerfa non daté est irrecevable.**

---

## 1-8 Le respect du dossier unique

La mise en place du « dossier unique », prévue par la loi ALUR du 24 mars 2014, s'inscrit dans un **esprit de simplification des démarches du demandeur et d'amélioration du service rendu.**

22

Concrètement, cela signifie que :

- Le demandeur de logement social n'a à **fournir qu'en un seul exemplaire les pièces** servant à la qualification ou à l'instruction de sa demande, tant que la pièce en question n'est pas jugée obsolète,
- **Toute pièce demandée** pour être consultée, pour qualifier la demande (priorité, éligibilité à un contingent, etc.), pour proposer un logement à un candidat, pour instruire en vue d'une présentation en commission d'attribution de logements **doit être partagée** afin d'éviter qu'elle ne soit redemandée une nouvelle fois,
- **Les pièces sont rendues disponibles**, via le Système National d'Enregistrement (SNE), à **l'ensemble des acteurs ayant accès aux données nominatives, et au demandeur lui-même** qui peut gérer ses pièces, via le Portail grand public.

**L'atteinte de ces objectifs définis par la loi implique donc une numérisation préalable des pièces qui, selon les cas, pourra être réalisée par le demandeur lui-même, les services enregistreurs au sens de l'article R 441-2-1 du CCH, ou bien un service de numérisation externalisé.**

**Le délai maximal réglementaire du dépôt des pièces dans le SNE par un service est de 15 jours après leur réception** au sein du service, quel que soit le mode de fonctionnement choisi : en interne ou recours à un tiers ou au numériseur industriel.

---

## Les grandes étapes du dossier unique

### ➤ À l'enregistrement :

- Vérifier la pièce d'identité fournie
  - o Appartenance au périmètre défini par l'arrêté du 06/08/2018,
  - o Lisibilité de la pièce,
  - o Non obsolescence/Date de validité du document,
  - o Complétude de la pièce (toutes les pages) et des informations fournies (tous les champs renseignés).
- Numériser et ajouter la pièce d'identité du demandeur sur le SNE (l'article R. 441-2-3 du CCH).
- Ainsi que tout autre document complémentaire mentionné dans la charte du dossier unique.

### ➤ Au moment du renouvellement ou en dehors :

- Vérifier la pertinence des pièces présentes sur la demande.
  - o Si certaines pièces sont obsolètes, les supprimer et demander au demandeur d'apporter de nouveaux documents.
- Ajouter les documents apportés par le demandeur.
  - o Si ces pièces sont inscrites au sein de la charte du dossier unique.
- Actualiser les informations mentionnées au sein du dossier unique (ex : ressources mensuelles).

23

### ➤ Au moment de l'instruction :

- Vérifier la présence et la validité des pièces présentes sur le SNE.
- Veiller à ce que le dossier unique soit complet. A défaut, il faut le compléter.
  - o Avis d'imposition dans son intégralité, dernières fiches de paie, etc.

Dans ses relations avec le demandeur, le guichet attirera son attention sur l'intérêt qu'il a à ce que son dossier soit complet et à mettre à jour sa demande à chaque changement de situation pour augmenter ses chances d'obtenir un logement correspondant à ses besoins.

---

## 1-9 La mise en conformité avec le RGPD

La réglementation européenne entrée en vigueur le 25 mai 2018 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 :

	<b>Anonymisation des informations échangées</b>	Les informations échangées sur le demandeur doivent ainsi se limiter au strict nécessaire pour que son identification par un agent habilité reste possible. Les <b>données sensibles</b> telles que le NIR ne doivent jamais être communiquées « en clair » (i.e. de manière non cryptée) ou notées sur un papier.
	<b>Destruction des pièces justificatives au format papier</b>	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 <b>ne doivent pas être archivés</b> .
<b>Quelques bonnes pratiques</b>		
	<b>Créer et utiliser une adresse générique « gestionnaire territorial »</b>	Les gestionnaires territoriaux du SNE utilisent, pour la plupart, des adresses mél nominatives dans le cadre de leurs missions (communication, assistance). <b>Néanmoins, les habilitations au SNE et à l'infocentre doivent rester personnelles et nominatives.</b>
	<b>Informier des changements de poste et départs au sein des guichets</b>	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.
	<b>Sensibiliser localement les utilisateurs du SNE à la cybersécurité</b>	Un compte utilisateur est à usage personnel : <b>une personne est légalement responsable des actions réalisées en son nom</b> (avec son identifiant et son mot de passe) <b>par autrui</b> . Le <b>partage de mots de passe</b> , ou leur inscription « en clair » sur une feuille à proximité de son ordinateur, sont ainsi à proscrire.

24

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.

## 2- La saisie des divers champs du CERFA

### 2-1 Le demandeur

#### *L'identité*



Les champs « nom » et « prénom » ne peuvent pas être modifiés par le service enregistreur, après la validation de la demande. Aussi, une grande vigilance est recommandée lors de la saisie de ces champs. Pour limiter au maximum les erreurs, il est préférable pour ces champs de se référer à la pièce d'identité produite plutôt qu'au cerfa rempli manuellement.

Toute demande de modification de ces champs, suite à une erreur de frappe ou à un changement de nom (mariage par exemple), fait l'objet d'une demande par mail au gestionnaire Aatiko, accompagné du justificatif (copie de la pièce d'identité, du livret de famille, jugement de divorce, etc.)

**Les champs « nom », « prénom », « date de naissance », « nationalité » et « situation familiale »** ne peuvent pas être modifiés par le demandeur qui renouvelle ou modifie sa demande en ligne. Pour toute modification, ils doivent donc s'adresser à un guichet physique. Ces modifications s'appliquent également au co-demandeur. Selon les modifications à apporter, au vu des justificatifs présentés par les demandeurs, le guichet procède lui-même aux modifications. Si le guichet ne peut pas effectuer ces modifications, il envoie un mail au gestionnaire Aatiko avec la copie des justificatifs en pièces jointes.

25

**Nom court** : certains patronymes ne comportent que deux lettres. Or, le SNE attend un minimum de trois caractères pour la saisie de ce champ. Après la saisie des deux lettres, il convient de taper une fois sur la barre d'espace pour créer le troisième caractère.

**Les champs « nom » et « nom de jeune fille »** : le cerfa et le SNE comportent ces deux champs. Pour les femmes non mariées, le nom est aussi le nom de jeune fille. Il ne faut pas renseigner les deux champs avec le même patronyme car cela crée des anomalies au moment des dispatchings. Pour les femmes non mariées, il ne faut renseigner que le champ « Nom ». En revanche, pour les femmes mariées, il faut remplir les deux champs. Cela peut notamment éviter des confusions avec des homonymes.

**Le champ « Prénom (s) »** : pour éviter la création de doublons de demande (une demande avec un prénom simple, une demande avec un prénom composé ou avec plusieurs prénoms), il convient de saisir le seul premier prénom tel qu'il est inscrit sur la pièce d'identité.

**La date de naissance** : elle est demandée au demandeur sur le portail internet pour accéder à sa demande. Toute erreur de saisie dans cette date entraîne pour le demandeur l'impossibilité d'accéder à sa demande en ligne. Il convient donc d'être vigilant lors de la saisie.

Certaines pièces d'identité ou titres de séjour, notamment pour des personnes nées dans les régions sub-sahariennes, comportent des jours et mois en X. Or, le SNE n'accepte pas de lettres dans le champ date. Afin d'homogénéiser les pratiques sur le territoire, il convient de saisir dans ce cas de figure : 01/01.

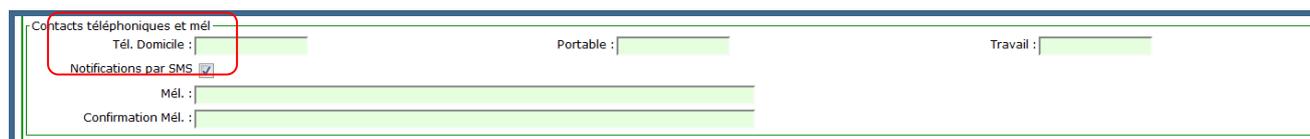
**Le NIR** : le numéro de sécurité sociale peut être ajouté sur le SNE à la fois pour le demandeur et le co-demandeur. A ce jour, son ajout est facultatif. Seul le gestionnaire territorial est habilité à modifier un NIR.

En outre, si le NIR et la date de naissance du titulaire ou du co-titulaire d'un dossier sont erronés, le gestionnaire est également en mesure de modifier ces informations. Il s'agit du seul cas où Aatiko peut corriger une date de naissance.

## Les contacts

### Numéro de téléphone portable

Par défaut, en saisie sur le site web du SNE, la case « Notification par SMS » est pré cochée.



The screenshot shows a form titled 'Contacts téléphoniques et mél'. It contains several input fields: 'Tél. Domicile :', 'Portable :', and 'Travail :'. Below these is a checkbox labeled 'Notifications par SMS' which is checked. There are also fields for 'Mél. :', 'Confirmation Mél. :', and 'Mél. :'. The 'Notifications par SMS' checkbox is highlighted with a red box.

Le texte du SMS est le suivant :

« Votre demande de logement social numéro XXX doit être renouvelée. Allez sur [www.demande-logement-social.gouv.fr](http://www.demande-logement-social.gouv.fr) ou à votre guichet habituel »

Si le ménage ne dispose pas de téléphone portable, il convient de décocher la case. Ainsi, le ménage reçoit son premier préavis par courriel (si une adresse mail est renseignée dans le cerfa) ou par courrier papier à l'adresse postale mentionnée.

26

Pour les services réalisant la saisie sur un outil privatif, il convient de s'assurer de la concordance entre l'outil privatif et le SNE. En effet, si le ménage demandeur ne dispose pas de téléphone portable, il convient de pouvoir décocher la case.

Si la personne ne renouvelle pas sa demande au reçu du 1<sup>er</sup> préavis, un courrier postal est automatiquement expédié, environ un mois avant la date anniversaire. Ce courrier comporte le cerfa pré-complété du NUR, nom, prénom et date de naissance du demandeur.

Enfin, **depuis mai 2016**, pour une demande créée en ligne ou renouvelée au moins une fois en ligne, les lettres (simple et suivie) des préavis de renouvellement sont remplacées par un envoi par mail.

### L'adresse mail



#### **Attention à correctement retranscrire l'adresse mail dans le SNE.**

Elle conditionne à la fois les éventuels envois par mail des préavis de renouvellement et l'accès à leur demande sur le portail internet grand public par les demandeurs. En effet, sur le portail internet, l'adresse mail du demandeur est demandée pour l'authentification. Pour que le demandeur puisse accéder à sa demande, elle doit être identique à celle inscrite dans le SNE.

### Mail d'une personne ou structure vous aidant dans les démarches

Le guichet a la possibilité de renseigner l'e-mail d'un tiers. Il peut s'agir d'un tuteur, d'une assistante sociale ou d'un centre d'hébergement.

## Les différentes adresses

Adresse où le courrier doit être envoyé

Adresse à l'étranger :  Appartement :  Escalier :  Etage :

Bâtiment :  Complément adresse :

Numéro :  Voie :

Code postal :  Lieu-dit :

Localité :

Si vous êtes hébergé(e), personne ou structure hébergeante :

Adresse du logement où vous vivez actuellement (si elle est différente)

Adresse à l'étranger :  Appartement :  Escalier :  Etage :

Bâtiment :  Complément adresse :

Numéro :  Voie :

Code postal :  Lieu-dit :

Localité :

Si vous êtes hébergé(e), personne ou structure hébergeante :

Plusieurs composantes pour l'adresse sont à respecter

Il ne faut pas écrire la mention « chez » qui s'inscrit automatiquement dans le champ adresse des courriers issus du SNE (ex : le préavis de renouvellement)

Le CERFA propose deux grandes rubriques pour les adresses. Le premier cadre concerne l'adresse où le courrier doit être envoyé et le deuxième cadre concerne l'adresse où la personne vit (si l'adresse est différente du premier cadre).

**Il est donc inutile de renseigner ce second cadre pour y remettre exactement la même adresse** que celle qui figure dans le premier cadre quand celles-ci sont identiques. En effet, cela peut provoquer des erreurs et incompréhensions lors des dispatching.

Dans l'un ou l'autre des blocs adresses, un champ spécifique est prévu pour chacune des informations.

Exemple pour un ménage habitant au n°10 rue des primevères

Le n° 10 doit être inscrit dans le champ « numéro » et rue des primevères dans le champ « voie ». Il convient d'être vigilant à la saisie et respecter la nature des champs.

27

Pour la localité, plutôt qu'effectuer une saisie directe, il est préférable d'effectuer une recherche de la commune avec l'icône représentant des « jumelles ».

Pour les services enregistreurs qui travaillent avec un outil privé, il convient de vérifier que la transcription dans le SNE via l'interface respecte bien ce qui a été saisi dans l'outil privé. Si ce n'est pas le cas, il convient d'alerter le service informatique du service et/ou l'éditeur du logiciel pour procéder aux rectifications.

Enfin, les services enregistreurs qui travaillent avec un outil privé sont invités à utiliser le même fichier Hexaposte que celui utilisé par le SNE pour renseigner les codes postaux des communes. La dernière version disponible du fichier Hexaposte est à disposition, sur demande auprès d'Aatiko.

Sur le Portail Grand Public, les seules informations pouvant être modifiées par le demandeur sont les numéros de téléphone renseignés.

## La situation familiale

Sur le Portail Grand Public, le demandeur n'est plus en mesure de modifier les informations se rapportant à la situation familiale et au co-titulaire. D'ailleurs, il n'est plus en mesure de supprimer ce dernier.

En cas **d'erreur de saisie ou d'évolution de la situation du co-titulaire**, le guichet enregistreur pourra procéder à la modification sur présentation, par le demandeur

principal ou le co-titulaire, d'un justificatif attestant de sa situation.

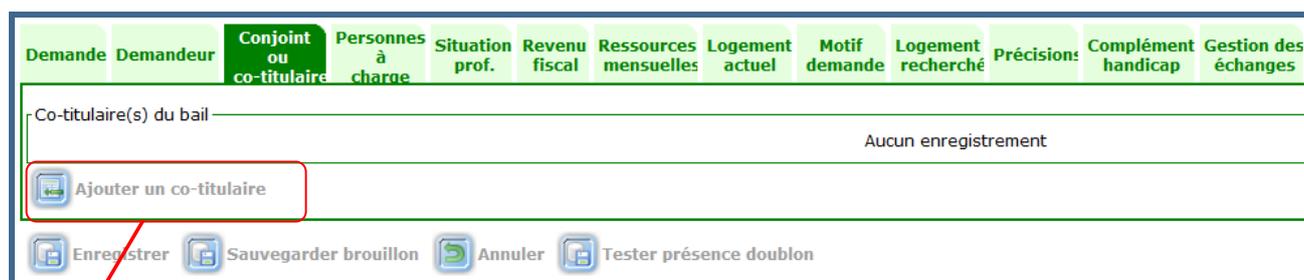
En outre, un guichet enregistreur ne pourra procéder à la **suppression d'un co-titulaire** que si la personne concernée est physiquement présente et atteste de son identité, ou, le cas échéant, sur présentation d'un acte de décès de la personne concernée.

Enfin, le demandeur est invité à produire un justificatif pour toute demande de modification de cette zone du formulaire.

## 2-2 Conjoint ou co-titulaire

Il faut renseigner cette rubrique pour les conjoints mariés, pacsés, concubins du demandeur titulaire, mais aussi pour toute personne majeure, non à charge, qui sera signataire du bail.

Le cerfa ne prévoit qu'un seul co-titulaire donc dans l'hypothèse où il y aurait un second co-titulaire, voire plus, le demandeur doit ajouter une page blanche à son CERFA mentionnant les futurs co-titulaires. En effet, la saisie dans le SNE autorise l'ajout de plusieurs co-titulaires.



28

Il faut cliquer autant de fois que nécessaire pour l'ajout de co-titulaires.

Pour les services utilisant un outil privatif, il faut également s'assurer que l'outil prévoit cette éventualité.

Au même titre que le titulaire de la demande, le **numéro de sécurité sociale** du co-titulaire peut être renseigné sur la demande.

Depuis le 25 septembre 2017, un demandeur n'a plus la possibilité, via le Portail grand public, de modifier ou supprimer un co-titulaire présent sur une demande de logement social. Ces modifications ou suppressions ne peuvent désormais être effectuées que par un guichet enregistreur.

### Concernant la modification d'un co-titulaire :

Modification des champs liés à la civilité du co-titulaire :

- « Titre / Civilité (M. / Mme) » ;
- « Nom » ;
- « Nom de jeune fille » ;
- « Prénom » ;
- « Date de naissance » ;

- « Nationalité ».

En cas d'erreur de saisie (ces informations n'étant pas vérifiées lors de la validation d'une demande créée à partir du PGP), ou d'évolution de la civilité, le guichet enregistreur doit procéder à la modification de ces champs sur présentation, par le demandeur principal ou le co-titulaire concerné, d'un justificatif d'identité du co-titulaire concerné.

Modification des champs liés à la situation co-titulaire :

- « Situation familiale » ;

- « Lien avec le demandeur ».

En cas d'erreur de saisie ou d'évolution de la situation du co-titulaire, le guichet enregistreur doit procéder à la modification sur présentation, par le demandeur principal ou le co-titulaire, d'un justificatif attestant de sa situation. Dans le cas d'une modification du champ « lien avec le demandeur », les champs « situation familiale » du demandeur et du co-titulaire devront être vérifiés et le cas échéant, modifiés par le guichet.

Concernant la suppression d'un co-titulaire :

Un guichet enregistreur ne doit procéder à la suppression d'un co-titulaire sur une demande que si la personne concernée est physiquement présente et atteste de son identité, ou, le cas échéant, sur présentation d'un acte de décès de la personne concernée.

Dans le cas d'une séparation (divorce ou rupture de pacs), le guichet enregistreur doit demander au co-titulaire présent s'il souhaite déposer, comme demandeur principal, une nouvelle demande de logement social, auquel cas le guichet procède à une duplication de la demande initiale pour création d'une demande suite à une séparation (garantissant la conservation de l'ancienneté de la demande), avant de supprimer le co-titulaire de la demande initiale, conformément à l'article L. 441-1 du CCH.

29

---

## 2-3 Personnes fiscalement à charge

Il s'agit des personnes qui, sur l'avis d'imposition, sont rattachées au foyer fiscal du demandeur, de son conjoint ou d'un futur co-titulaire du bail :

- Enfants de moins de 18 ans ou infirmes,
- Enfants de moins de 18 ans en garde alternée au domicile d'un des parents,
- Personnes titulaires d'une carte d'invalidité rattachée au foyer fiscal,
- Toute personne majeure rattachée au foyer fiscal, âgée de moins de 21 ans, ou de moins de 25 ans si elle poursuit ses études, ou quel que soit son âge si elle est atteinte d'une infirmité.

Les personnes qui vivent dans le logement et qui n'entrent pas dans l'une de ces catégories ci-dessus (ce qui inclue la catégorie des co-titulaires du bail), ne seront pas prises en compte pour déterminer la taille du futur logement (ex : un ascendant retraité pensionné (et donc à ce titre non fiscalement à charge) que le ménage souhaite héberger, mais sans qu'il soit signataire du bail).

Les enfants en garde alternée ou en droit de visite sont à noter dans le cadre prévu à cet effet, et non dans celui des personnes à

Demande	Demandeur	Conjoint ou co-titulaire	Personnes à charge	Situation prof.	Revenu fiscal	Ressources mensuelles	Logement actuel	Motif demande	Logement recherché	Précision
Personne(s) à charge										Aucun enregistrement
Ajouter une personne à charge										
Enfant(s) à naître										
Si naissance attendue, nombre d'enfants à naître ? : <input type="text"/>										
Date de naissance prévue : <input type="text"/>										
Enfant(s) en garde alternée ou en droit de visite										Aucun enregistrement
Ajouter un enfant en garde alternée ou droit de visite										



Pour une bonne qualité des informations contenues dans la base, la totalité des membres du ménage à reloger - tel que le demandeur l'a écrit dans son formulaire papier - doivent être reportés par les services enregistreurs dans le SNE. En clair, lorsqu'un CERFA comporte un conjoint et plusieurs personnes à charge, la saisie dans le SNE doit être conforme. Le service ne doit pas se contenter de saisir l'identité du seul demandeur.

## 2-4 Situation professionnelle

Que ce soit pour le demandeur, ou le co-demandeur, si un des champs relatifs au travail est renseigné, alors les champs « code postal » et « commune du lieu de travail » deviennent obligatoires à la saisie.

30

## 2-5 Revenu fiscal de référence

Le revenu fiscal de référence (RFR) figure sur l'avis d'imposition, en 1<sup>ère</sup> page, dans la rubrique « vos références », sous la mention « informations complémentaires ».

### Création d'une demande

En saisie directe sur le site web du SNE, les années de référence sont pré-inscrites. **Il est conseillé de ne PAS les modifier.**

« Année en cours moins 2 » concerne les revenus perçus 2 ans avant la date de la demande. Sauf dans les cas particuliers où il y a une modification importante du niveau des revenus, ce sont ceux inscrits à cette rubrique qui seront déterminants pour le critère d'accès au logement social. Ex : en 2017, pour « Année en cours moins 2 », il s'agira des revenus mentionnés sur l'avis d'imposition de 2015.

« Année en cours moins 1 » ne peut être renseigné que sur un nombre limité de mois dans l'année, dans la seconde partie de l'année civile (à partir d'août-septembre). Ex : en 2017, pour « Année en cours moins 1 », il s'agira des revenus mentionnés sur l'avis d'imposition de 2016 (*il est préférable de ne rien indiquer tant que le RFR n'est pas connu*).

---

## Renouvellement d'une demande

En saisie directe sur le site web du SNE, le logiciel affiche à nouveau les données inscrites lors de la création (millésime des années de référence et montant du RFR). Il convient de réactualiser l'ensemble des champs ou de compléter les éléments communiqués.

---

## Dans tous les cas

Les personnes séparées judiciairement de leur conjoint, ou victimes de violences conjugales attestées par un dépôt de plainte, ou bénéficiaires d'une protection du juge suite à des violences conjugales, et qui déposent donc une demande à leur seul nom (et non plus en leur nom et celui du conjoint en co-titulaire) n'inscrivent que la part des revenus les concernant si l'avis d'imposition produit est encore établi au nom du couple.

Si le demandeur et/ou le co-titulaire ne paie pas d'impôt, il convient quand même de renseigner le revenu fiscal de référence, même si le chiffre est 0.

**Information : la saisie d'une information sur les ressources du ménage est obligatoire, soit dans la rubrique qui concerne les revenus fiscaux, soit dans la suivante qui concerne les ressources mensuelles.**

---

## Cas des réfugiés

Voir annexe 7

31

---

## 2-6 Ressources mensuelles

A la différence de la rubrique précédente, les montants inscrits sont **mensuels**. Les montants des salaires et des retraites sont inscrits en revenus nets. Comme cela est notifié sur le SNE, **c'est le montant net avant impôt prélevé à la source qui doit être saisi**.

Cette rubrique doit être renseignée avec les informations les plus récentes.

Lorsque des montants sont versés trimestriellement, ou de manière irrégulière d'un mois sur l'autre, il convient d'inscrire la moyenne mensuelle du salaire.

L'allocation logement ou l'aide personnalisée au logement versée par la CAF pour le logement actuellement occupé n'a pas à être inscrite dans cette rubrique. Elle est prévue plus loin dans le formulaire, dans la rubrique relative au logement actuel.



**Lorsqu'un formulaire comporte un montant dans la case « pension alimentaire versée », le montant doit être saisi sans signe moins devant.** En effet lors des traitements informatiques de ce champ, s'agissant d'un montant dont le demandeur ne dispose pas en ressources, le chiffre inscrit dans la case se déduit automatiquement du total. Si un signe moins est saisi devant le chiffre, les deux signes s'annulent et le montant inscrit est ajouté au lieu d'être retranché. **Pour les services fonctionnant avec un outil privatif interfacé, il convient de vérifier que celui-ci fonctionne de la même manière.**



Note pour les systèmes privatifs : il convient que les guichets s'assurent que leur système privatif accepte les 0 dans le RFR ou les revenus mensuels.

---

## 2-7 Logement actuel

Dans cette rubrique, pour qualifier le type de logements occupé, le CERFA préconise au demandeur de cocher **une seule case**. Toutefois, si le demandeur en a coché plusieurs, il convient que les services enregistreurs vérifient la cohérence de l'information.

La case pour savoir si le demandeur est propriétaire d'un logement, autre que celui dans lequel il habite, est obligatoire.

En outre, les **demandes en mutation** peuvent être identifiées par le renseignement du champ « Numéro de SIREN de l'organisme bailleur ».

---

## 2-8 Motif de la demande

Le demandeur peut renseigner jusqu'à **trois motifs** sur sa demande, le premier étant obligatoire.

---

### *La gestion des demandes ANRU*

Conformément à l'article L. 441-2-1 du CCH, modifié par la loi Egalité et Citoyenneté : « La situation des personnes devant bénéficier d'un relogement dans le cadre d'**une opération de renouvellement urbain fait** l'objet d'un enregistrement d'office par le bailleur dont elles sont locataires dans le SNE sur la base des informations fournies par le ménage ou, à défaut, connues du bailleur. »

32

Cette mention est nécessaire pour le suivi de l'atteinte des objectifs précisés au sein de la loi Egalité et Citoyenneté.

Ces demandes peuvent être saisies et consultées par les guichets enregistreurs via un outil en version 3. Cela implique que :

- **Si le motif A.N.R.U. est choisi**, aucun autre motif ne pourra être sélectionné,
- Si une demande est enregistrée avec un motif A.N.R.U., **aucune attestation d'enregistrement et de renouvellement** de la demande de logement ne seront envoyées au ménage concerné,
- **Si une demande est enregistrée par erreur avec le motif A.N.R.U.**, ce dernier pourra être modifié,
- **Si une demande est enregistrée par erreur sans le motif A.N.R.U.**, le motif ne sera plus sélectionnable. Le gestionnaire devra donc supprimer la demande,
- Si la demande concerne un **demandeur en mutation**, la demande initiale doit toujours courir et l'ancienneté être conservée : un doublon est alors créé.
  - Dans le cas d'une demande à valider **sans le motif A.N.R.U.** n'apparaîtront que les potentiels doublons trouvés dans la base des demandes actives et ne présentant pas le motif A.N.R.U.
  - Dans le cas d'une demande à valider **avec le motif A.N.R.U.** n'apparaîtront que les potentiels doublons trouvés dans la base des demandes actives et présentant le motif A.N.R.U.

- Si une demande court une année entière, la demande restera automatiquement active jusqu'à la radiation pour un motif autre que « non renouvellement »; aucun renouvellement ne sera à effectuer par le demandeur et/ou le guichet.

### Saisie spontanée par le demandeur

Au moment de la **création de la demande sur le Portail Grand Public**, le motif « renouvellement urbain » apparaîtra dans la liste des motifs pour respecter le Cerfa officiel.

Toutefois, le portail ne permettra pas la sélection du motif « renouvellement urbain » (A.N.R.U.) (le motif est grisé avec la mention « Motif réservé au guichet enregistreur »).

Dans le cas où le demandeur transmet un Cerfa à un service enregistreur avec le motif A.N.R.U. sélectionné, le guichet devra :

- Si le demandeur est présent, s'assurer que le motif a été sélectionné à juste titre ; dans le cas contraire, le motif est corrigé avec l'accord du demandeur,
- Si le demandeur n'est pas présent et que l'information ne peut pas être vérifiée, enregistrer la demande avec le motif « démolition ».

---

## 2-9 Logement recherché

**Champ « Ressources loi EC »** : le calcul des ressources annuelles par unité de consommation pour l'indication de l'appartenance d'un ménage au premier quartile se fait automatiquement sur le SNE.

33

**Seuil EPCI premier quartile et du quartile d'appartenance** : pour les demandes en V3 (mises à jour après le 10/09/2019) apparaissent au sein de l'onglet, pour chaque localisation souhaitée, le seuil de l'EPCI au premier quartile ainsi que le quartile d'appartenance.

---

## 2-10 Précisions complémentaires

Les précisions complémentaires sont d'éventuels éléments que le demandeur souhaite apporter sur sa demande, ses motivations, etc. Il ne s'agit pas des commentaires du service d'enregistrement ni du service instructeur. Rappel : le portail internet permet au demandeur de visualiser l'ensemble des informations portées sur son cerfa.

Attention à ne pas mentionner dans ce champ libre des informations confidentielles ou potentiellement discriminantes (pathologie, tendance religieuse, origine ethnique, etc.), y compris si le demandeur a inscrit des éléments de ce type dans le CERFA. Le service enregistreur peut modifier ces informations pour les rendre plus neutres.

---

## 2-11 Complément : logement adapté au handicap

Ce volet est **optionnel**. Il n'est à renseigner que si l'un des futurs occupants du logement est handicapé ou à mobilité réduite. Un contrôle interne au SNE est effectué lors de la

saisie de la date de naissance de la personne handicapée. Cette date de naissance doit obligatoirement être la même qu'une de celles qui ont été saisies dans les premières rubriques du formulaire. Pour accéder au volet handicap, il faut avoir coché « Oui » à la case « Si le demandeur ou l'une des personnes à loger est handicapée et si le logement recherché doit être adapté à un handicap » de l'onglet « Logement recherché ».

Si sur une même demande se trouvent plusieurs personnes handicapées, il convient de renseigner autant de volets handicaps que de besoins.

Pour les services fonctionnant avec un outil interne interfacé, il convient de vérifier que celui-ci fonctionne à l'identique et autorise, le cas échéant, plusieurs volets handicaps liés à une seule et même demande.

---

## 2-12 Le dispositif de gestion partagée

---

### *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 enrichir d'un **dispositif de gestion partagée de la demande de logement social** dont les **objectifs** sont de :

- Mettre en commun des informations sur le traitement des demandes de logement social entre les acteurs d'un territoire via l'inscription d'événements affectant la vie d'une demande sur le SNE (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.

34

---

### *Présentation*

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

- **Événements**
  - 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**

- 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.

---

### **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**.

---

## **2-13 Mention de la reconnaissance du statut prioritaire et urgent DALO dans le SNE**

Les demandeurs de logement social, qui ont été reconnus prioritaires et urgents par une commission de médiation (COMED) de la région d'Ile-de-France, sont mentionnés comme tels dans l'application informatique du SNE. L'information relative au DALO est inscrite dans le premier onglet de la demande figurant sur le SNE : l'onglet « Demande ».

35

Au titre du DALO, le demandeur peut présenter plusieurs statuts :

- « **Actif** » : le demandeur a été reconnu prioritaire par une commission DALO d'Ile-de-France et est en attente d'une proposition de logement,
- « **Actif relogé** » : la mention d'un relogement dans le parc social, ou le parc intermédiaire, a été inscrite dans l'application assurant le suivi et la gestion des DALO, mais sa radiation n'est pas encore inscrite par le bailleur dans le SNE, ou n'a pas réglementairement à l'être (ex : dans le cas d'un relogement en PLI),
- « **Caduc** » : le demandeur a refusé une proposition de logement adapté à sa situation ou est devenu injoignable ou encore ne coopère pas à l'accompagnement social préconisé par la commission DALO, etc. L'État est donc dégagé de son obligation de relogement. Cependant, le ménage pouvant continuer à être demandeur d'un logement social, il n'y a pas d'incompatibilité à ce que la demande soit toujours active.

---

## 3- Cas particuliers

---

### 3-1 Nécessité de modifier la date de dépôt

**Suite à une erreur matérielle de saisie** ou qu'un service enregistreur ait été contraint de ressaisir une demande supprimée du SNE pour cause de non renouvellement (ex : un dysfonctionnement de l'interface entre outil interne et SNE), un service enregistreur peut solliciter le gestionnaire régional (Aatiko) **dans le but de modifier la date de dépôt de la demande afin de rétablir les droits du demandeur.**

A l'appui de la demande réalisée par mail, le service enregistreur doit transmettre la copie d'écran de l'outil interne, indiquant la date de dépôt de la demande à prendre en compte sur la nouvelle demande, ainsi que tout autre élément probant justifiant la nécessité de rétablir le ménage dans ses droits. Le service enregistreur peut produire l'attestation de création de la demande puis chacune des attestations de renouvellement, au préalable fournies par l'intéressé.

---

### 3-2 Décès du demandeur et couples qui se séparent

---

#### *Cadre général*

36

Depuis la loi ALUR, l'ancienneté acquise par un couple dans une demande de logement social commune doit être la même pour chacun des membres du couple.

**Ainsi, l'existence d'un bail au nom du couple ne fait pas obstacle à l'attribution d'un logement au bénéfice d'un conjoint en instance de divorce.**

Si, avant la séparation, une demande déposée par l'un des membres du couple mentionne l'autre membre du couple parmi les personnes à loger, l'ancienneté de cette demande est conservée lorsque celui-ci se substitue au demandeur initial. Il en est de même si le demandeur initial maintient sa propre demande et que l'autre membre du couple dépose une autre demande.

**Dans les cas d'un décès du demandeur, le co-titulaire se substitue au demandeur afin de conserver le bénéfice de l'ancienneté de la demande.** La procédure retenue pour ce cas de figure peut être une simple modification du nom du titulaire de la demande, information à transmettre par mail au gestionnaire Aatiko, avec le document justifiant du décès.

Les deux conditions cumulatives à respecter pour bénéficier de la mesure sont les suivantes :

- Être titulaire et co-titulaire de la demande initiale :

Et

Être un couple marié en cours de divorce (ou divorce prononcé)

Ou

- Être un couple pacsé dont la rupture est dûment déclarée,
- Ou
- Être un couple marié, pacsé ou vivant maritalement lorsque l'une des personnes du couple est victime de violences au sein du couple,
- Ou
- Décès du titulaire de la demande.



Dans le cas d'un couple, les deux membres doivent avoir été titulaires et co-titulaires de la demande de logement social. En outre, sur la demande de logement doit encore figurer le co-titulaire et la situation familiale du couple. Le guichet ne doit pas supprimer des informations tant que le gestionnaire n'est pas intervenu sur la demande.

A l'exception du cas des séparations de couple ou d'un décès, un demandeur ne peut pas se désister de son statut de demandeur de logement social au profit d'un tiers inscrit sur la demande. Cela vaut pour tous les autres cas de figure, malgré l'éventuel lien de parenté existant entre un titulaire et un co-titulaire (ex : parent, enfant, frère, etc.)

---

#### ***Document à fournir par le demandeur pour justifier du bénéfice de cette mesure***

Le demandeur doit fournir l'un des documents suivants pour bénéficier de l'ancienneté d'une demande et permettre au guichet de réaliser une duplication pour cause de séparation :

- Jugement de divorce,
- Ordonnance de non conciliation,
- Acte de saisine du juge aux affaires familiales<sup>1</sup> dans les conditions prévues au code civil,
- Requête en divorce,
- Déclaration de rupture de PACS délivré par le tribunal d'instance compétent,
- Convention de divorce par consentement mutuel,
- Décision du juge prise en application de l'article 257 du code civil attestant une situation d'urgence,
- Ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales en application du titre XIV du livre 1<sup>er</sup> du code civil,
- Attestation de la procédure de divorce en cours établie par un organisme de médiation familiale (pour les cas de divorce à l'amiable),
- Récépissé de dépôt de plainte de la victime de violences au sein d'un couple (pour le cas de personnes vivant maritalement et dont la séparation ne peut pas être attestée par un document émanant d'un tribunal, c'est la seule pièce à pouvoir fournir).

---

<sup>1</sup> Les textes ne prévoient pas explicitement de durée de validité à cet acte de saisine du JAF – Toutefois, pour tenir compte des délais des procédures judiciaires, il peut raisonnablement être considéré qu'une saisine datant de plus de 3 ans ne doit pas être prise en compte.

- Certificat de décès.

**La reprise de l'ancienneté de la demande en faveur du co-titulaire ne peut se faire qu'à la vue de l'un des documents énoncés supra.** Une déclaration sur l'honneur ou tout autre document différent de ceux qui sont cités par la loi doivent être refusés.



Attention : la loi du 18 novembre 2016 a modifié l'instruction des demandes des personnes mariées en cours de séparation. Désormais, si deux personnes mariées sont en cours de séparation, que celles-ci fournissent un justificatif - produit par l'avocat - **attestant qu'une procédure de divorce par consentement mutuel est en cours, seules les ressources de l'époux concerné par l'instruction de la demande** doivent être prises en compte. Il faut donc inscrire que la part des revenus qui concerne le demandeur, même si l'avis d'imposition produit est encore établi au nom du couple. Enfin, **dans ce cas de figure, la reprise de l'ancienneté de la demande du couple en faveur du co-titulaire est possible.**

#### ➤ Modalités du processus de saisie dans le SNE

Le descriptif du processus ci-dessous est celui qui est à mettre en œuvre en saisie directe sur le SNE. Les personnes travaillant sur un outil privé doivent pouvoir réaliser les mêmes opérations, à condition que l'éditeur de logiciel ait procédé à la mise à jour de l'outil et de l'interface. Lors du premier cas pratique réalisé sur un outil privé, il est donc conseillé de vérifier dès le lendemain que tout est conforme dans le SNE pour les deux demandes (la demande modifiée et la nouvelle).

38

En cas de problème, il convient de réaliser directement les opérations sur le SNE, jusqu'à la bonne prise en compte de ces opérations par l'outil privé. Par ailleurs, toute anomalie de fonctionnement peut être corrigée, avec en appui une copie des justificatifs, via le gestionnaire Aatiko.

**Le SNE permet de dupliquer une demande existante.** Seuls les services enregistreurs peuvent procéder à cette opération car elle n'est pas ouverte aux demandeurs sur le portail internet et le gestionnaire territorial n'a pas la main.

Pour qu'une demande puisse être dupliquée, celle-ci doit comporter un titulaire et un co-titulaire et ces derniers doivent être obligatoirement mariés ou pacsés.

Il est important de suivre scrupuleusement les étapes de la procédure exposée dans le manuel du guichet enregistreur – (version 5.0.0, page 29 et suivantes du manuel)

Rappel des étapes-clé :

- ➊ Afficher à l'écran la demande à « dupliquer »

**Consultation d'une demande de logement social**

Demande	Demandeur	Conjoint ou co-titulaire	Personnes à charge	Situation prof.	Revenu fiscal	Ressources mensuelles	Logement actuel	Motif demande	Logement recherché	Précisions	Complément handicap	Gestion des échanges
Informations de la demande												
Numéro unique :		001 0110 337513 18214										
Date de dépôt :		08/01/2010										
Etat de la demande :		Active										
Guichet enregistreur dernière modification :		11126 DYNACITE										
Date de dernière modification :		27/12/2013										
Version de la demande :		02.00										
Informations Dalo												
Statut Dalo :												
Date de décision :												
Diagnostic social prescrit :		▼										
Acompagnement social prescrit :		▼										
Typologie de logement Dalo :												
Date dernière modification :												
Dispatching de la demande												
Copie numérique pour cette demande :		NON ▼										
Renouvellement demande												
Date du dernier renouvellement :		19/12/2013										
Date du prochain renouvellement :		08/01/2015										
Date envoi préavis simple :		19/11/2013										
Date envoi préavis avec accusé de réception :		31/12/2013										
 Editer  Editer attestation  Envoyer une copie numérique  <b>Duplication pour création d'une demande suite à une séparation</b>  Annuler												

**Choisir l'option « Duplication pour création d'une demande suite à une séparation »**

② Renseigner les différents champs de la fiche vierge qui s'affiche (les renseignements concernent le co-titulaire qui sera ensuite retiré de la demande du couple). Enregistrer la demande à la fin de la saisie. Le SNE vous demande confirmation de votre enregistrement et précise la date de dépôt qui sera retenue pour cette demande. La date du dépôt retenue sera celle de la demande du couple. Elle n'est pas modifiable.

39



⚠ **Attention, la nouvelle demande est considérée comme renouvelée de manière automatique au titre des années antérieures.** Il convient toutefois de vérifier la date du futur renouvellement sur le 1<sup>er</sup> onglet et vérifier la concordance avec la date de dépôt. En cas de non concordance, il conviendra de procéder à autant de renouvellements que ceux qui auraient dû être réalisés en fonction de cette même date de dépôt, en saisissant une date pour chacun des renouvellements non réalisés, par exemple la date anniversaire.

Ex : date de dépôt initial : 12/10/2010 – date de la duplication de la demande : 20/02/2015

Dans cet exemple, il convient de procéder, immédiatement après la création, à quatre renouvellements successifs. Ceci aura pour effet de mettre à jour la nouvelle demande dans le SNE.

En effet, les renouvellements sont à effectuer autant de fois que nécessaire, afin de faire coïncider la date du prochain renouvellement de la demande dupliquée avec celle de la demande d'origine. Les renouvellements sont à valider dans le SNE lorsque l'écran de confirmation de l'enregistrement s'affiche.

④ **Mettre à jour la situation familiale du demandeur de la demande d'origine.**

Modifier la situation familiale du demandeur dans l'onglet « Demandeur », puis supprimer le co-titulaire dans l'onglet « Conjoint ou co-titulaire » en cliquant sur le bouton « sup » à côté du nom de ce conjoint. Puis, confirmer la suppression.

Enregistrer la modification de la demande et confirmer la modification

Après création de la demande suite à séparation, **les services enregistreurs peuvent constater qu'un onglet « Événements » s'est ajouté.** L'événement associé à la « création de la demande suite à séparation » a été alors automatiquement créé par le SNE, à la date de dépôt initial de la demande originale.

#### Cas spécifique des concubins victimes de violence (vie maritale)

Depuis la loi ALUR, un concubin victime de violences au sein du couple peut conserver l'ancienneté acquise par le couple dans sa demande de logement social.

**Néanmoins, l'évolution du SNE n'a pas prévu la duplication de la demande pour les concubins.** En conséquence, les services enregistreurs ne peuvent pas traiter ces cas de figure. Pour que chaque concubin puisse conserver l'ancienneté de la demande, les services enregistreurs doivent **faire appel aux services du gestionnaire Aatiko** afin que la date de dépôt de la nouvelle demande puisse être modifiée. Cette demande doit être accompagnée des justificatifs adéquats.

Rappels de la procédure :

- Le service enregistreur crée une nouvelle demande au nom du concubin qui se sépare et qui était également co-titulaire d'une demande. Le service enregistreur doit forcer le doublon,
- Le service enregistreur adresse à Aatiko le numéro de cette nouvelle demande, la date d'ancienneté à prendre en compte et le justificatif autorisant la duplication (dans ce cas précis : le dépôt de plainte pour violences),
- Aatiko procède à la modification de la date de dépôt,
- Le service enregistreur modifie la demande d'origine en supprimant le co-titulaire.

40

#### ➤ Cas spécifique où un demandeur qui se sépare est prioritaire DALO

Depuis la loi ALUR, l'ancienneté acquise par un couple dans une demande commune doit être la même pour chacun des membres du couple, y compris si ces derniers se séparent.

S'agissant du DALO, on distingue le demandeur qui a renseigné le CERFA DALO et qui est reconnu prioritaire et urgent, et les membres du ménage associés à la demande. En d'autres termes, seul le signataire du CERFA DALO est réellement reconnu DALO. Donc, si le couple se sépare, les membres du ménage associés à la demande DALO n'ont aucun droit ouvert à cet égard.

Dans ce cas de figure, **il convient de savoir qui a été reconnu DALO au sein du couple.** Etant donné que le titulaire du DALO a reçu une notification de la part de la commission de médiation qui l'a reconnu prioritaire, **le service enregistreur doit donc demander cette attestation avant de procéder à la duplication d'une demande.**

Deux cas de figure se présentent alors :

- **Le demandeur de la demande et la personne qui a été reconnue DALO sont la même personne au sein du couple**

Exemple :

Demande : demandeur M. MICHU François, co-titulaire Mme BERTRAND Irène

DALO : demandeur M. MICHU François, reconnu prioritaire ; la personne associée est Mme BERTRAND Irène

La procédure de duplication d'une demande dans le cadre de la séparation des membres d'un couple, offerte par le SNE, peut être mise en œuvre. Le demandeur de la demande conserve la demande initiale, avec ses attributs (en l'occurrence le caractère prioritaire DALO). La nouvelle demande de Mme BERTRAND Irène ne comporte pas la mention DALO.

- **La personne titulaire de la demande n'est pas la personne au sein du couple qui a été reconnue DALO**

Exemple :

Demande : demandeur M. MICHU François, co-titulaire Mme BERTRAND Irène

DALO : demandeur Mme BERTRAND Irène, reconnue prioritaire ; la personne associée est M. MICHU François

Le service enregistreur et le gestionnaire territorial ne peuvent pas intervenir sur le champ « DALO » de la demande car celui-ci est uniquement alimenté par interface avec le logiciel de gestion de la procédure DALO. Il convient donc que la personne reconnue DALO conserve la demande initiale du couple car c'est sur celle-ci que se trouve la mention DALO. L'autre membre du couple n'a en effet pas de droit à cet égard.

Dans ce cas précis, la procédure de duplication d'une demande dans le SNE ne peut être mise en œuvre du fait de sa complexité.

La procédure suivante est alors à suivre :

41

- ❶ Le service enregistreur modifie la demande initiale qui est au nom du couple (M. MICHU François – Mme BERTRAND Irène) pour y faire figurer les seules informations concernant le membre du couple reconnu prioritaire DALO (dans le cas présent, il s'agit de Mme BERTRAND Irène).
- ❷ Le service enregistreur adresse à Aatiko les justificatifs adéquats démontrant qu'il y a une séparation, ainsi que l'identité de la personne qui doit « hériter » de cette DEMANDE (dans le cas présent, il s'agit de Mme BERTRAND Irène).
- ❸ Aatiko modifie l'identité du demandeur dans la demande (remplacement de M. MICHU François par Mme BERTRAND Irène) et en avise le service enregistreur.
- ❹ Le service enregistreur crée une nouvelle demande pour le membre du couple qui se sépare et qui n'a pas été reconnu prioritaire DALO (en l'occurrence, il s'agit de M. MICHU François).
- ❺ Le service enregistreur adresse à Aatiko l'un des justificatifs prévus par la loi, pour les cas de couples qui se séparent, afin que M. MICHU puisse bénéficier de l'ancienneté de la demande initiale (c'est-à-dire la date de dépôt de la demande qui était jusqu'alors au nom du couple).
- ❻ Aatiko modifie la date de dépôt de cette nouvelle demande (celle de M. MICHU François) et signale au guichet que la modification a été effectuée.
- ❼ M. MICHU François a retrouvé l'ancienneté de sa demande (la même que celle qui était au nom du couple MICHU- BERTRAND).

---

## 4- Quelques éléments d'ordre informatique

---

### 4-1 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'Ile de France.

42

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).

**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 indue,
- 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.

43

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.

---

## **4-2 Des échanges synchrones**

Depuis le 31/12/2018, 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 toute 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- 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 demandes 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.

44

Options à choisir

Accueil Demande Consultation

Consultation Suivre l'activité d'un guichet

Les recherches vont s'effectuer sur la base figée du 31/07/2015 07:16.

Critères de recherche

Etat demande :  Active  Radiée

Sélection du : 30 | 07 | 2015 au : 30 | 07 | 2015

Action réalisée par le guichet :

Création  Modification  Radiation

Motif radiation :

Calculer

Résultat :

Rechercher Rétablir Extraire

Liste des demandes

Aucun résultat

Haut de la page

**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 : Modèle de convention guichet enregistreur



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFECTURE DE RÉGION  
ILE-DE-FRANCE

## convention entre l'Etat et les services d'enregistrement de la demande de logement social

Concernant les conditions et modalités de fonctionnement  
du système d'enregistrement de la demande de logement social

Entre le Préfet de la région Ile de France

*Ci-après « l'Etat »*

Et.....

.....

*Ci-après « le service enregistreur »*

Cette convention qui reprend l'ensemble des conditions de fonctionnement du système national d'enregistrement de la demande de logement social (SNE) et les règles y afférant, pour tenir compte des évolutions de la réglementation dans le domaine, se substitue à la convention du 6 juin 2011 ainsi qu'à toute adhésion à cette dernière.

47

### Préambule

La présente convention est soumise à chaque service d'enregistrement : bailleur, collecteur de la participation des employeurs à l'effort de construction, collectivité territoriale ou ses groupements, et plus largement toute entité qui assure les fonctions de service d'enregistrement de la demande de logement social en Ile de France, cités à l'article R 441-2-1 du code de la construction et de l'habitation.

La convention est rédigée en prenant en compte l'ensemble des règles inscrites dans le code de la construction et de l'habitation sur le thème de l'enregistrement de la demande de logement social, articles L 441 et R 441 et suivants, notamment.

## **Article 1<sup>er</sup> : Objet de la convention**

En application des termes du code de la construction et de l'habitation, la présente convention fixe les conditions et modalités de fonctionnement du système d'enregistrement des demandes de logement locatif social en Ile de France.

La convention n'est ni modifiable, ni adaptable, et s'applique dans son intégralité à chaque signataire.

Elle peut être complétée le cas échéant, pour des points de fonctionnement spécifiques liés à des évolutions du SNE, par des chartes qui s'appliquent elles aussi dans leur intégralité à tout signataire de la présente convention.

## **Article 2 : Enregistrement de la demande de logement locatif social**

### **2-1- Les services enregistreurs de la région Ile de France**

Les services d'enregistrement sont notamment:

- les organismes d'habitation à loyer modéré disposant d'un patrimoine locatif
- les sociétés d'économie mixte de construction et de gestion de logement sociaux disposant d'un patrimoine locatif conventionné,
- le département, les communes et les établissements publics de coopération intercommunales qui ont délibéré en ce sens,
- les organismes agréés pour collecter la participation des employeurs à l'effort de construction qui l'ont décidé,
- les employeurs, les chambres de commerce et d'industrie et les organismes à caractère désintéressé bénéficiaires de réservation de logements qui l'ont décidé.

La liste des services qui, en Ile de France, enregistrent les demandes est constituée conformément au CCH et est tenue à jour par la direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement d'Ile de France (DRIHL IF) . Elle est mise à disposition des services enregistreurs et du public selon les modalités prévues par l'article 2.4 de la présente convention.

### **2-2- Les spécificités de l'enregistrement**

S'ils le souhaitent, les services d'enregistrement ont la possibilité de confier à l'un d'entre eux, ou à un mandataire commun sur lequel ils ont autorité, la mission totale ou partielle d'enregistrer les demandes. Ce dernier, mandataire du service d'enregistrement, signera une convention de mandat avec son mandant, convention qui fixera les obligations du guichet qui assurera les missions d'enregistrement.

Dans ce cas, le service d'enregistrement, signataire de la présente convention informera la DRIHL IF du nom et des coordonnées du mandataire de la date de signature du mandat et de sa durée. Il communiquera à la DRIHL une copie de la convention signée des parties.

Les organismes d'habitation à loyer modéré peuvent confier par mandat la mission d'enregistrement à une collectivité. Toutefois la fonction de radiation pour les motifs de l'attribution et irrecevabilité de la demande ne peut pas être déléguée car elle relève de la compétence exclusive des bailleurs et les décisions sont obligatoirement prises par les commissions d'attribution de logement (CAL).

## 2-3- L'enregistrement des demandes

### 2-3-1- Les obligations attachées à l'enregistrement de la demande

**Dès réception du formulaire renseigné**, accompagné de la copie d'une pièce attestant l'identité du demandeur et, s'il y a lieu, de la régularité de son séjour sur le territoire national, **la demande fait l'objet d'un enregistrement** dans le système national.

**Toutes les informations renseignées sur le formulaire par le demandeur doivent être enregistrées** dans le système national, y compris lorsque le service d'enregistrement transmet ces informations via un interface avec son système privatif d'enregistrement.

L'enregistrement donne lieu à l'attribution d'un numéro unique régional.

**Les services d'enregistrement communiquent au demandeur une attestation comportant le numéro unique dans le délai maximal d'un mois** à compter du dépôt de la demande.

La date de réception de la demande constitue le point de départ des délais pour pouvoir déposer un recours DALO et constitue la date de dépôt de la demande.

**Aucune condition de résidence préalable ne peut être opposée au demandeur pour refuser l'enregistrement ou le renouvellement de sa demande.**

Outre les demandes initiales, les renouvellements, les mises à jour et les radiations doivent être enregistrées. Les services d'enregistrement procèdent à la modification des demandes, à leur renouvellement ou aux radiations qui leur incombent.

Toute pièce demandée au demandeur doit être partagée et donc déposée dans le dossier unique de l'intéressé sur le SNE dès que celui-ci sera opérationnel, et conformément à la charte adoptée sur le sujet par le comité de pilotage du SNE.

Dans le cadre de la gestion partagée de la demande, les étapes clés de la vie de la DLS et ses principaux événements seront relatés dans le SNE dès que le système sera opérationnel, et conformément à la charte adoptée sur le sujet par le comité de pilotage du SNE

Conformément à l'article R441-2-8 du CCH :

- Tous les services d'enregistrement procèdent sans délai à la radiation d'une demande lorsque le demandeur lui a adressé par écrit une renonciation. Ils procèdent également à la radiation, après un avertissement suivi d'un délai d'un

mois, lorsque aucune réponse du demandeur n'intervient à un courrier papier envoyé à la dernière adresse indiquée par l'intéressé.

- **Les organismes bailleurs procèdent en outre à la radiation des demandes du fichier d'enregistrement, suite à la signature du bail actant l'attribution d'un logement social au demandeur** d'une part, et lorsque **l'irrecevabilité de la demande** au regard des conditions législatives et réglementaires d'accès au logement social est, prononcée par la commission d'attribution d'un organisme bailleur d'autre part.

Pour l'ensemble de la procédure d'enregistrement, **le service se conformera à toutes les exigences décrites dans le CCH** au fur et à mesure de ses évolutions.

### 2-3-2- Les modalités techniques d'enregistrement

Il existe deux possibilités d'enregistrer les demandes dans le système national :

- soit les services enregistrent directement les demandes dans l'application informatique nationale disponible sur Internet, le SNE ;

- soit les services saisissent les demandes dans leur système privatif de gestion, sous réserve qu'il soit interfacé avec le système national afin que chaque demande soit enregistrée. Dans ce cas le service veillera à ce que **l'outil privatif 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 non partiellement.

La validation des demandes saisies sur le portail Internet par les demandeurs qui n'ont pas été en capacité de joindre leur pièce d'identité scannée ou photographiée se fait uniquement sur le site Internet du SNE par les services d'enregistrement.

### 2-4- La tenue et la mise à disposition du public de la liste des services d'enregistrement

Pour le compte des Préfets de départements, la DRIHL IF établit avec l'aide du prestataire régional la liste des services d'enregistrement et leurs adresses. Tout service d'enregistrement s'engage à fournir, le cas échéant, les modifications de ses coordonnées.

Cette liste est mise à disposition du public selon les modalités suivantes :

- Elle est mise en ligne sur le site internet de la DRIHLIF :

<http://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr>,

- Elle est mise en ligne sur le portail grand public proposé par le ministère en charge du logement :

<https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>

- Les bailleurs, les services des communes ainsi que les organismes agréés pour collecter la participation des employeurs à l'effort de construction, services

d'enregistrement, la mettent à disposition des publics reçus par leurs services d'accueil. Ils peuvent aussi relayer l'information sur leurs propres sites Internet en proposant le lien vers le site de la DRIHL

### **Article 3 : la gestion régionale du dispositif d'enregistrement**

Les fonctions de gestionnaire régional en Ile de France sont assurées par la DRIHL IF, assistée des services d'un prestataire choisi à l'issue d'un appel d'offre ouvert.

Le prestataire est responsable, à l'égard de l'Etat, du fonctionnement du système d'enregistrement sur l'ensemble de la région Ile de France. De manière générale, il veille à ce que les procédures d'enregistrement, de renouvellement et de radiation des demandes soient régulièrement mises en oeuvre.

Il assure les missions suivantes :

#### **3-1- Gérer le système national pour la région Ile de France**

- Identifier les nouveaux services d'enregistrement ;
- Paramétrer les nouveaux services d'enregistrement, tenir à jour et communiquer dès qu'elle est modifiée leur liste à la DRIHL, tenir à jour le portail Internet grand public pour la partie coordonnées des services d'enregistrement.
- Affecter aux nouveaux utilisateurs les codes d'accès au système d'enregistrement, et plus généralement tenir à jour la liste des habilitations au serveur SNE .
- Gérer les certificats en lien avec les services d'enregistrement travaillant par interface en mode asynchrone.
- Mettre à jour le référentiel d'informations communales, départementales, et/ou le vérifier (délais anormalement longs...) ;
- Contribuer au respect des règles de radiation des demandes
- Procéder aux radiations pour attribution des ménages ayant accédé à un logement social géré en maîtrise d'ouvrage d'insertion.

51

#### **3-2- Assurer une fonction d'assistance de premier niveau auprès des utilisateurs**

Répondre aux questions des utilisateurs posées par téléphone ou par messagerie électronique; et les transmettre au pôle d'assistance national le cas échéant (pour l'assistance de deuxième niveau).

Guider les services dans leur accès au serveur et la compréhension de son fonctionnement.

Répondre à des demandes d'éclairage juridique de la part des services d'enregistrement, et transmettre les questions plus complexes à la DRIHL.

#### **3-3- Produire des tableaux de bord statistiques**

Des tableaux de bord issus de l'infocentre du système national contenant des données enregistrées et anonymisées, ainsi que des tableaux conçus au niveau régional à la demande du comité de pilotage seront construits par le prestataire régional, et portés à la connaissance des services d'enregistrement.

### **3-4- Assurer des missions de contrôle de la qualité des informations portées dans le SNE**

Ponctuellement, à la demande de la DRIHL, le prestataire assure des missions de contrôle de la qualité des données saisies dans le SNE.

Les résultats des études menées sont portés à la connaissance du comité de pilotage du SNE.

Les documents présentés aux comités de pilotage sont à disposition de tous les services d'enregistrement.

### **3-4- L'évaluation du gestionnaire régional**

Le gestionnaire présente annuellement un rapport de son activité au Comité de pilotage détaillé par type de mission qui lui incombe. Ce rapport est mis à disposition de tous les services d'enregistrement .

## **Article 4 : le comité de pilotage en charge de la gestion de la demande**

Le comité de pilotage est placé sous la présidence du Préfet de la Région Ile de France, Préfet de Paris qui peut être représenté par le Directeur Régional et Interdépartemental de l'hébergement et du logement. Il se réunira 1 à 2 fois par an.

### **4-1- Le rôle du comité de pilotage**

Le comité de pilotage s'assure de :

- l'efficacité du service rendu à l'utilisateur ;
- la cohérence de l'action des services d'enregistrement
- et du respect de la charte de déontologie.

52

Il examine le rapport d'activité que lui présente le gestionnaire régional. Le comité de pilotage est en charge de proposer au Préfet les mesures visant à améliorer la gestion du dispositif régional d'enregistrement et les processus de traitement de la demande.

Il valide également les chartes spécifiques établies, en tant que de besoin, dans le cadre d'une bonne gestion collective du SNE en terme de qualité et d'homogénéité de traitement : charte des bonnes pratiques, ou de fixation de règles collectives pour gérer les évolutions du système : dossier unique, gestion partagée de la demande...

### **4-2- La composition du comité de pilotage**

Le comité de pilotage en charge de la demande réunit les représentants des signataires de la présente convention et pourra associer des représentants d'EPCI.

Il est présidé par le Préfet de la région Ile de France, Préfet de Paris ou, en cas d'absence ou d'indisponibilité du Préfet, par le Directeur régional et interdépartemental de l'hébergement et du logement.

Il se compose comme suit :

**Pour les services de l'Etat :**Un représentant désigné par le Préfet de la région Ile de France, Préfet de Paris.Un représentant de la direction régionale et

interdépartementale de l'hébergement et du logement désigné par le directeur régional

**Pour les bailleurs :** L'AORIF accompagnée d'un représentant des Offices (OPH) et d'un représentant des SA (ESH)

La fédération régionale des EPL pouvant être représentée par un EPL

**Pour les collectivités territoriales et leurs groupements:**

Deux représentants de la métropole du Grand Paris

Deux représentants des EPCI de la grande couronne

**Pour les collecteurs de l'APEC**

Un représentant désigné par l'UESL – action logement

*La composition du COPIL pourra évoluer en fonction des sollicitations et souhaits de chacun des collèges validés par le COPIL en place.*

Tous les membres sont destinataires des invitations aux réunions du comité de pilotage.

**Article 5 : Durée de la convention**

La convention s'applique dès sa signature par le service d'enregistrement. Elle s'appliquera pour une durée illimitée, tant que les textes réglementaires n'auront pas modifié de manière substantielle le fonctionnement du SNE.

**Article 6 : Adhésion à la présente convention**

Tout service enregistreur qui signe la convention est réputé adhérer à la présente convention et aux chartes adoptées par le comité de pilotage.

Les chartes visent à préciser les modalités pratiques de mise en œuvre des dispositions légales et réglementaires.

Les chartes peuvent faire l'objet de révisions pour tenir compte des évolutions du SNE et/ou des souhaits de modifications des règles collectives de la part des services d'enregistrements, modifications validées par le COPIL.

En cas de non retour aux services de la DRIHL, du présent document signé, le préfet se réserve la possibilité de notifier un arrêté fixant les droits et obligations du service d'enregistrement. Il se réserve également la possibilité de retirer ses droits d'accès au service qui refuserait explicitement de signer la présente convention ou dont les contrôles exercés par le gestionnaire ou le prestataire assurant la gestion du SNE, montreraient le non respect des règles communes définies dans la présente convention ou les chartes.

**Article 7 : Avenants et résiliation de la convention**

### 7-1 Avenants

Des modifications sur les modalités d'organisation locale du système d'enregistrement dans le respect de la réglementation en vigueur pourront faire l'objet d'avenants examinés dans le cadre du COPIL.

### 7-2 Résiliation

La présente convention est résiliée à l'initiative du Préfet de la région en cas de désignation d'un système particulier de traitement automatisé couvrant le territoire de la région Ile de France.

Elle peut également être résiliée à l'initiative du Préfet de la région en cas de difficultés techniques ou modification de la réglementation en vigueur rendant impossible la poursuite de l'exécution de la présente convention ou pour tout autre motif d'intérêt général.

Les personnes ou services désignés à l'Article R 441-2-1 relatif à la procédure d'enregistrement des demandes de logement locatif social se désengagent de la présente convention dès lors qu'ils n'assurent plus le service d'enregistrement. Ils font part de leur décision au Préfet de la région qui en prend acte. La présente convention demeure applicable à l'égard des autres signataires.

### Article 8 : les dispositions destinées à assurer la continuité du service

Lorsque la présente convention prend fin, à l'initiative d'un signataire, les services d'enregistrement s'engagent à assurer la continuité de la procédure d'enregistrement des demandes pendant un délai suffisant pour permettre soit la mise en place des nouvelles modalités de mise en oeuvre du système d'enregistrement national des demandes de logement locatif social, soit la mise en place d'un système particulier de traitement de la demande.

54

Fait le                      à Paris

Fait le                      à

L'Etat

Le service d'enregistrement

Représenté par le Préfet de la Région  
Ile de France, Préfet de Paris,

Représenté par

---

## Annexe 2 : Charte du dossier unique pour l'Île-de-France

### Contexte et enjeux

La mise en place du « dossier unique », prévue par la loi ALUR du 24 mars 2014, s'inscrit dans un **esprit de simplification des démarches du demandeur** et d'**amélioration du service rendu**. Concrètement, cela signifie que :

- Le demandeur de logement social n'a à **fournir qu'en un seul exemplaire les pièces** servant à la qualification ou à l'instruction de sa demande, tant que la pièce en question n'est pas jugée obsolète.
- **Toute pièce demandée** pour être consultée, pour qualifier la demande (priorité, éligibilité à un contingent, .), pour proposer un logement à un candidat, pour instruire en vue d'une présentation en commission d'attribution de logements **doit être partagée** afin d'éviter qu'elle ne soit redemandée une nouvelle fois.
- **Les pièces sont rendues disponibles**, via le Système National d'Enregistrement (SNE), **à l'ensemble des acteurs ayant accès aux données nominatives, et au demandeur lui-même** qui peut gérer ses pièces, via le portail grand public.

**L'atteinte de ces objectifs définis par la loi implique donc une numérisation préalable des pièces qui, selon les cas, pourra être réalisée par le demandeur lui-même, les services enregistreurs au sens de l'article R 441-2-1 du CCH, ou bien un service de numérisation externalisé.**

**Le délai maximal réglementaire du dépôt des pièces dans le SNE par un service est de 15 jours après leur réception** au sein du service, quel que soit le mode de fonctionnement choisi : en interne ou recours à un tiers ou au numériseur industriel.

55

Le recours au numériseur industriel mis en place par le GIP – SNE, par les services d'enregistrement, sera possible à tout moment et quel que soit le mode de fonctionnement choisi par le service pour se connecter au SNE. Le recours à ce service permettra donc à tout service enregistreur de remplir les conditions imposées par la loi par rapport à la disponibilité des pièces dans le SNE. Le recours au numériseur, tant par un service enregistreur que par un demandeur, ne donnera pas lieu à facturation de la prestation.

Tout service enregistreur pourra panacher à tout moment les différents types de modalités pour alimenter le dossier unique (scan en régie, recours au numériseur industriel).

Le « dossier unique », étant partagé entre tous les acteurs de la région, il **nécessite la mise en place de règles de gestion et d'organisation communes**, nécessaires à sa bonne mise en oeuvre et à son bon fonctionnement.

Trois catégories de règles sont définies :

- Les règles relatives à la communication auprès des demandeurs ;
- Les règles relatives aux modalités de numérisation et de partage des pièces ;
- Les règles relatives aux modalités de gestion des pièces du « dossier unique ».

## VOLET 1 :

### COMMUNICATION AUPRES DES DEMANDEURS AUTOUR DU « DOSSIER UNIQUE »

**Une bonne communication auprès des demandeurs est indispensable au succès de la mise en oeuvre de la réforme** et de l'application des règles définies entre les partenaires.

La communication sera, pour partie, nationale.

Elle sera doublée d'une communication régionale en Ile-de-France, afin que l'information soit la plus adaptée possible à la réalité du territoire et aux règles communes qui s'y appliquent.

Pour une information des demandeurs, outre les sites privatifs des services d'enregistrement, les adresses des sites suivants peuvent être communiquées :

Ministère en charge du logement :

<http://www.territoires.gouv.fr>

Site Internet DRIHL : pour tous rubrique «se loger» et pour les guichets l'espace collaboratif:

<http://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/se-loger-r12.html>

56

Portail grand public pour créer, renouveler et mettre à jour sa DLS :

<https://www.demande-logement-social.gouv.fr>

#### **Règle 1: La communication à mettre en place localement**

Au sein des services d'enregistrement, **les agents en charge de l'accueil devront être en capacité d'informer le demandeur** sur les points suivants :

- Le contexte de la réforme nationale
- Les règles locales de mise en oeuvre du « dossier unique »
- Les « droits et devoirs » du demandeur

Ils devront aussi informer le demandeur sur les différentes modalités d'enrichissement de sa demande pour la bonne connaissance de sa situation par tous les acteurs locaux du logement social, de manière à le responsabiliser, à le rendre autonome et acteur de sa demande.

Pour ce faire, ils s'appuieront sur les éléments fournis par le ministère en charge du logement et les différents sites internet évoqués ci-dessus.

Par ailleurs les services d'enregistrement devront être en capacité de proposer au demandeur les bordereaux d'envoi type pour la transmission de leurs pièces au numériseur industriel ainsi que l'adresse postale et courriel de celui-ci.

Les services d'accueil et d'information des demandeurs créés au sein des EPCI dans le cadre de la mise en place des plans partenariaux de la demande, seront invités à proposer une prestation similaire.

## VOLET 2:

### MODALITES DE NUMERISATION ET DE PARTAGE DES PIECES

#### Règle 2 : Partage des pièces

**Toute pièce demandée** à un demandeur de logement social par un service enregistreur ou un service instructeur, quelle que soit la pièce, quel que soit le moment de la vie de la demande de logement social (DLS), **doit être partagée** et donc déposée dans le dossier de l'intéressé dans le SNE.

Les modalités de traitement des pièces déposées spontanément par un demandeur sont exposées à la règle 6.

#### Règle 3 : Enregistrement d'une DLS ou renouvellement annuel

Pour un premier enregistrement, le demandeur doit obligatoirement fournir le cerfa de la demande dûment complétée et la copie de sa pièce d'identité, ou de son titre de séjour, valide.

Pour renouveler sa demande, le demandeur doit obligatoirement fournir le cerfa dûment complété.

A ces stades, **aucun autre document n'est exigé** pour procéder à l'enregistrement.

*Rappel réglementaire (articles L441-2-1 et R441-2-3 du CCH) : La demande est enregistrée dès la réception du cerfa. Une attestation d'enregistrement est adressée dans un délai maximal d'un mois après le dépôt du cerfa,*

**La pièce d'identité ou le titre de séjour est versé au dossier unique du SNE dès la création de la demande dans le SNE** et donc de la délivrance du n° unique.

57

Afin d'avoir, d'une part, une meilleure connaissance des possibilités réelles d'accès du demandeur au logement social, notamment du type de logement auquel il peut prétendre

(typologie, niveau de loyer, plafonds à respecter...), et d'autre part, de fiabiliser les informations de la demande de logement social pour faciliter le travail ultérieur des services instructeurs (réservataires et organismes), **le demandeur pourra être invité à produire les pièces suivantes au premier enregistrement**, puis à les actualiser si besoin au moment du renouvellement, pour la mise à jour des données dans le SNE :

- Les pièces d'identité (ou le cas échéant titres de séjour) de tous les majeurs appelés à occuper le logement.
- Les avis d'imposition n-2 de tous les majeurs appelés à occuper le logement (ou document équivalent pour ceux qui n'ont pas leur avis d'imposition).

Lorsque le demandeur sollicitera un logement **dans un territoire qui pratique la cotation des demandes**, le service d'accueil et/ou d'enregistrement, pourra **l'inviter à consulter le site Internet du territoire concerné et/ou à se rapprocher d'un guichet présent sur ce territoire** afin de connaître les pièces utiles à produire dans le cadre de la cotation. Lorsque le service est directement concerné, il peut inviter le demandeur à produire les pièces utiles en lien avec la cotation.

**Si un demandeur transmet les pièces listées ci-dessus, le service qui reçoit ces pièces a l'obligation de les déposer dans le dossier unique**, selon le mode opératoire de son choix.

**L'enregistrement** de la demande ou de son renouvellement **ne pourra en aucun cas être subordonné à la production des documents** cités supra.

#### **Règle 4 : Rapprochement offre-demande ou présentation d'un dossier en CALEOL**

Les services qui demanderont au ménage demandeur de logement social, en fonction de sa situation, de produire tout ou partie des pièces prévues à l'arrêté du 24 juillet 2013 (en annexe 2), vérifieront la présence ou non de certaines des pièces dans le dossier SNE, ainsi que leur obsolescence, avant de formuler leur demande. **Seules les pièces manquantes et/ou non lisibles, manifestement falsifiées, incohérentes ou obsolètes seront demandées.** (*Pour l'obsolescence des pièces CF annexe 1 : tableau des règles locales*)

#### **Règle 5 : Délai maximal pour la numérisation et le partage des pièces**

**Les pièces** produites par les demandeurs au titre de la règle 3 (pièces d'identité, avis d'imposition) ou de la règle 4 (pièces demandées pour instruire un dossier) devront être déposées sur le SNE, **à la disposition de tous les acteurs, dans un délai maximal réglementaire de 15 jours** à compter du dépôt ou de la réception dans les services.

Si le service d'enregistrement a une organisation en interne de la qualification et de la numérisation des pièces, il devra réaliser le travail au plus tard 15 jours après la réception des pièces.

Si le service d'enregistrement, transmet les pièces reçues (papier ou courriel) au numériseur industriel retenu par le GIP – SNE, il organisera en son sein une fréquence de transmission lui permettant de respecter, du fait du délai d'acheminement du courrier, plus du traitement par le numériseur (2 jours ouvrés), le délai réglementaire global de 15 jours maximum.

58

Dans le cas de **transmission papier au numériseur**, les services seront vigilants à ne **transmettre que des copies** et non des originaux. En effet, après traitement, le numériseur détruit toutes les pièces reçues.

Dans les cas de demandes de nouvelle production de pièces au demandeur, du fait de leur caractère illisible, obsolète, ou incohérent, le délai de 15 jours pour le dépôt dans le dossier unique s'apprécie à partir de la réception d'un document exploitable.

Les envois papiers ou mail au numériseur industriel se feront selon une procédure homogène sur le territoire national et donc normée. Les documents se rapportant à une même demande de logement seront regroupés sous un bordereau type comportant le nom du demandeur et son n° unique et la liste des documents transmis (coches des types de documents transmis).

*Les modalités précises de ces transmissions seront portées à la connaissance de tous les services quand elles seront arrêtées par le numériseur industriel en lien avec le ministère en charge du logement.*

#### **Règle 6 : Dépôt spontané de pièces par le demandeur**

Les services à qui il aura été transmis des pièces de manière spontanée (c'est-à-dire non explicitement demandées), **en dehors du processus d'instruction**, suivront la démarche suivante, quelle que soit la modalité de transmission de ces pièces :

- **Les pièces citées à la règle 3** (pièces d'identité, avis d'imposition) **seront prises en charge** par le service qui les reçoit selon le mode opératoire de son choix.

- **Pour les autres pièces, a minima, le demandeur est orienté vers les outils à disposition pour gérer sa demande de manière autonome** (portail grand public) et des bordereaux d'envoi type ainsi que les adresses (postale et courriel) du numériseur industriel sont mis à sa disposition.

Les pièces sont déposées sur le SNE dans le dossier unique, conformément à la réglementation explicitée en règle 5 de la présente charte.

A l'occasion de ce type de dépôt, les services n'ont, dans ce cas, pas obligation d'informer le demandeur du caractère illisible ou obsolète des pièces du dossier unique.

### **VOLET 3:**

#### **MODALITES DE GESTION DES PIECES DU « DOSSIER UNIQUE »**

L'instauration du « dossier unique » permet au demandeur de ne déposer qu'en un seul exemplaire les pièces de son dossier. **Une pièce déjà présente** dans le Système National d'Enregistrement (SNE), non obsolète et non illisible, **ne devra donc pas être demandée à nouveau** par un service enregistreur ou instructeur, si elle est toujours valide.

Les règles applicables sont les suivantes :

#### **Règle 7 : Mise en ligne des pièces dans le SNE par un service - qualification**

**Dans le cas d'une mise en ligne directe de pièces d'une demande de logement dans le SNE, par un service** d'enregistrement ou instructeur, **celui-ci s'engage à vérifier systématiquement les points suivants avant de partager une pièce :**

- Appartenance au périmètre défini par l'arrêté ministériel du 24 juillet 2013 (JO du 03/0813) 59
- Lisibilité de la pièce
- Non obsolescence / Date de validité de la pièce
- Complétude de la pièce (toutes les pages nécessaires) et des informations fournies (tous les champs renseignés)
- Absence de doublon avec une pièce déjà présente
- Authenticité de la pièce (absence d'indices manifestes de falsification du type : surcharge, gommage, incohérence des données au sein du document ou avec la demande...)

Quand une pièce est non exploitable, obsolète ou pour laquelle des doutes sont formulés quant à son authenticité, le service enregistreur peut ne pas la mettre en ligne dès lors qu'il prévient le demandeur en sollicitant la production d'une nouvelle pièce en substitution. A défaut, le guichet numérise la pièce et la qualifie.

**Dans le cas du recours au numériseur industriel**, outre le dépôt des pièces dans le dossier concerné, **celui-ci procèdera au travail de vérification et de qualification en lieu et place du service** d'enregistrement, selon les modalités arrêtées par le numériseur et le GIP-SNE.

#### **Règle 8 : Application de l'arrêté du 24/07/13, et dérogation, pour la demande de pièces**

**Les services d'enregistrement s'engagent à ne pas demander aux demandeurs d'un logement social une pièce non explicitement prévue par l'arrêté du 24 juillet.**

**A titre dérogatoire**, en Île de France, le document suivant, non prévu à l'arrêté susmentionné, peut être demandé en fonction de la situation des demandeurs : Déclaration à la maison des artistes ou équivalent, dans le cadre de la demande d'obtention d'un logement atelier d'artiste.

### **Règle 9 : Mise à jour des informations de la DLS dans le SNE**

**Les informations de la DLS sont mises à jour par les services** d'enregistrement et instructeurs au vu des pièces fournies par les demandeurs, **selon les modalités suivantes** :

- **Pour les pièces fournies suite à la demande d'un service** dans le cadre d'un rapprochement offre-demande ou de l'instruction en vue d'une présentation en CAL (règles 4 et 8), **le service met à jour la totalité de la demande dans le SNE.**
- **Pour les pièces fournies hors demande d'un service** (dépôt spontané du demandeur), le service qui réceptionne les pièces met à jour la demande dans le SNE, **a minima pour les informations afférentes aux pièces identifiées à la règle 3** (pièces d'identité et avis d'imposition).

### **Règle 10 : cas d'abandon d'une DLS par le demandeur**

En cas d'abandon de sa demande de logement social, le demandeur est invité à renoncer à sa demande de logement en se connectant à sa DLS sur le portail grand public.

60

Si le demandeur n'a pas accès à Internet, le service qui reçoit la demande d'abandon procède à la radiation de la DLS sur le SNE. Le service conserve le courrier d'abandon pendant un an pour palier tout éventuel recours ou demande ultérieure de dé radiation.

### **Règle 11 : Marquage des pièces non lisibles**

Si un service d'enregistrement et/ou instructeur détecte une **pièce non lisible** (noire, trop floue, ...) à la consultation de pièces d'un dossier dans le SNE, a minima au moment de l'instruction du dossier, il suit la procédure suivante : Marquage par l'indice de pertinence

« Inexploitable ». **Il ne supprime pas la pièce** si la limite de la capacité de stockage du système pour la rubrique concernée est compatible.

### **Règle 12 : Marquage des pièces « hors périmètre réglementaire »**

Si un service d'enregistrement et/ou instructeur détecte une **pièce qui ne fait pas partie du périmètre réglementaire** défini par l'arrêté du 24 juillet 2013, ni de la pièce citée à la règle 7, a minima au moment de l'instruction du dossier, il suit la procédure suivante : Marquage par l'indice de pertinence « hors périmètre réglementaire ». **Il ne supprime pas la pièce** si la limite de la capacité de stockage du système pour la rubrique concernée est compatible.

### **Règle 13 : Marquage des pièces obsolètes**

Si un acteur détecte une **pièce jugée obsolète** d'après les critères définis régionalement en annexe 1, a minima au moment de l'instruction du dossier, il suit la procédure suivante :

Marquage par l'indice de pertinence « obsolète ». **Il ne supprime pas la pièce** si la limite

de la capacité de stockage du système pour la rubrique concernée est compatible. En effet la pièce peut avoir, dans certains cas, une valeur informative pour un service instructeur, notamment pour ce qui concerne les titres de séjour.

**Les documents non listés à l'annexe 1 sont considérés comme n'ayant pas de date de péremption.**

*Parallèlement le comité de pilotage du SNE étudiera avec la DHUP et le GIP-SNE, les modalités pour automatiser la fonction « obsolescence » dans le SNE.*

#### **Règle 14: Marquage des pièces « manifestement falsifiées »**

Si un service d'enregistrement détecte une **pièce manifestement falsifiée** (surcharge, gommage, incohérence des données au sein du document, incohérence par rapport aux informations de la DLS...) à la consultation de pièces d'un dossier dans le SNE, a minima au moment de l'instruction du dossier, il suit la procédure suivante : Marquage par l'indice de pertinence « incohérent ». **Il ne supprime pas la pièce** si la limite de la capacité de stockage du système pour la rubrique concernée est compatible.

#### **Règle 15: Reclassement des pièces dans la rubrique adéquate**

Si un service d'enregistrement détecte une **pièce manifestement classée dans une mauvaise rubrique**, à la consultation des pièces d'un dossier dans le SNE, a minima au moment de l'instruction du dossier, il suit la procédure suivante : reclassement de la pièce dans la rubrique adéquate. **Il ne supprime pas la pièce** si la limite de la capacité de stockage du système pour la rubrique concernée est compatible.

### **VOLET 4 :**

61

#### **LE FONCTIONNEMENT DE LA CHARTE**

**La charte s'applique dès la mise en place du dossier unique** en Ile de France.

**Elle s'applique à tous les services d'enregistrement signataires de la convention** fixant les conditions et modalités de fonctionnement du système d'enregistrement de la demande de logement social.

Elle s'applique **obligatoirement dans son intégralité**.

Le préfet de région se réserve la possibilité de définir par voie d'arrêté les obligations du service d'enregistrement au regard du fonctionnement du SNE et de la mise en oeuvre du dossier unique, voire de retirer l'accès au SNE à un service qui ne respecte pas les dispositions de la présente charte ou de la convention signée avec le préfet de région.

**Un premier bilan de mise en oeuvre du dossier unique sera réalisé après 6 mois de fonctionnement**, et le cas échéant, les règles de la charte modifiées en conséquence après validation du COPIL. Par la suite, un bilan sera réalisé de manière annuelle.

Le suivi de la mise en oeuvre du dossier unique sera assuré par le service accès au logement et prévention des expulsions de la DRIHL, en lien avec les acteurs : collectivités locales, AORIF et action logement.

**Critères de jugement pour l'obsolescence – règles Ile de France**

Type de pièce	Durée de validité préconisée à compte de la date de délivrance du document
Carte d'identité ou passeport du demandeur, du conjoint, d'un co-titulaire ou d'une personne à charge	Date de validité figurant sur le document ou selon nouvelle réglementation *
Carte d'identité européenne, titre de séjour du demandeur, du conjoint, d'un co-titulaire ou d'une personne à charge	Date de validité figurant sur le document
Certificat de grossesse	Jusqu'à la date prévue pour la naissance
Carte d'étudiant	Moins d'un an
Attestation de formation	Moins d'un an
Justificatif de ressources	Moins d'un an
Fiche de paie du demandeur et le cas échéant de son conjoint et de chaque co-titulaire	Moins de 3 mois
Attestation CAF	Moins de 3 mois
Quittance ou tout autre justificatif de loyer à jour	Moins de 3 mois
Attestation d'hébergement ou de domiciliation	Moins de 3 mois
Reçu d'hôtel	Moins de 3 mois
Avis d'imposition ou de non-imposition (année N-2 et le cas échéant N-1) du demandeur et le cas échéant de son conjoint, du co-titulaire ou des personnes à charge	Moins de 2 ans ou moins d'un an selon le document (n-2 ou n-1)
Certificat de l'administration fiscale	Moins de 2 ans
Lettre de congé du propriétaire	Moins de 6 mois
Lettre de l'intéressé ou d'un intervenant	Moins de 6 mois
Rapport d'un travailleur social	Moins de 6 mois
Agrément PMI	Moins d'un an
Certificat médical	Moins de 6 mois
Arrêté d'interdiction d'habitation	Moins de 2 ans
Arrêté de péril de l'immeuble	Moins de 2 ans
Arrêté d'insalubrité	Moins de 2 ans
Analyses / diagnostic plomb - Diagnostic amiante	Moins de 2 ans
Carte d'invalidité ou décision de commission administrative compétente (MDPH...)	Moins de 5 ans
Justificatif des besoins d'adaptation du logement (certificat médical ou autre document)	Moins d'un an
Ordonnance de non-conciliation	Moins de 30 mois
Jugement de tutelle ou curatelle	Moins de 5 ans ou selon validité notée dans le jugement

62

**Les documents non listés sont considérés comme n'ayant pas de date de péremption**

\* De manière automatique, les CNI délivrées du 02/01/01 au 31/12/13 pour une durée de 10 ans sont en fait valables 15 ans.

**MINISTÈRE DE L'ÉGALITÉ DES TERRITOIRES ET DU LOGEMENT**

**Arrêté du 6 août 2018 relatif au nouveau formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social**

NOR: TERL1820983A

ELI:<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/8/6/TERL1820983A/jo/texte>

Le ministre de la cohésion des territoires,

Vu le code de la construction et de l'habitation, notamment ses articles L. 441-2-1, R. 441-2-2 et R. 441-2-4 ;

63

Vu l'article 22-2 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986,

Arrête :

**Article 1**

Le formulaire de demande de logement social prévu à l'article R. 441-2-2 du code de la construction et de l'habitation et la notice correspondante sont homologués respectivement sous les numéros CERFA 14069\*03 et 51423#03.

Ils peuvent être téléchargés aux adresses suivantes :

[https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa\\_14069.do](https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_14069.do)

## **Article 2**

La liste des pièces justificatives pour l'instruction de la demande de logement social mentionnée à l'article R. 441-2-4 du code de la construction et de l'habitation est annexée à l'arrêté.

## **Article 3**

L'entrée en vigueur du nouveau formulaire de demande de logement locatif social est fixée au 10 septembre 2018. A compter du 10 septembre 2019, l'ancien formulaire prévu par l'arrêté du 24 juillet 2013 ne peut plus être utilisé.

## **Article 4**

64

L'arrêté du 24 juillet 2013 relatif au formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social est abrogé.

## **Article 5**

Le directeur de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

## **Annexe**

ANNEXE

## LISTE DES PIÈCES JUSTIFICATIVES POUR L'INSTRUCTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT LOCATIF SOCIAL (ARTICLE R. 441-2-4 DU CODE DE LA CONSTRUCTION ET DE L'HABITATION)

Les documents produits peuvent être des copies des documents originaux.

I. - Pièces obligatoires qui doivent être produites par le demandeur et toute autre personne majeure appelée à vivre dans le logement pour l'instruction

A. - Identité et régularité du séjour

a) Pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport) pour chacune des personnes majeures à loger ou, pour les enfants mineurs, livret de famille ou acte de naissance ;

b) Le cas échéant, jugement de tutelle ou de curatelle ;

c) Pour les citoyens de l'Union européenne, les ressortissants d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou de la Confédération helvétique, les pièces nécessaires à la vérification du respect des conditions exigées pour bénéficier d'un droit de séjour sur le fondement des articles L. 121-1 et L. 122-1 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile ;

65

d) Pour les citoyens de l'Union européenne soumis à des mesures transitoires par le traité d'adhésion à l'Union européenne de l'Etat membre dont ils sont ressortissants et exerçant une activité professionnelle, la justification d'un droit au séjour attesté par l'un des titres de séjour mentionnés par l'arrêté pris en application de l'article R. 441-1 (1°) du code de la construction et de l'habitation ;

e) Pour les membres de famille des ressortissants visés au c et au d, lorsqu'ils possèdent la nationalité d'un Etat tiers, la justification d'un droit au séjour attesté par l'un des titres de séjour mentionnés par l'arrêté pris en application de l'article R. 441-1 (1°) du code de la construction et de l'habitation ;

f) Pour les personnes de nationalité étrangère autres que celles visées aux c, d, e l'un des titres de séjour mentionnés par l'arrêté pris en application de l'article R. 441-1 (1°) du code de la construction et de l'habitation.

B. - Revenu fiscal de référence des personnes appelées à vivre dans le logement (personnes considérées comme vivant au foyer au sens de l'article L. 442-12 du code de

la construction et de l'habitation)

Il s'agit du revenu pris en compte pour déterminer le respect des plafonds de ressources applicables pour l'accès au logement social.

Les documents rédigés en langue étrangère doivent être traduits en français et les revenus convertis en euros.

a) Avis d'imposition de l'avant-dernière année (N - 2) pour toutes les personnes appelées à vivre dans le logement ou à défaut avis de situation déclarative à l'impôt sur le revenu ;

b) Lorsque tout ou partie des revenus perçus l'avant-dernière année (N-2) n'a pas été imposé en France mais dans un autre Etat ou territoire, il conviendra de produire un avis d'imposition à l'impôt ou aux impôts qui tiennent lieu d'impôt sur le revenu dans cet Etat ou territoire ou un document en tenant lieu établi par l'administration fiscale de cet Etat ou territoire ;

c) Si l'avis d'imposition, français ou étranger, comporte les revenus des deux membres du couple marié ou pacsé, les seuls revenus du demandeur peuvent être pris en compte dans les situations et à condition de fournir les pièces suivantes :

66

- divorce intervenu postérieurement : jugement de divorce ou de la convention homologuée en cas de divorce par consentement mutuel

- dissolution du PACS : mention de la dissolution dans l'acte de naissance ;

- instance de divorce : ordonnance de non-conciliation ou, à défaut, copie de l'acte de saisine du juge aux affaires familiales dans les conditions prévues au code de procédure civile ou, lorsque c'est un divorce par consentement mutuel, justificatif de l'avocat du demandeur, ou, en cas de situation d'urgence, décision du juge prise en application de l'article 257 du code civil ou ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales en application du titre XIV du livre 1er du même code ;

- séparation d'un couple pacsé : récépissé d'enregistrement de la déclaration ;

- violence au sein du couple : production du récépissé du dépôt d'une plainte par la victime ;

- décès du conjoint intervenu postérieurement : production du certificat de décès ou du livret de famille.

d) En cas d'impossibilité justifiée de se procurer un document mentionné au a) ou au b), la présentation d'une attestation d'une autre administration compétente concernant la même année ou, le cas échéant, du ou des employeurs pourra être admise.

e) Les revenus imposables perçus au titre de la dernière année civile ou au cours des douze derniers mois précédant la date de la signature du contrat de location sont pris en compte à la demande du ménage requérant, qui justifie que ses revenus sont inférieurs d'au moins 10 % aux revenus mentionnés sur les documents mentionnés au a) ou b). Le demandeur est tenu d'apporter les justificatifs nécessaires à l'organisme bailleur qui doit s'assurer par tous moyens appropriés, à l'exception d'attestations sur l'honneur, du montant des revenus déclarés par le ménage.

f) Les demandeurs qui ne sont pas tenus de faire une déclaration de revenus pourront voir leurs ressources évaluées sur la base des revenus perçus depuis les douze derniers mois démontrés par tous moyens de preuve, en particulier les documents prévus à la rubrique ci-dessous intitulée « montant des ressources mensuelles », à l'exception d'attestation sur l'honneur.

Cas particuliers :

67

g) Français établis à l'étranger rentrés en France en situation d'indigence attestée : l'examen des ressources s'effectue sur la base de l'attestation de situation d'indigence visée par le ministère des affaires étrangères ;

h) Les titulaires d'une protection internationale accordée par l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA) ou la Cour nationale du droit d'asile (CNDA) (réfugiés, bénéficiaires de la protection subsidiaire et apatrides) qui ne peuvent produire un avis d'imposition français ont uniquement à justifier des ressources perçues après la date de leur entrée sur le territoire français, indiquées sur leur récépissé constatant la reconnaissance d'une protection internationale ou sur leur carte de résident ou leur carte de séjour temporaire. Les personnes bénéficiaires de la protection subsidiaire justifieront de leur statut en fournissant la décision de l'OFPRA ou de la CNDA les concernant. Les ressources pourront être évaluées sur la base des revenus perçus depuis les douze derniers mois ou, le cas échéant, depuis l'entrée sur le territoire, démontrées par tous moyens de preuve, en particulier les documents prévus à la rubrique ci-dessous « montant des ressources mensuelles », à l'exception d'attestation sur l'honneur ;

II. - Pièces complémentaires que le service instructeur peut demander

Situation familiale :

Document attestant de la situation indiquée :

- marié (e) : livret de famille ou document équivalent démontrant le mariage ;
- pacte civil de solidarité (PACS) : attestation d'enregistrement du PACS ;
- enfant attendu : certificat de grossesse attestant que la grossesse est supérieure à douze semaines ;

Situation professionnelle :

Un document attestant de la situation indiquée :

Mêmes documents que ceux justifiant du montant des ressources mensuelles (rubrique suivante), sauf si les cases cochées dans le formulaire sont :

68

- étudiant : carte d'étudiant ;
- apprenti : contrat de travail ;
- autre : toute pièce établissant la situation indiquée.

Montant des ressources mensuelles :

Tout document justificatif des revenus perçus :

- s'il est disponible, dernier avis d'imposition reçu pour toutes les personnes appelées à vivre dans le logement ou à défaut avis de situation déclarative à l'impôt sur le revenu ;
- salarié : bulletins de salaire des trois derniers mois ou attestation de l'employeur ;

- non-salarié : dernier bilan ou attestation du comptable de l'entreprise évaluant le salaire mensuel perçu ou tout document comptable habituellement fourni à l'administration ;
- retraite ou pension d'invalidité : notification de pension ;
- allocation d'aide au retour à l'emploi : avis de paiement ;
- indemnités journalières : bulletin de la sécurité sociale ;
- pensions alimentaires reçues : extrait de jugement ou autre document démontrant la perception de la pension ;
- prestations sociales et familiales (allocation d'adulte handicapé, revenu de solidarité active, allocations familiales, prestation d'accueil du jeune enfant, complément familial, allocation de soutien familial...) : attestation de la Caisse d'allocations familiales (CAF) /Mutualité sociale agricole (MSA) ;
- étudiant boursier : avis d'attribution de bourse.

69

Logement actuel :

Un document attestant de la situation indiquée :

- locataire : bail et quittance ou, à défaut de la quittance, attestation du bailleur indiquant que le locataire est à jour de ses loyers et charges ou tout moyen de preuve des paiements effectués ;
- hébergé chez parents, enfants, particulier : attestation de la personne qui héberge ;
- en structure d'hébergement, logement-foyer : attestation de la structure d'hébergement ou du gestionnaire du logement-foyer ;
- camping, hôtel : reçu ou attestation d'un travailleur social, d'une association ou certificat de domiciliation ;

- sans-abri : attestation d'un travailleur social, d'une association ou certificat de domiciliation ;

- propriétaire : acte de propriété, plan de financement.

Motif de votre demande :

Un document attestant du motif invoqué :

- sans logement : attestation d'un travailleur social, d'une association ou certificat de domiciliation ou autre document démontrant l'absence de logement ;

- logement non décent : document établi par un service public, un travailleur social, un professionnel du bâtiment ou une association ayant pour objet l'insertion ou le logement, photos, copie du jugement d'un tribunal statuant sur l'indécence du logement, d'une attestation de la CAF/MSA ou autre document démontrant l'indécence du logement ;

70

- logement insalubre ou dangereux : document établi par un service public, un travailleur social, un professionnel du bâtiment ou une association ayant pour objet l'insertion ou le logement, photos, jugement du tribunal, attestation de la CAF ou de la CMSA, copie d'une décision de l'administration (mise en demeure, arrêté préfectoral ou municipal d'insalubrité réparable ou irréparable ou de péril, ou de fermeture administrative s'il s'agit d'un hôtel meublé) ou autre document démontrant l'insalubrité ou la dangerosité du logement ou de l'immeuble ;

- local impropre à l'habitation : document établi par un service public, un travailleur social, un professionnel du bâtiment ou une association ayant pour objet l'insertion ou le logement, photos, jugement du tribunal, arrêté préfectoral de mise en demeure de faire cesser l'occupation des lieux ou autre document démontrant le caractère impropre à l'habitation ;

- logement repris ou mis en vente par son propriétaire : lettre de congé du propriétaire ou jugement prononçant la résiliation du bail ;

- procédure d'expulsion : commandement de payer ou assignation à comparaître ou jugement prononçant l'expulsion ou commandement de quitter les lieux ;

- violences familiales : situation d'urgence attestée 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 ou récépissé de dépôt de plainte ;

- coût du logement trop élevé : quittance ou autre document démontrant les dépenses affectées au logement ;

- handicap : carte d'invalidité ou décision d'une commission administrative compétente (commission départementale de l'éducation spéciale, commission technique d'orientation et de reclassement professionnel, commissions des droits et de l'autonomie des personnes handicapées) ou d'un organisme de sécurité sociale ;

- raisons de santé : certificat médical ;

- divorce : jugement de divorce ou convention homologuée en cas de divorce par consentement mutuel ;

- dissolution du PACS : mention de la dissolution dans l'acte de naissance ;

- En instance de divorce : ordonnance de non-conciliation ou, à défaut, copie de l'acte de saisine du juge aux affaires familiales dans les conditions prévues au code de procédure civile ou, lorsque c'est un divorce par consentement mutuel, justificatif de l'avocat du demandeur.

71

- regroupement familial : attestation de dépôt de demande de regroupement familial ;

- assistant maternel ou familial (profession du demandeur ou de son conjoint) : agrément ;

- mutation professionnelle : attestation de l'employeur actuel ou futur ;

- accédant à la propriété en difficulté : plan d'apurement de la dette ; démarches en cours attestées par un travailleur social ou une association ou autre document démontrant les difficultés ;

- rapprochement du lieu de travail : pièce justifiant de la localisation de l'emploi actuel ou futur.

Situation patrimoniale : Déclaration sur l'honneur concernant le patrimoine afin de permettre l'estimation des aides personnelles au logement qui pourraient être obtenues

Fait le 6 août 2018.

Pour le ministre et par délégation :

Le directeur de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages,

F. Adam

## Annexe 3 : Formulaire demande de certification – accès au SNE

Annexe 1

### Mise à jour des Habilitations

Nom de la personne renseignant le questionnaire	
Coordonnées téléphoniques	
Date du renseignement	

#### 1. Identification du guichet

Nom du guichet	
Code guichet	
N° SIREN	

#### 2. Habilitations valides actuelles

Nom de l'utilisateur	Prénom de l'utilisateur	Adresse mél	Profil	
			Consultation	Modification

#### 3. Habilitations à créer

Nom de l'utilisateur	Prénom de l'utilisateur	Adresse mél	Consultation	Modification

#### 4. Habilitations à supprimer

Nom de l'utilisateur	Prénom de l'utilisateur	Adresse mél	Consultation	Modification

---

## Annexe 4 : Formulaire demande de suppression de doublons

### demandes actives en doublons

*(1 groupe de doublons par ligne ; 1 numéro par cellule ; en format texte)*

numero doublon1	numero doublon2	numero doublon3	numero doublon4	numero doublon5
-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------

Ce fichier comporte 2 onglets :

- « doublon » qui vous permet de nous faire parvenir les demandes actives en doublons,
- « DoublonActiveAttrib » pour les demandes actives doublonnant avec une demande radiée pour attribution.

---

## **Annexe 5 : Arrêté du 29/05/19 fixant la liste des titres de séjour autorisés par le CCH pour enregistrer une demande**

Le 27 juillet 2019

### **Arrêté du 29 mai 2019 fixant la liste des titres de séjour prévue au 1° de l'article R. 441-1 du code de la construction et de l'habitation**

NOR: TERL1904906A

Version consolidée au 27 juillet 2019

La ministre des solidarités et de la santé, le ministre de l'intérieur et la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales,

Vu l'accord du 27 décembre 1968 modifié intervenu entre le Gouvernement de la République française et le Gouvernement de la République algérienne démocratique et populaire relatif à la circulation, à l'emploi et au séjour en France des ressortissants algériens et de leurs familles, complété par un protocole annexe ;

75

Vu la convention du 4 décembre 2000 entre la République française, le Royaume d'Espagne et la Principauté d'Andorre relative à l'entrée, à la circulation, au séjour et à l'établissement de leurs ressortissants ;

Vu le code de la construction et de l'habitation, notamment ses articles L. 441-1 et R. 441-1 ;

Vu le code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile,

Arrêtent :

### **Article 1**

Remplissent les conditions de permanence mentionnées à l'article R. 441-1 (1°) du code de la construction et de l'habitation :

1. Les citoyens de l'Union européenne, les ressortissants d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse qui remplissent les conditions exigées pour bénéficier d'un droit de séjour sur le fondement des articles L. 121-1 et L. 122-1 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile ;

2. Les citoyens de l'Union européenne soumis à des mesures transitoires par le traité d'adhésion à l'Union européenne de l'Etat membre dont ils sont ressortissants et exerçant une activité professionnelle qui justifient d'un droit au séjour attesté par un titre de séjour ;

3. Les membres de famille des ressortissants visés aux 1 et 2, lorsqu'ils possèdent la nationalité d'un Etat tiers et qui, en application de l'article L. 121-3 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, justifient d'un droit au séjour attesté par un titre de séjour, portant l'une des mentions suivantes :

- « carte de séjour de membre de la famille d'un citoyen de l'Union/EEE/Suisse - toutes activités professionnelles » ;

76 - « carte de séjour de membre de la famille d'un citoyen de l'Union - toutes activités professionnelles, sauf salariées »,

ou le récépissé de demande de renouvellement de telles cartes.

## **Article 2**

Remplissent les conditions de permanence mentionnées à l'article R. 441-1 (1°) du code de la construction et de l'habitation les personnes physiques de nationalité étrangère autres que celles visées à l'article 1er, qui sont titulaires de l'un des titres de séjour suivants :

1. Carte de résident ;

2. Carte de résident permanent ;

3. Carte de résident portant la mention « résident de longue durée - UE » ;
4. Carte de séjour pluriannuelle ;
5. Carte de séjour « compétences et talents » ;
6. Carte de séjour temporaire ;
7. Certificat de résidence de ressortissant algérien ;
8. Récépissé de demande de renouvellement de l'un des titres numérotés de 1 à 7 ;
9. Récépissé de demande de titre de séjour valant autorisation de séjour portant la mention « reconnu réfugié » ou « a obtenu le bénéfice de la protection subsidiaire » ;
10. Titre de séjour délivré à un ressortissant andorran ou à un ressortissant de pays tiers membre de sa famille mentionnant la convention signée le 4 décembre 2000 entre la République française, le Royaume d'Espagne et la Principauté d'Andorre relative à l'entrée, à la circulation, au séjour et à l'établissement de leurs ressortissants ;
11. Passeport monégasque revêtu d'une mention du consul général de France à Monaco valant autorisation de séjour ;
12. Visa de long séjour valant titre de séjour dès lors qu'il a fait l'objet de la procédure prévue au 17<sup>e</sup> alinéa de l'article R. 311-3 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile ;
13. Autorisation provisoire de séjour prévue à l'article L. 316-1-1 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile.

77

### **Article 3**

A modifié les dispositions suivantes :

- Abroge Arrêté du 1er février 2013 (Ab)
- Abroge Arrêté du 1er février 2013 - art. 1 (Ab)

- Abroge Arrêté du 1er février 2013 - art. 2 (Ab)
- Abroge Arrêté du 1er février 2013 - art. 4 (Ab)

#### **Article 4**

Le directeur général des étrangers en France, le directeur de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages et le directeur général de la cohésion sociale sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 29 mai 2019.

La ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales,

Pour la ministre et par délégation :

78 Le directeur de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages,  
F. Adam

La ministre des solidarités et de la santé,

Pour la ministre et par délégation :

Le directeur général de la cohésion sociale,  
J.-P. Vinquant

Le ministre de l'intérieur,

Pour le ministre et par délégation :

Le directeur général des étrangers en France,  
P.-A. Molina

---

## Annexe 6 : Arrêté du 6 août 2018 relatif au nouveau formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social

NOR: TERL1820983A

ELI: <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/8/6/TERL1820983A/jo/texte>

Le ministre de la cohésion des territoires,

Vu le [code de la construction et de l'habitation](#), notamment ses articles L. 441-2-1, R. 441-2-2 et R. 441-2-4 ;

Vu l'[article 22-2 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989](#) tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la [loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986](#),

Arrête :

Article 1 [En savoir plus sur cet article...](#)

Le formulaire de demande de logement social prévu à l'article R. 441-2-2 du code de la construction et de l'habitation et la notice correspondante sont homologués respectivement sous les numéros CERFA 14069\*03 et 51423#03.

79

Ils peuvent être téléchargés aux adresses suivantes :

[https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa\\_14069.do](https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_14069.do)

<https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/getNotice.do?cerfaNotice=51423&cerfaFormulaire=14069>

Article 2 [En savoir plus sur cet article...](#)

La liste des pièces justificatives pour l'instruction de la demande de logement social mentionnée à l'[article R. 441-2-4 du code de la construction et de l'habitation](#) est annexée à l'arrêté.

Article 3

L'entrée en vigueur du nouveau formulaire de demande de logement locatif social est fixée au 10 septembre 2018. A compter du 10 septembre 2019, l'ancien formulaire prévu par l'arrêté du 24 juillet 2013 ne peut plus être utilisé.

## Article 4

L'arrêté du 24 juillet 2013 relatif au formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social est abrogé.

## Article 5

Le directeur de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

- Annexe

### ANNEXE

#### LISTE DES PIÈCES JUSTIFICATIVES POUR L'INSTRUCTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT LOCATIF SOCIAL (ARTICLE R. 441-2-4 DU [CODE DE LA CONSTRUCTION ET DE L'HABITATION](#))

80

Les documents produits peuvent être des copies des documents originaux.

I. - Pièces obligatoires qui doivent être produites par le demandeur et toute autre personne majeure appelée à vivre dans le logement pour l'instruction

A. - Identité et régularité du séjour

a) Pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport) pour chacune des personnes majeures à loger ou, pour les enfants mineurs, livret de famille ou acte de naissance ;

b) Le cas échéant, jugement de tutelle ou de curatelle ;

c) Pour les citoyens de l'Union européenne, les ressortissants d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou de la Confédération helvétique, les pièces nécessaires à la vérification du respect des conditions exigées pour bénéficier d'un droit de séjour sur le fondement des articles [L. 121-1](#) et [L. 122-1](#) du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile ;

d) Pour les citoyens de l'Union européenne soumis à des mesures transitoires par le traité d'adhésion à l'Union européenne de l'Etat membre dont ils sont

ressortissants et exerçant une activité professionnelle, la justification d'un droit au séjour attesté par l'un des titres de séjour mentionnés par l'arrêté pris en application de [l'article R. 441-1 \(1°\) du code de la construction et de l'habitation](#) ;

e) Pour les membres de famille des ressortissants visés au c et au d, lorsqu'ils possèdent la nationalité d'un Etat tiers, la justification d'un droit au séjour attesté par l'un des titres de séjour mentionnés par l'arrêté pris en application de [l'article R. 441-1 \(1°\) du code de la construction et de l'habitation](#) ;

f) Pour les personnes de nationalité étrangère autres que celles visées aux c, d, e l'un des titres de séjour mentionnés par l'arrêté pris en application de [l'article R. 441-1 \(1°\) du code de la construction et de l'habitation](#).

B. - Revenu fiscal de référence des personnes appelées à vivre dans le logement (personnes considérées comme vivant au foyer au sens de [l'article L. 442-12 du code de la construction et de l'habitation](#))

Il s'agit du revenu pris en compte pour déterminer le respect des plafonds de ressources applicables pour l'accès au logement social.

Les documents rédigés en langue étrangère doivent être traduits en français et les revenus convertis en euros.

a) Avis d'imposition de l'avant-dernière année (N - 2) pour toutes les personnes appelées à vivre dans le logement ou à défaut avis de situation déclarative à l'impôt sur le revenu ;

81

b) Lorsque tout ou partie des revenus perçus l'avant-dernière année (N-2) n'a pas été imposé en France mais dans un autre Etat ou territoire, il conviendra de produire un avis d'imposition à l'impôt ou aux impôts qui tiennent lieu d'impôt sur le revenu dans cet Etat ou territoire ou un document en tenant lieu établi par l'administration fiscale de cet Etat ou territoire ;

c) Si l'avis d'imposition, français ou étranger, comporte les revenus des deux membres du couple marié ou pacsé, les seuls revenus du demandeur peuvent être pris en compte dans les situations et à condition de fournir les pièces suivantes :

- divorce intervenu postérieurement : jugement de divorce ou de la convention homologuée en cas de divorce par consentement mutuel

- dissolution du PACS : mention de la dissolution dans l'acte de naissance ;

- instance de divorce : ordonnance de non-conciliation ou, à défaut, copie de l'acte

de saisine du juge aux affaires familiales dans les conditions prévues au [code de procédure civile](#) ou, lorsque c'est un divorce par consentement mutuel, justificatif de l'avocat du demandeur, ou, en cas de situation d'urgence, décision du juge prise en application de l'[article 257 du code civil](#) ou ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales en application du titre XIV du livre 1er du même code ;

- séparation d'un couple pacsé : récépissé d'enregistrement de la déclaration ;
- violence au sein du couple : production du récépissé du dépôt d'une plainte par la victime ;
- décès du conjoint intervenu postérieurement : production du certificat de décès ou du livret de famille.

d) En cas d'impossibilité justifiée de se procurer un document mentionné au a) ou au b), la présentation d'une attestation d'une autre administration compétente concernant la même année ou, le cas échéant, du ou des employeurs pourra être admise.

82

e) Les revenus imposables perçus au titre de la dernière année civile ou au cours des douze derniers mois précédant la date de la signature du contrat de location sont pris en compte à la demande du ménage requérant, qui justifie que ses revenus sont inférieurs d'au moins 10 % aux revenus mentionnés sur les documents mentionnés au a) ou b). Le demandeur est tenu d'apporter les justificatifs nécessaires à l'organisme bailleur qui doit s'assurer par tous moyens appropriés, à l'exception d'attestations sur l'honneur, du montant des revenus déclarés par le ménage.

f) Les demandeurs qui ne sont pas tenus de faire une déclaration de revenus pourront voir leurs ressources évaluées sur la base des revenus perçus depuis les douze derniers mois démontrées par tous moyens de preuve, en particulier les documents prévus à la rubrique ci-dessous intitulée « montant des ressources mensuelles », à l'exception d'attestation sur l'honneur.

Cas particuliers :

g) Français établis à l'étranger rentrés en France en situation d'indigence attestée : l'examen des ressources s'effectue sur la base de l'attestation de situation d'indigence visée par le ministère des affaires étrangères ;

h) Les titulaires d'une protection internationale accordée par l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA) ou la Cour nationale du droit d'asile (CNDA) (réfugiés, bénéficiaires de la protection subsidiaire et apatrides) qui ne peuvent produire un avis d'imposition français ont uniquement à justifier des ressources perçues après la date de leur entrée sur le territoire français, indiquées sur leur récépissé constatant la reconnaissance d'une protection internationale ou sur leur carte de résident ou leur carte de séjour temporaire. Les personnes bénéficiaires de la protection subsidiaire justifieront de leur statut en fournissant la décision de l'OFPRA ou de la CNDA les concernant. Les ressources pourront être évaluées sur la base des revenus perçus depuis les douze derniers mois ou, le cas échéant, depuis l'entrée sur le territoire, démontrées par tous moyens de preuve, en particulier les documents prévus à la rubrique ci-dessous « montant des ressources mensuelles », à l'exception d'attestation sur l'honneur ;

II. - Pièces complémentaires que le service instructeur peut demander

Situation familiale :

Document attestant de la situation indiquée :

- marié (e) : livret de famille ou document équivalent démontrant le mariage ;
- pacte civil de solidarité (PACS) : attestation d'enregistrement du PACS ;
- enfant attendu : certificat de grossesse attestant que la grossesse est supérieure à douze semaines ;

Situation professionnelle :

Un document attestant de la situation indiquée :

Mêmes documents que ceux justifiant du montant des ressources mensuelles (rubrique suivante), sauf si les cases cochées dans le formulaire sont :

- étudiant : carte d'étudiant ;
- apprenti : contrat de travail ;
- autre : toute pièce établissant la situation indiquée.

Montant des ressources mensuelles :

Tout document justificatif des revenus perçus :

- s'il est disponible, dernier avis d'imposition reçu pour toutes les personnes appelées à vivre dans le logement ou à défaut avis de situation déclarative à l'impôt sur le revenu ;
- salarié : bulletins de salaire des trois derniers mois ou attestation de l'employeur ;
- non-salarié : dernier bilan ou attestation du comptable de l'entreprise évaluant le salaire mensuel perçu ou tout document comptable habituellement fourni à l'administration ;
- retraite ou pension d'invalidité : notification de pension ;
- allocation d'aide au retour à l'emploi : avis de paiement ;
- indemnités journalières : bulletin de la sécurité sociale ;
- pensions alimentaires reçues : extrait de jugement ou autre document démontrant la perception de la pension ;
- prestations sociales et familiales (allocation d'adulte handicapé, revenu de solidarité active, allocations familiales, prestation d'accueil du jeune enfant, complément familial, allocation de soutien familial...) : attestation de la Caisse d'allocations familiales (CAF) /Mutualité sociale agricole (MSA) ;
- étudiant boursier : avis d'attribution de bourse.

84

Logement actuel :

Un document attestant de la situation indiquée :

- locataire : bail et quittance ou, à défaut de la quittance, attestation du bailleur indiquant que le locataire est à jour de ses loyers et charges ou tout moyen de preuve des paiements effectués ;
- hébergé chez parents, enfants, particulier : attestation de la personne qui héberge ;
- en structure d'hébergement, logement-foyer : attestation de la structure d'hébergement ou du gestionnaire du logement-foyer ;
- camping, hôtel : reçu ou attestation d'un travailleur social, d'une association ou

certificat de domiciliation ;

- sans-abri : attestation d'un travailleur social, d'une association ou certificat de domiciliation ;

- propriétaire : acte de propriété, plan de financement.

Motif de votre demande :

Un document attestant du motif invoqué :

- sans logement : attestation d'un travailleur social, d'une association ou certificat de domiciliation ou autre document démontrant l'absence de logement ;

- logement non décent : document établi par un service public, un travailleur social, un professionnel du bâtiment ou une association ayant pour objet l'insertion ou le logement, photos, copie du jugement d'un tribunal statuant sur l'indécence du logement, d'une attestation de la CAF/MSA ou autre document démontrant l'indécence du logement ;

- logement insalubre ou dangereux : document établi par un service public, un travailleur social, un professionnel du bâtiment ou une association ayant pour objet l'insertion ou le logement, photos, jugement du tribunal, attestation de la CAF ou de la CMSA, copie d'une décision de l'administration (mise en demeure, arrêté préfectoral ou municipal d'insalubrité réparable ou irréparable ou de péril, ou de fermeture administrative s'il s'agit d'un hôtel meublé) ou autre document démontrant l'insalubrité ou la dangerosité du logement ou de l'immeuble ;

- local impropre à l'habitation : document établi par un service public, un travailleur social, un professionnel du bâtiment ou une association ayant pour objet l'insertion ou le logement, photos, jugement du tribunal, arrêté préfectoral de mise en demeure de faire cesser l'occupation des lieux ou autre document démontrant le caractère impropre à l'habitation ;

- logement repris ou mis en vente par son propriétaire : lettre de congé du propriétaire ou jugement prononçant la résiliation du bail ;

- procédure d'expulsion : commandement de payer ou assignation à comparaître ou jugement prononçant l'expulsion ou commandement de quitter les lieux ;

- violences familiales : situation d'urgence attestée 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 ou récépissé de dépôt de plainte ;

85

- coût du logement trop élevé : quittance ou autre document démontrant les dépenses affectées au logement ;
- handicap : carte d'invalidité ou décision d'une commission administrative compétente (commission départementale de l'éducation spéciale, commission technique d'orientation et de reclassement professionnel, commissions des droits et de l'autonomie des personnes handicapées) ou d'un organisme de sécurité sociale ;
- raisons de santé : certificat médical ;
- divorce : jugement de divorce ou convention homologuée en cas de divorce par consentement mutuel ;
- dissolution du PACS : mention de la dissolution dans l'acte de naissance ;
- En instance de divorce : ordonnance de non-conciliation ou, à défaut, copie de l'acte de saisine du juge aux affaires familiales dans les conditions prévues au [code de procédure civile](#) ou, lorsque c'est un divorce par consentement mutuel, justificatif de l'avocat du demandeur.
- regroupement familial : attestation de dépôt de demande de regroupement familial ;
- assistant maternel ou familial (profession du demandeur ou de son conjoint) : agrément ;
- mutation professionnelle : attestation de l'employeur actuel ou futur ;
- 86 - accédant à la propriété en difficulté : plan d'apurement de la dette ; démarches en cours attestées par un travailleur social ou une association ou autre document démontrant les difficultés ;
- rapprochement du lieu de travail : pièce justifiant de la localisation de l'emploi actuel ou futur.

Situation patrimoniale : Déclaration sur l'honneur concernant le patrimoine afin de permettre l'estimation des aides personnelles au logement qui pourraient être obtenues

Fait le 6 août 2018.

Pour le ministre et par délégation :

Le directeur de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages,

F. Adam

---

## **Annexe 7 : Les conditions d'éligibilité au logement social pour les bénéficiaires de la protection internationale**



PREMIER MINISTRE  
MINISTÈRE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES  
ET DES RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITÉS  
TERRITORIALES



Juillet 2019

### Les conditions d'éligibilité au logement social pour les bénéficiaires de la protection internationale

En France, les bénéficiaires de la protection internationale (BPI) peuvent obtenir le statut de **réfugié**, qui leur permet de bénéficier d'une carte de résident de dix ans, ou le statut de **bénéficiaire de la protection subsidiaire** (BPS), qui leur donne droit, depuis le 1<sup>er</sup> mars 2019, à une carte de séjour pluriannuelle de quatre ans. Les BPS ayant obtenu la protection préalablement à cette date, ont d'abord obtenu une carte de séjour temporaire d'un an puis une carte de séjour pluriannuelle. Ces titres de séjour sont renouvelables.

88

#### **1. Les titres de séjour recevables pour effectuer une demande de logement social**

Toute personne physique séjournant régulièrement sur le territoire français dans des conditions de permanence définies par un arrêté conjoint des ministres chargés de l'immigration, des affaires sociales et du logement peut bénéficier d'un logement attribué par un organisme d'habitation à loyer modéré.

**Les BPI**, qu'ils soient BPS ou réfugiés, **remplissent ces conditions de permanence**. Ils sont titulaires des titres de séjour et documents suivants :

- Pour les réfugiés : Carte de résident
- Pour les BPS : Carte de séjour temporaire ou, depuis le 1<sup>er</sup> mars 2019, carte de séjour de quatre ans portant la mention « bénéficiaire de la protection subsidiaire »
- Pour les réfugiés et BPS :
  - o Récépissé de demande de renouvellement de l'un des titres mentionnés ci-dessus
  - o Récépissé de demande de titre de séjour valant autorisation de séjour portant la mention « reconnu réfugié » ou « a obtenu le bénéfice de la protection subsidiaire ». Ce récépissé délivré au titre de l'asile par les préfetures, suite à la décision d'octroi de la protection internationale et dans l'attente de l'établissement par l'OFPRA des documents d'état civil, **atteste de la régularité du séjour** de son bénéficiaire. Il ne doit pas être confondu avec les admissions provisoires au séjour.

**L'ensemble de ces titres est accepté pour effectuer une demande de logement social.**

Textes de référence

**Article R. 441-1 (1°) du code de la construction et de l'habitation**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000024141716&cidTexte=LEGITEXT000006074096>

**Arrêté du 29 mai 2019** fixant la liste des titres de séjour prévue au 1° de l'article R. 441-1 du code de la construction et de l'habitation

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038566687&dateTexte=&categorieLien=id>

## **2. La dérogation au principe de l'avis d'imposition N-2**

L'arrêté du 14 juin 2010 *relatif au formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement* a introduit une dérogation en faveur des BPS dans l'examen du revenu fiscal de référence des personnes appelées à vivre dans un logement social.

**Les BPS et réfugiés** qui ne peuvent produire un avis d'imposition français **ont uniquement à justifier des ressources perçues après la date de leur entrée sur le territoire français**, indiquée sur leur récépissé constatant la reconnaissance d'une protection internationale, ou sur leur carte de résident, leur carte de séjour temporaire ou pluriannuelle. Les cartes de séjour temporaires délivrées aux BPS ne mentionnant pas la reconnaissance d'une protection internationale, ils justifieront de leur statut en fournissant la décision de l'OFPRA ou de la CNDA les concernant. Les cartes de séjour pluriannuelles délivrées aux BPS depuis le 1<sup>er</sup> mars 2019 portent la mention « bénéficiaire de la protection subsidiaire ».

89

Les ressources peuvent être évaluées sur la base des revenus perçus depuis les douze derniers mois ou, le cas échéant, depuis l'entrée sur le territoire, démontrées par tous moyens de preuve, à l'exception d'attestations sur l'honneur.

Peuvent notamment être transmis les justificatifs listés ci-après au titre des ressources mensuelles :

- Salarié : bulletins de salaire des trois derniers mois ou attestation de l'employeur
- Non-salarié : dernier bilan ou attestation du comptable de l'entreprise évaluant le salaire mensuel perçu ou tout document comptable habituellement fourni à l'administration. S'il est disponible, dernier avis d'imposition reçu pour toutes les personnes appelées à vivre dans le logement
- Retraite ou pension d'invalidité : notification de pension
- Pôle Emploi : avis de paiement

- Indemnités journalières : bulletin de la sécurité sociale
- Pensions alimentaires reçues : extrait de jugement
- Prestations sociales et familiales : notification CAF/MSA
- Étudiant boursier : avis d'attribution de bourse.

Textes de référence

**Arrêté du 6 août 2018 relatif au formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037365505>

**1. L'individualisation des ressources prises en compte dans l'attribution d'un logement social**

Depuis la loi Evolution du logement et aménagement numérique (ELAN) du 23 novembre 2018, lorsque le demandeur d'un logement social est un **bénéficiaire de la protection internationale marié, mais résidant seul sur le territoire français**, seules ses ressources sont prises en compte.

Textes de référence

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

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006074096&idArticle=LEGIARTI000006825388&dateTexte=&categorieLien=cid>

**2. L'instauration d'une attestation familiale provisoire permettant d'attester de la composition familiale**

L'ouverture et le calcul de certains droits, notamment sociaux, ainsi que l'accès au logement social, nécessitent d'attester de sa composition familiale. Or, les titres de séjour et les récépissés de demandes ne mentionnent pas ces éléments.

En application de la loi du 10 septembre 2018 *pour une immigration maîtrisée, un droit d'asile effectif et une intégration réussie*, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, les BPI peuvent, dans l'attente de la fixation définitive de leur état civil par l'OFPRA, attester de leur composition familiale sur la base d'une **attestation familiale provisoire (AFP)**. Cette attestation est délivrée à la demande du BPI par l'OFII ou le gestionnaire du lieu d'hébergement du dispositif national d'accueil ou la structure de premier accueil des demandeurs d'asile.

Concernant les réfugiés réinstallés qui ne passent pas par une procédure de demande d'asile, l'AFP est renseignée et délivrée par l'opérateur en charge du suivi, selon le même modèle mais non validée par l'OFII.

L'AFP est **valable à compter de sa date d'édition et jusqu'à la date de délivrance par l'OFPRA des documents d'état civils** attestant de la composition familiale. L'AFP permet notamment à des BPI mariés mais isolés sur le territoire français de **faire valoir leur situation pour bénéficier de l'individualisation des ressources** dans le cadre d'une demande de logement social (cf. point 3 ci-dessus).

Voir le modèle de cette attestation familiale provisoire en pièce jointe.

Textes de référence

**Article L.751-3 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile**

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=4542D5CCC832AC80C58F818E7EDCFC8.tplgfr33s\\_3?idArticle=LEGIARTI000037390093&cidTexte=LEGITEXT000006070158&dateTexte=20190222](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=4542D5CCC832AC80C58F818E7EDCFC8.tplgfr33s_3?idArticle=LEGIARTI000037390093&cidTexte=LEGITEXT000006070158&dateTexte=20190222)

**Décret n° 2018-1359 du 28 décembre 2018 relatif aux conditions matérielles d'accueil**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/12/28/INTV1833309D/jo/texte>

**3. Dérogation pour les justificatifs d'identité éligibles pour bénéficier de la Garantie Visale**

*La Garantie Visale est éligible aux logements du parc privé et dans certains cas du parc social*

Le dispositif Garantie Visale est une caution accordée par Action Logement Service (ALS) au locataire pour **prendre en charge, en cas de défaillance, le paiement du loyer et des charges locatives et les dégradations locatives.**

Deux pièces d'identité doivent être fournies dans une demande de Garantie Visale. Toutefois, ALS a introduit en avril 2019 **pour les BPI une dérogation leur permettant de fournir une seule pièce d'identité.**

**Peuvent être fournis les justificatifs listés ci-après :**

91

- Pour les réfugiés : la carte de résident ou le récépissé avec la mention « reconnu réfugié »
- Pour les BPS : la carte de séjour temporaire 1 an, la carte de séjour pluriannuelle de 4 ans ou le récépissé avec la mention « a obtenu le bénéfice de la protection subsidiaire »
- Pour les réfugiés et les BPS :
  - o La décision d'octroi de la protection internationale de l'OFPRA ou de la CNDA
  - o Les récépissés de demande de renouvellement des titres de séjour mentionnés ci-dessus.

**Pour plus d'information sur les personnes éligibles à la Garantie Visale et sur le parc de logement concerné, consulter le site d'ALS sur le dispositif : <https://www.actionlogement.fr/la-garantie-visale#beneficier>**

**Contact : Pôle Migrants de la Dihal :**

*logementplanmigrants@dihal.gouv.fr - 01 40 81 33 60*









# 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](http://www.drihl.ile-de-France.developpement-durable.gouv.fr)



DIRECTION RÉGIONALE ET  
INTERDÉPARTEMENTALE DE  
L'HÉBERGEMENT ET DU LOGEMENT



DRIHL