

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

Guide des bonnes pratiques INSTRUCTION DES DEMANDES DE LOGEMENT SOCIAL

(recherche de candidats,
événements, attributions
en CALEOL, radiations)

Avril 2023

Avec la contribution de Aatiko Conseils



N.B. : ce guide annule et remplace le guide des bonnes pratiques en matière de radiation, de gestion partagée et d'attribution dans le SNE, version février 2020.

N.B. : ce guide est à jour de la version 4 du Cerfa. La mise à jour avec le Cerfa V5 et les modifications du SNE consécutives est prévue prochainement.

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| Table des matières | 2 |
| • Sigles utilisés | 5 |
| Préambule | 6 |
| ▶ Les enjeux de l’instruction des demandes de logement social dans le SNE | 6 |
| ▶ Schéma des différentes étapes de l’instruction d’une demande de logements social :7 | |
| ▶ Règles de bon usage du SNE - Outils privatifs | 10 |
| ▶ Rappel des obligations légales et réglementaires des bailleurs en ce qui concerne l’instruction des attributions dans le SNE : | 10 |
| • Événements – décisions attributions (en CALEOL) | 10 |
| • Champs obligatoires lors de l’attribution en CALEOL et la radiation pour attribution 10 | |
| ▶ Rappels importants concernant les CALEOL..... | 11 |
| ▶ Sanctions | 11 |
| ▶ Cas de faux documents produits volontairement – tentatives de Fraude | 11 |
| ▶ Information des demandeurs dès la prise de contact sur le nécessaire renouvellement de sa demande | 12 |
| ▶ Radiation des DLS..... | 12 |
| 1- Modules de recherche de ménages candidats (bailleurs et réservataires) | 13 |
| 1-1 L’onglet « demande » où se trouve la fonction « rechercher »..... | 13 |
| 1-2 La fonction « instruire » via l’onglet « consultation » | 14 |
| • Pour appliquer les filtres « commune de résidence » et « commune souhaitée ».14 | |
| • Pour appliquer les filtres complémentaires..... | 15 |
| • Pour éditer les fiches de synthèse | 15 |
| • Pour extraire la liste des demandeurs sur un tableur | 15 |
| 1-3 La recherche avancée via l’onglet « consultation »..... | 16 |
| 1-4 Le nouveau module de recherche qui intègre la cotation via l’onglet « consultation » | 17 |
| • Fonctionnement du module de recherche | 17 |
| • Les principes de la cotation : | 18 |
| • La cotation est définie au niveau de l’EPT/EPCI | 18 |
| • Pour retrouver les ménages prioritaires dans le module instruction : | 19 |
| • Pour voir si un ménage est prioritaire..... | 19 |
| 2- Les cas qui ne sont pas concernés par les attributions et les radiations dans le SNE | 20 |
| 2-1 La radiation pour attribution ne concerne que le parc règlementé | 20 |
| 2-2 Logements exclus du périmètre des attributions réglementées : le logement intermédiaire (LLI) ou non conventionné | 20 |
| 2-3 Le cas des ménages DALO ou prioritaires relogés hors du parc règlementé | 21 |
| 2-4 Les autres cas non concernés par la radiation pour attribution | 21 |
| 3- L’instruction de la demande avant signature du bail : obligation de renseignement du dispositif de gestion partagée | 23 |
| 3-1 Principes généraux du dispositif..... | 23 |
| 3-2 Présentation du dispositif | 23 |

| | |
|---|----|
| 3-3 L'application du dispositif | 24 |
| 3-4 Focus sur les événements | 24 |
| • Obligation et avantages de renseigner les événements..... | 24 |
| • La réception de la proposition d'un ménage par un réservataire..... | 25 |
| • Si le dossier est incomplet..... | 25 |
| • Le désistement du demandeur avant CALEOL (refus pré-CAL) | 26 |
| • L'inscription à l'ordre du jour d'une CALEOL..... | 26 |
| • Le rejet de la candidature par la CALEOL..... | 26 |
| 3-5 Focus sur l'onglet « Décisions d'attribution » et sur les attributions suivies ou non d'un bail signé | 28 |
| • Obligation et avantages de renseigner les résultats de CALEOL..... | 28 |
| • Application sur le SNE | 28 |
| • Les champs qu'il est obligatoire de renseigner : réservataire désignataire, n°RPLS, En/Hors QPV et la mise à jour de la DLS | 29 |
| • Détails pratiques des cas rencontrés : | 29 |
| 3-6 Caractère prioritaire du ménage et motifs de priorité | 31 |
| 3-7 Cas du refus du logement par le demandeur | 33 |
| • Cas des ménages DALO ou prioritaires | 33 |

4- La radiation pour irrecevabilité de la demande 35

5- La radiation pour attribution d'un logement social..... 36

| | |
|--|----|
| 5-1 Les principes généraux | 36 |
| • Le SNE doit être le reflet exact de l'activité en matière de signature de bail. | 36 |
| 5-2 La radiation pour attribution immédiatement après la signature du bail | 36 |
| 5-3 Les différents contingent désignataires | 38 |
| • Gestion en stock et gestion en flux | 38 |
| • Important : le type de contingent à remplir dans le SNE est le désignataire final, pas le réservataire du logement | 39 |
| 5-4 Le renseignement du champ « Type de réservataire désignataire » : | 39 |
| • CAS PARTICULIERS | 40 |
| 5-5 Les autres champs à renseigner | 41 |
| • N° RPLS..... | 41 |
| • En QPV / Hors QPV | 41 |
| • Mise à jour de la DLS..... | 42 |
| • Demandeur déjà logé dans le parc du bailleur attributaire | 42 |
| 5-6 Où radier une demande dans le SNE ? | 43 |
| • La radiation directement effectuée sur le SNE | 43 |
| • La radiation sur un outil privatif | 44 |
| • Recommandations complémentaires pour le paramétrage des outils privés des bailleurs | 44 |
| • Le SNE peut renvoyer des messages d'anomalie..... | 44 |
| • L'inscription de la radiation peut être refusée car la demande est déjà radiée..... | 45 |
| • Actualisation de la demande au moment de sa radiation pour attribution | 45 |
| 5-7 Les cas particuliers de la radiation pour attribution | 46 |
| • Radiation d'un ménage relogé dans le cadre du renouvellement urbain (ANRU) ou d'une Opération de Requalification de Copropriété Dégradée d'Intérêt National (ORCOD-IN) : | 46 |
| • Radiation ou pas pour les attributions particulières : mutations, logements étudiants, gardiens, baux précaires... ? | 46 |

| | |
|--|-----------|
| • Radiation des ménages en baux glissants avec une association..... | 47 |
| • Radiation de demande de colocataires et des codemandeurs..... | 47 |
| • Détection d'un doublon lors de la radiation | 48 |
| 5-8 Refus d'une proposition de logement adapté par un ménage DALO ou prioritaire .. | 48 |
| 6- Les autres cas de radiation..... | 50 |
| 6-1 La radiation pour abandon de la demande (tous guichets) | 50 |
| 6-2 La radiation pour impossibilité de contacter le demandeur (tous guichets)..... | 50 |
| 6-3 La radiation pour non renouvellement de la demande | 51 |
| 7- Que faire en cas d'erreur de radiation ? | 52 |
| 8- Quelques informations d'ordre informatique | 54 |
| 8-1 Qu'est-ce que le dispatching ? | 54 |
| • L'utilisation des copies numériques..... | 55 |
| 8-2 Des échanges synchrones | 55 |
| 8-3 La mise à jour du RPLS en continu..... | 55 |
| 9- La mise en conformité avec le RGPD..... | 57 |
| 10- Contrôle interne et pilotage de l'activité de mise à jour du SNE..... | 59 |
| 11- Assistance – ressources documentaires..... | 61 |
| Annexes | 63 |
| Annexe 1 : Logements entrant dans le champ des attributions réglementées | 63 |
| Annexe 2 : Modèle de demande d'abandon d'une demande | 64 |
| Annexe 3 : le répertoire du parc locatif social (RPLS)..... | 65 |
| • Description des champs nécessaires à l'immatriculation RPLS en continu :..... | 66 |
| Annexe 4 : modèle de fiche descriptive détaillée pour les ménages DALO relogés hors parc conventionné | 69 |
| Annexe 5 : Note sur les Évènements nationaux SNE | 71 |
| Annexe 6 : modèle de signalement de refus abusif DALO et prioritaires | 77 |
| Annexe 7 : note DHUP : Les commissions d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL) : règles d'attribution et fonctionnement | 79 |

- ***Sigles utilisés***

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

CCH : Code de la construction et de l'habitation

DALO : Droit au logement opposable / ménage reconnu prioritaire et urgent (PU) au titre du DALO

NUR : Numéro unique régional

DLS : demande de logement social

SNE : Système national d'enregistrement

IDF : Île-de-France

NIR : Numéro de sécurité social

QPV : Quartier prioritaire de la politique de la ville

ZUS : Zone urbaine sensible

ANRU : Agence nationale de rénovation urbaine

ORCOD-IN : Opération de requalification des copropriétés dégradées d'intérêt national

RPLS : Répertoire du parc locatif social

EPCI : Etablissement Public de Coopération Intercommunale

EPT : Etablissement Public Territorial du Grand Paris

SEM : Société d'économie mixte

ESH : Entreprise sociale de l'habitat

Loi EC : LOI n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté

Loi ELAN : LOI n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique

Loi ALUR : LOI n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové

Loi 3DS : LOI n° 2022-217 du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale

CNIL : Commission Nationale Informatique et Liberté

RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données

Préambule

► Les enjeux de l’instruction des demandes de logement social dans le SNE

Le Système National d’Enregistrement de la demande de logement social (SNE) s’est étoffé au fil des années et permet une gestion complète par les bailleurs et les réservataires des demandes de logement social :

- Recherche de candidats à présenter en CALEOL (bailleurs, réservataires) ;
- Module de cotation pour les EPCI et EPT utilisant le SNE
- Inscription des événements (visite de logement, présentation en CALEOL, etc.) pour informer les demandeurs de l’avancée de leur dossier ainsi que les autres partenaires (autres bailleurs, réservataires, etc.)
- Attribution d’un logement par la CALEOL (ou refus)
- Radiation pour attribution à la signature du bail
- Autres motifs de radiation.

Les enjeux de l’instruction des demandes de logement social dans le SNE sont importants pour tous les acteurs du logement social, y compris les demandeurs. Les principaux enjeux sont les suivants :

- préserver l’équité entre les demandeurs (du point de vue de l’ancienneté conservée) : pour une proposition de logement, pour être reconnu prioritaire et urgent au titre du DALO, etc. ; les informer de l’avancée de leur dossier ; avoir un message de clarté pour le demandeur ;
- disposer d’une base de données fiable pour tous les services enregistreurs, ainsi que pour tous les autres acteurs du logement social :
 - o Pour mesurer l’application des politiques publiques, en particulier l’atteinte des obligations de mixité sociale (attributions hors QPV) et de relogement des publics DALO, à défaut prioritaires, introduits par la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l’égalité et à la citoyenneté (loi EC) et renforcés par la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l’aménagement et du numérique (loi ELAN) ainsi que la loi n° 2022-217 du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l’action publique locale (loi 3DS) ;
 - o Pour définir, suivre et évaluer les politiques publiques d’attribution des logements sociaux, notamment dans le cadre des CIL et des CUS, ainsi que des ANRU et ORCOD-IN ;
 - o A terme pour suivre la bonne marche de la gestion en flux ;
- mieux échanger entre partenaires (bailleurs, réservataires, organismes de suivi des ménages, etc.) afin d’optimiser le processus d’attribution des logements sociaux par exemple en :
 - o réduisant le nombre d’envois de préavis inutiles au moment de la période de renouvellement de la demande et donc réduire les coûts induits ;
 - o limitant l’accueil du public dans les services enregistreurs, suite aux envois incohérents de courriers en vue du renouvellement ;
 - o évitant les doubles propositions de logement pour un même ménage, voire même une double attribution.

► Schéma des différentes étapes de l'instruction d'une demande de logements social :

Les articles cités sont ceux du CCH

| ETAPE | DANS LE SNE | Intérêt | Source légale / obligation |
|--|---|---|---|
| Sélection de candidats à présenter en CALEOL (Bailleurs, réservataires) | Onglet consultation modules "instruire" et/ou "Rechercher" Module de cotation | Rapprocher la demande de l'offre Se donner les moyens d'atteindre les objectifs légaux de mixité et de relogement des DALO, à défaut prioritaires | Articles L.441-1, L.441-2, L441-2-1 |
| Pré instruction de la demande : contact avec le ménage, mise à jour éventuelle de la demande, etc. (bailleurs, réservataires) | Onglet Evénement : "Demande d'informations ou de pièces justificatives" "Désignation du demandeur pour présentation à une CAL" | Informé le ménage de l'avancée de sa demande Prévenir les refus des ménages Informé les autres partenaires | Gestion partagée : Article L.441-2-7 et L.441-2-8 |
| Refus du ménage avant CALEOL | Onglet Evénement : "Refus du logement par le ménage" Eventuellement : "Refus d'attribution du logement - Non attribution par la CAL" | Préconisation (mais non obligatoire) : passage en CALEOL avec décision de refus d'attribution du logement : motif à notifier « refus du demandeur » Informé les autres partenaires Impact sur son statut DALO, son statut de priorité, son niveau de cotation | Gestion partagée : Article L.441-2-7 et L.441-2-8 |
| Absence de réponse du demandeur à un courrier envoyé à la dernière adresse indiquée par l'intéressé | Radiation pour ce motif A manier avec précaution | Courrier RAR Joindre l'organisme ou la personne en charge du suivi si le ménage en bénéficie (AVDL, ASLL, structure d'hébergement ou de logement temporaire, etc.) | Article R 441-2-8 c) |

| ETAPE | DANS LE SNE | Intérêt | Source légale / obligation |
|--|--|--|--|
| Présentation en CALEOL | Onglet Evénement : "inscription à l'ordre du jour d'une CAL" | Informé le ménage de l'avancée de sa demande Prévenir les refus des ménages Informé les autres partenaires | Obligation de passage en CALEOL : Article L441-2 |
| Décision de la CALEOL : Obligations de mise à jour de la DLS et de remplir l'ensemble des champs | Onglet Décision d'attribution : "Proposition simple" "Proposition sous réserve de conditions suspensive" "Proposition sous réserve du refus du ou des candidats précédents" En cas de dossier refusé, onglet Evénement : "Refus d'attribution du logement - Non attribution par la CAL" | Informé le ménage de l'avancée de sa demande MESURER L'ATTEINTE DES OBJECTIFS LEGAUX DE MIXITE ET DE RELOGEMENT DES DALO, A DEF AUT PRIORITAIRES Informé les autres partenaires | Obligations légales / réglementaires Article R.441-2-7 et L441-2-8 |
| Rejet pour irrecevabilité de la demande au regard des conditions législatives et réglementaires d'accès au logement social | Onglet Evénement : " Non recevabilité de la demande" Radiation pour ce motif A manier avec précaution | Décision de CALEOL obligatoire | Article R 441-2-8 d) |
| Refus du ménage après CALEOL | Onglet Evènement : "Refus du logement par le ménage" | Informé les autres partenaires Impact sur son statut DALO, son statut de priorité, son niveau de cotation | Article R.441-2-7 et L441-2-8 |

| ETAPE | DANS LE SNE | Intérêt | Source légale / obligation |
|--|-------------------------------|---|--|
| SIGNATURE DU BAIL : Obligations de mise à jour de la DLS et de remplir l'ensemble des champs | Radiation attribution pour | Informer le ménage de l'avancée de sa demande MESURER L'ATTEINTE DES OBJECTIFS LEGAUX DE MIXITE ET DE RELOGEMENT DES DALO, A DEFAUT PRIORITAIRES Informer les autres partenaires | Obligations légales / réglementaires Article R 441-2-8 a) et Article R 441-2-9 |
| Suivi des relogements ANRU et ORCOD-IN | DLS SPECIFIQUE ANRU | Mesurer les besoins en relogement et favoriser l'inter-territorialité et l'inter-bailleur MESURER L'ATTEINTE DES OBJECTIFS LEGAUX DE MIXITE | Obligations légales / réglementaires Article L.441-2-1 |
| Autres cas de radiation de la demande | Non-renouvellement Abandon | | Article R 441-2-8 b) et e) |

► Règles de bon usage du SNE - Outils privatifs

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

<http://sne.info.application.logement.gouv.fr/documentation-generale>

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

► Rappel des obligations légales et réglementaires des bailleurs en ce qui concerne l'instruction des attributions dans le SNE :

- *Événements – décisions attributions (en CALEOL)*

L'article R.441-2-15 du CCH prévoit les obligations des guichets en matière de gestion partagée de la demande. En particulier, l'attention est attirée par le fait que les décisions d'attribution en CALEOL doivent faire l'objet d'une saisie dans le SNE. Les attributions non renseignées dans le SNE ne pourront être décomptées pour mesurer l'atteinte des objectifs de la loi EC, modifiés par la loi Elan.

Cf. partie 3 : Gestion partagée

- *Champs obligatoires lors de l'attribution en CALEOL et la radiation pour attribution*

L'article R.441-2-8 du CCH impose à l'organisme qui a attribué un logement social de procéder à la radiation dès la signature du bail, sous peine des sanctions pécuniaires prévues au a du 1° du I de l'article L.342-14 du CCH.

L'article R.441-2-9 du même code précise que l'organisme doit :

- saisir l'identifiant du logement dans le répertoire des logements locatifs sociaux (RPLS)
- indiquer le type de réservataire (désignataire) cf. § 3.6 pour l'application en Ile-de-France
- préciser si l'attributaire bénéficie d'une décision favorable au titre du DALO ou s'il est prioritaire
- actualiser les informations de la demande de logement en fonction de la situation de l'attributaire au moment de l'attribution du logement par la CALEOL et de la signature du bail.

Ces informations doivent être saisies, dans l'onglet décision d'attribution du SNE, que l'attribution en CALEOL soit suivie d'un bail ou non. Ils doivent également être saisis lors de la radiation pour attribution.



Une attention particulière doit être apportée sur le champ « N° de RPLS » En effet, le N° de RPLS apporte des informations primordiales pour réaliser des études statistiques fiables et précises qui permettent d'appréhender, au plus près de la réalité du terrain, la situation du parc social et le besoin de logements sociaux au regard des demandes. **Il devient essentiel à l'approche de la mise**

en place de la gestion en flux. Voir en Annexe 3 pour plus d'information sur le RPLS

► Rappels importants concernant les CALEOL

- Les demandes doivent être radiées pour attribution au moment de la signature du bail **uniquement pour du parc entrant dans le cadre du SNE (cf. annexe 1)**. En particulier, **les radiations pour attribution dans le parc non conventionné (PLI, LLI) des bailleurs est proscrit (cf. partie 2 et annexe 1)**. Il en est de même pour le remplissage de l'onglet Décisions d'Attribution.
- **Il est interdit aux CALEOL d'attribuer du logement conventionné (cf. annexe 1) à un ménage qui n'a pas déposé une DLS enregistrée dans le SNE**, quel qu'en soit le profil (étudiants, mutation, situations d'urgence, relogement ANRU ou ORCOD-IN, etc.). Il convient ensuite de renseigner l'onglet Décisions d'attribution (cf. § 3-5) en cas d'attribution par la CALEOL puis de la radier (cf partie 5) en cas de signature de bail, selon les règles prévues dans ce guide. Tout manquement constaté fera l'objet de la procédure de sanction prévue dans le CCH et/ou de signalement à l'ANCOLS.
- Le III de l'article L441-2 du CCH indique que : **« La commission attribue nominativement chaque logement locatif. ». Les textes ne prévoient pas d'exception**. C'est notamment vrai pour :
 - Les logements étudiants ;
 - Les mutations internes au bailleur ;
 - Les relogements qui interviennent dans le cadre de l'ANRU, quelle que soit la qualité du bailleur (démolisseur/ relogeur ou simple relogeur)

NB. : dans ce dernier cas, l'article 78 de la loi 3DS n'exonère pas la CALEOL qui reloge dans le cadre de l'ANRU d'examiner le dossier et de prendre une décision d'attribution ou de refus. Elle impose a contrario une obligation d'information supplémentaire de la CALEOL sur le devenir des locataires que le bailleur doit reloger, en particulier quand le locataire concerné n'est pas relogé dans son parc.

Pour en savoir plus, voir la note de la DHUP en annexe 7 du présent guide

► Sanctions

Le non-respect des obligations légales et réglementaires en matière de SNE est passible « des sanctions pécuniaires prévues « au a du 1° du I de l'article L. 342-14 », à savoir :

- Jusqu'à dix-huit mois du loyer en principal du ou des logements concernés dans la limite de deux millions d'Euros ;
- la restitution, le cas échéant, de l'aide publique

► Cas de faux documents produits volontairement – tentatives de Fraude

Le serveur national ne prévoit pas de radiation pour les cas où un ménage a volontairement produit des **faux documents** pour accéder au logement social. Néanmoins ce comportement est une fraude qui peut être sanctionnée pénalement (articles 441-1 à 441-12 du Code pénal).

Par ailleurs, tout **soupçon de fraude**, que ce soit sur les DLS ou sur le caractère prioritaire des ménages, de « passe-droits » injustifiés, etc. constituent également des fraudes ou tentatives de

fraude sanctionnées pénalement.

L'attention de tous les guichets et réservataires est attirée sur ces situations étant donné la multiplication de tels signalements ces dernières années.

Dans tous les cas, tout agent d'un guichet ou d'un réservataire de logement devra :

- faire un signalement au Procureur de la République ;
- en informer la DRIHL.

Toute personne morale s'estimant lésée (réservataire, bailleur) a la possibilité de se porter partie civile

Par ailleurs, si la suspicion de fraude concerne un ou des pièces jointes, le guichet devra, dans le SNE, saisir dans l'indice de pertinence de la ou des pièces concernées la valeur « suspicion de fraude ».

► Information des demandeurs dès la prise de contact sur le nécessaire renouvellement de sa demande

Le bailleur ou le réservataire devra veiller à ce que la demande de logement social ne soit pas radiée dans la période comprise entre la prise de contact avec le ménage et la signature du bail. Dès la prise de contact avec le demandeur, **le bailleur ou le réservataire doit absolument alerter les ménages qu'ils doivent renouveler leur demande tant qu'ils n'ont pas signé un bail, même si un logement leur a été attribué en CALEOL et même si une date de signature de bail est déjà prévue.**

► Radiation des DLS

L'Article R441-2-8 du CCH prévoit un nombre limitatif de motifs de radiation. Le tableau ci-dessous résume ces cas

| Motif | Habilitation des guichets |
|--|--|
| a) Attribution d'un logement social suivie d'un bail signé | Bailleurs uniquement |
| b) Renonciation du demandeur adressée par écrit | Tout guichet |
| c) Absence de réponse du demandeur à un courrier envoyé à la dernière adresse indiquée par l'intéressé (nb : courrier RAR) | Tout guichet A utiliser avec précaution |
| d) Rejet pour irrecevabilité de la demande au regard des conditions législatives et réglementaires d'accès au logement social | Bailleurs uniquement A utiliser avec précaution |
| e) Absence de renouvellement de la demande dans le délai imparti | Gestionnaire national du SNE |
| f) Fusion de plusieurs demandes disposant d'un numéro unique départemental ou, en Ile-de-France, régional, en une demande disposant d'un numéro unique national, | Gestionnaire national du SNE |

1- Modules de recherche de ménages candidats (bailleurs et réservataires)

Le S.N.E propose différents outils de recherche :

- Le premier est accessible à partir de l'onglet « demande » puis via la fonction « rechercher »
- Les suivants se trouvent à l'onglet consultation :
 - o la fonction instruire
 - o la fonction recherche qui correspond à la recherche avancée
 - o le nouveau module de recherche développé récemment qui intègre la cotation.

À savoir : Pour voir comment utiliser les modules de recherche, une vidéo pédagogique est en ligne sur le site de la DRIHL : <https://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/videos-pedagogiques-sur-le-sne-a-destination-des-a1037.html>

Point d'attention : lors des contacts avec le demandeur, **le bailleur ou le réservataire doit absolument alerter les ménages qu'ils doivent renouveler leur demande tant qu'ils n'ont pas signé un bail, même si un logement leur a été attribué en CALEOL et même si une date de signature de bail est déjà prévue.**

1-1 L'onglet « demande » où se trouve la fonction « rechercher »

The screenshot displays the 'Demande' tab of the SNE application. At the top, there are three tabs: 'Accueil', 'Demande', and 'Consultation'. The 'Demande' tab is active, and a red arrow labeled '1' points to it. Below the tabs, there is a navigation menu with 'Rechercher' highlighted, and a red arrow labeled '2' points to it. The main content area is titled 'Recherche des demandes' and contains a search form with the following fields and options:

- Critères de recherche:
 - N° Unique : [input field]
 - Etat demande : Brouillon Active Radiée
 - Nom association : [input field]
 - Nom de naissance du demandeur : [input field] Prénoms : [input field]
 - Nom d'usage du demandeur : [input field]
 - Commune souhaitée : [input field]
 - N° SIRET de l'employeur : [input field]
 - Date de dépôt du : [input field] au [input field]
 - Dernier renouvellement : [input field] au [input field]

Below the form, there are three buttons: 'Rechercher', 'Rétablir', and 'Extraire'. At the bottom, there is a section for 'Liste des demandes' which currently shows 'Aucun résultat'. The footer contains the text: 'Mise à jour le : 18 octobre 2022 • Plan du site • Politique d'accessibilité', 'Numéro Unique v12.20.0 - Serveur : NU ECO 11', '© GIP-SNE', and 'La maîtrise d'oeuvre est assurée par le GIP SNE'.

Ce module permet de rechercher une DLS grâce à différents champs notamment grâce au Numéro unique ou au nom ou encore la date de naissance etc. Il est possible de sélectionner les DLS actives et celles radiées depuis moins d'un an.

1-2 La fonction « instruire » via l'onglet « consultation »

Ce module permet de trier les demandes de logement social en fonction de multiples critères pour faciliter l'instruction des demandes.

Deux types de filtres sont disponibles, les filtres principaux, dans le premier tableau, les filtres complémentaires dans le second tableau

Pour appliquer les filtres, vous devez sélectionner dans chaque colonne, le filtre qui correspond à votre recherche (« aux critères des logements disponibles au moment de l'instruction »).

Pour sélectionner un filtre, il faut cliquer dans chaque colonne sur le filtre souhaité. Celui-ci passe alors en rouge, c'est qu'il est bien enregistré.

Par exemple : Si vous souhaitez les demandes avec 2 personnes à loger, cliquez sur 2 dans la colonne « Nb pers. à loger ».

Pour affiner le filtre vous pouvez cliquer sur « voir plus ». Saisissez alors l'information souhaitée, par exemple la commune souhaitée puis cliquez sur le bouton « ajouter le filtre supplémentaire ».

Par exemple : dans la même colonne, sélectionnez compris entre dans le menu déroulant puis indiquez « entre 3 et 5 »

Une fois ajouté, le filtre apparaît sous le premier tableau suivi d'une croix rouge. Le filtre est alors bien enregistré.

Enfin, cliquez à nouveau sur « voir plus » pour retirer le menu déroulant.

- **Pour appliquer les filtres « commune de résidence » et « commune souhaitée »**

A noter : Dans les colonnes « commune de résidence » et « commune souhaitée », il faut impérativement utiliser la fonction « voir plus ».

Ici, un outil de recherche apparaît.

Cliquez sur l'assistant de recherche symbolisé par des jumelles.

Dans l'assistant de recherche indiquez le code postal de la commune (par exemple : 91350), cliquez sur rechercher puis dans la liste des communes, sélectionnez la commune souhaitée en cliquant sur le bouton en fin de ligne.

Nota : pour Paris, certains ménage ne précisent pas l'arrondissement.

Vous vous retrouvez à nouveau sur le module d'instruction. Pensez à bien cliquer sur le bouton

« ajouter le filtre supplémentaire ».

Une fois ajouté, le filtre apparaît à nouveau sous le premier tableau suivi d'une croix rouge. Le filtre est alors bien enregistré.

Enfin, vous cliquez à nouveau sur « voir plus » pour retirer le menu déroulant.

Une fois l'ensemble des filtres ajoutés, pour chaque colonne, calculez les filtres principaux.

Vous avez alors une première idée du nombre de demandes correspondant à vos critères de recherche.

Pour retirer un filtre, vous devez soit cliquer sur la croix en face du critère ajouté manuellement, soit cliquer une seconde fois sur le critère présent dans la colonne. Si le critère n'est plus surligné en rouge, c'est qu'il est bien retiré. Les colonnes « situation » et « typologie » doivent, elles, être mises à jour.

- ***Pour appliquer les filtres complémentaires***

Désormais vous pouvez ajouter vos filtres complémentaires

Chaque filtre complémentaire s'ajoute manuellement.

Cliquez sur le filtre souhaité, puis selon la proposition cochez la case qui apparaît, sélectionnez le critère souhaité ou indiqué le manuellement.

Pensez à nouveau à bien cliquer sur le bouton « ajouter le filtre supplémentaire »

Le critère apparaît sous le tableau suivi d'une croix rouge. Le filtre est alors bien enregistré.

Par exemple : sélectionnez « demandes reconnues DALO » une case apparaît, cochez la case puis « ajoutez le filtre supplémentaire »

Cliquez à nouveau sur la case correspondant au filtre pour qu'il n'apparaisse plus en rouge dans le tableau

Calculez les filtres complémentaires.

Si le nombre vous convient cliquez sur « rechercher » en bas de l'écran.

L'ensemble des demandes correspondantes apparaît alors à la suite du tableau.

Sinon appliquez ou supprimez de nouveaux filtres en fonction de vos besoins.

- ***Pour éditer les fiches de synthèse***

Un fois les filtres appliqués, vous avez aussi la possibilité d'éditer des fiches synthèses.

L'édition de fiche synthèse génère un fichier PDF sur lequel chaque page résume la situation d'un demandeur.

- ***Pour extraire la liste des demandeurs sur un tableur***

Enfin, vous pouvez extraire les résultats obtenus sous forme de tableur.

Le SNE télécharge automatiquement le fichier sous format CSV. Vous constaterez lorsque vous ouvrirez le fichier que certaines colonnes sont mal saisies avec des caractères illisibles.

Une fois le fichier au format .CSV téléchargé, vous devez alors convertir le fichier en fonction du logiciel que vous utilisez.

Si vous utilisez Excel

- Cliquez sur « Extraire » pour obtenir le fichier. Il apparaît alors dans le dossier dédié aux téléchargements dans l'arborescence de votre PC.
- Sur Excel, ne pas ouvrir le fichier comme un fichier Excel. Dans le ruban, **onglet Données > Obtenir des données > A partir d'un fichier > sélectionnez « A partir d'un fichier texte/CSV »**

Nota : si vous ouvrez simplement le fichier comme un fichier Excel, celui-ci ne sera pas correctement interprété (perte de NUR, caractères spéciaux, etc.)

- Choisissez le fichier .CSV dans votre arborescence
- Une fenêtre s'ouvre, dans le champ « Origine du fichier » sélectionnez Le code 65001 : Unicode (UTF-8) dans le menu déroulant.
- Appuyez sur « Charger » Le fichier est désormais converti.
- Enfin, enregistrez le document ainsi converti au format .xlsx

Si vous utilisez libre office

- Le bouton « Extraire » offre le choix d'ouvrir ou d'enregistrer le fichier export de la recherche (illustration sous tableur LibreOffice Calc).
- Cliquez sur le bouton « OK » ouvre la seconde boîte de dialogue « Import de texte »
- Choisissez le jeu de caractères
- « Unicode (UTF-8) » (A)
- Sélectionnez toutes les colonnes (qui se noircissent aussitôt) (B).
- Choisissez le type de colonne en mode « Texte » afin de préserver les zéros non significatifs (C).
- Cliquez sur le bouton « OK ». Vous obtiendrez un fichier où les données ne seront pas altérées.

1-3 La recherche avancée via l'onglet « consultation »

Ce module de recherche propose des champs identiques à ceux figurant dans la fonction

« rechercher » à partir de l'onglet « demande », mais avec des champs supplémentaires, ce qui permet de réaliser des recherches bien plus affinées.

1-4 Le nouveau module de recherche qui intègre la cotation via l'onglet « consultation »

• Fonctionnement du module de recherche

Le module de recherche facilite la consultation et l'instruction des demandes de logement social. Il apporte également l'affichage de la cotation des demandes dans les résultats de recherche, si la cotation est mise en place sur votre territoire.

En premier lieu, vous devez indiquer la localisation souhaitée, par ville, code postal ou EPCI. Vous pouvez en ajouter plusieurs. Il s'agit du seul filtre obligatoirement saisi pour lancer une recherche.

Par exemple : indiquez Paris 1^{er} arrondissement puis cliquez sur ajouter.

Ensuite, vous pouvez ajouter les filtres que vous souhaitez en fonction de vos besoins.

- Lorsqu'un filtre est sélectionné, il est entouré d'un liseré rouge et les informations se retrouvent dans l'encadré « synthèse des filtres sélectionnés » sur la droite de l'écran.

Par exemple : si vous cherchez les couples avec 2 enfants, sélectionnez « composition familiale », cochez « couple avec enfant(s) » puis cochez « avec enfant(s) » et indiquez 2. Enfin cliquez sur « valider ». Le filtre s'ajoute à la synthèse des filtres à droite de votre écran.

Si vous souhaitez retirer le filtre, cliquez à nouveau sur composition familiale puis sur effacer.

- Une fois les sélections faites, cliquez sur « rechercher » pour lancer la recherche. Les résultats s'affichent sous la forme d'un tableau où chaque colonne correspond à un filtre.
- Vous pouvez modifier l'affichage de la recherche :
Le tri grâce aux flèches bleus au niveau des noms de chaque colonnes Et/ou le nombre de demandes affichées en modifiant le « Nombre de lignes par page » puis en cliquant sur « changer ».

Si vous avez sélectionné « afficher la note de cotation » :

- Si la note de cotation n'a pas encore été renseignée par l'EPCI, un tiret apparaîtra dans la colonne « note de cotation » du tableau des résultats.
- Pour éviter les doublons dans le tableau des résultats, sélectionnez le filtre « classement du choix de la localisation » puis cochez uniquement « choix n°1 » et relancez votre recherche. Vous pouvez répéter votre recherche avec les choix n°2 puis n°3. Un seul choix devra cependant être sélectionné. Dans le cas contraire, la liste comportera, pour un même demandeur, autant de ligne que de choix géographiques.

Enfin, comme sur les modules précédents vous avez la possibilité d'éditer des fiches synthèses ou de générer un fichier au format tableur.

Concernant la cotation, pour rappel.

- **Les principes de la cotation :**

Le système de cotation de la demande, mis en service le 1^{er} septembre 2021, est une aide à la décision en vue de la mise en œuvre du droit au logement, de l'égalité des chances des demandeurs et de la mixité sociale des villes et des quartiers. Il permet également l'information du demandeur.

La cotation a 3 objectifs principaux :



Une meilleure information du demandeur et **une plus forte transparence**



Un appui à la décision dans la réalisation des objectifs de mixité fixés à l'échelle locale



Un instrument de mixité sociale et de cohésion

- **La cotation est définie au niveau de l'EPT/EPCI**

Les EPT/EPCI peuvent utiliser un module du SNE ou leur propre système. Les éléments devront être consultables par les guichets sur le SNE ou leur outil de gestion et par les demandeurs sur le Portail Grand Public (PGP).

Le dispositif de cotation est défini par l'EPT/EPCI. Il indique :

- les critères et leur pondération
- les éléments permettant au demandeur d'être informé en particulier sur :
 - le positionnement de la demande
 - le délai moyen d'attente
 - le caractère prioritaire ou non de la demande

Des informations complémentaires sur la cotation sont disponibles sur le site des professionnels du SNE : <https://sne.info.application.logement.gouv.fr/>

- **Pour retrouver les ménages prioritaires dans le module instruction :**

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

| Filtres complémentaires | | | | | |
|------------------------------------|----------------------------|-------------------|--|-------------------------|------------------|
| Commune souhaitée en premier choix | Revenu fiscal de référence | Motif demande | Demandes avec info handicap | Demandes reconnues DALO | Demandes avec... |
| Catégorie de pièces justificatives | Délai anormalement long | Événements | Multiples attributions sous conditions | Contingents | Ressour... |

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

- **Pour voir si un ménage est prioritaire**

Aller dans l'onglet « Événements ».

| Code | Type d'événement | Créateur | Date de survenance | Réglementaire | Supprimé | Détails |
|-------------|--|----------|--------------------|---------------|----------|---------|
| TENIA000001 | Réservé SYPLO - Reconnu prioritaire dans SYPLO | SYPLO | 27/12/2019 | Oui | Non | |

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

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

2- Les cas qui ne sont pas concernés par les attributions et les radiations dans le SNE

2-1 La radiation pour attribution ne concerne que le parc réglementé

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

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

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

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

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



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

Cette liste est exclusive : tout logement n'entrant pas dans son champ ne peut faire l'objet de l'enregistrement dans le SNE d'une décision d'attribution en CALEOL), même s'il y en a une, et ne peut conduire à une radiation pour attribution au moment de la signature du bail.

2-2 Logements exclus du périmètre des attributions réglementées : le logement intermédiaire (LLI) ou non conventionné

Sont exclu de l'enregistrement des attributions et de la radiation pour attribution :

- tous les logements non conventionnés à l'APL
- pour les ESH : tous les PLI, les logements la foncière, les PCL/PCLS non conventionnés + la catégorie "autres financements" post 1977 non conventionnés
- les logements gérés par des associations ou des personnes privées (à l'exception des associations agréées Maitrise d'ouvrage d'insertion par le ministre ou par le préfet de région).



L'attribution d'un de ces logements n'entraîne pas la radiation du demandeur dans le système national d'enregistrement si une demande y est inscrite. Le demandeur pourra, de sa propre initiative, soit demander par écrit l'abandon de sa demande (radiation pour abandon de la demande cf. plus bas §6-1), soit la renouveler ou non.

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

Si la radiation sur l'outil privatif ne permet pas de distinguer les logements appartenant ou pas au champ des attributions réglementées, les services enregistreurs concernés doivent immédiatement prendre contact avec leur éditeur de logiciel pour leur demander une évolution de l'outil privatif et ainsi permettre la distinction entre les attributions entrant dans le champ des attributions réglementées et celles qui n'en font pas partie.

Il appartient aux bailleurs faisant usage d'un outil privatif de veiller à ce qu'il soit paramétré afin de prendre en compte le statut réglementé ou non des logements attribués dans le SNE. Si tel n'est pas le cas, il est de la responsabilité du bailleur dont l'applicatif est défaillant de prendre dans les plus brefs délais les dispositions qui s'imposent.

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

2-3 Le cas des ménages DALO ou prioritaires relogés hors du parc réglementé

Les ménages reconnus Prioritaires et Urgents pour le Droit au Logement Opposable par une commission de médiation (DALO) ou prioritaires au sens de l'article L441-1 du CCH et labellisés prioritaires dans Syplo ne sont pas plus concernés que les autres par les cas cités plus haut par la radiation pour attribution.

En revanche, leur relogement peut faire disparaître le caractère prioritaire et urgent de la demande au titre du DALO.

Dans ce cas, le bailleur remplira la fiche descriptive détaillée figurant en annexe 4 et l'enverra à l'adresse de la mission Dalo du département concerné figurant à la suite de cette annexe.

NB. : la même fiche servira également aux relogements des ménages concernés par une opération ANRU ou ORCOD-IN.

2-4 Les autres cas non concernés par la radiation pour attribution

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

- l'achat par le bailleur de logements occupés ;
- le ménage occupant est sous-locataire d'une association (cf. §1-2 du Guide des bonnes pratiques SAISIE DES DEMANDES DE LOGEMENT SOCIAL, édité par la DRIHL).
- jusqu'à la nationalisation du numéro unique, si le logement attribué ne se situe pas dans la zone géographique couverte par la demande
- Dans le cas d'un relogement dans le cadre d'une opération ANRU ou ORCOD-IN, si le ménage avait une DLS avant la création (obligatoire) d'une DLS spécifique ANRU/ORCOD-IN, seule cette dernière peut être radiée pour attribution (cf. Guide de la DLS spécifique pour les relogements ANRU et ORCOD-IN édité par la DRIHL).

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

Un demandeur peut avoir une demande dans un département hors Île-de-France (par exemple l'Oise) **et** en Île-de-France. S'il signe un bail pour un logement obtenu dans l'Oise, seule sa demande de l'Oise

sera radiée (en rapport à cette attribution). La demande Île-de-France resterait donc active et pourrait être renouvelée par le demandeur.



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

3- L'instruction de la demande avant signature du bail : obligation de renseignement du dispositif de gestion partagée

3-1 Principes généraux du dispositif

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

- Mettre en commun des informations sur le traitement des demandes de logement social entre les acteurs d'un territoire via l'inscription d'événements affectant la vie d'une demande sur le S.N.E (disponible sur le Portail grand public fin 2019),
- Repérer les demandes dont le délai est anormalement long,
- 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.



En Ile-de-France, seuls les ménages labellisés prioritaires dans Syplo sont considérés comme prioritaires au sens de l'article L441-1. Sauf exceptions (cf. ci-dessous), la reconnaissance du caractère prioritaire est préalable à l'attribution en CALEOL et sous le contrôle de l'Etat.

3-2 Présentation du dispositif

Dans ce cadre, il existe **trois onglets dans le SNE** :

- **« Contingents »**

L'éligibilité aux types de contingents Action logement, Préfet prioritaire (hors fonctionnaires et agents publics de l'État) et Préfet fonctionnaires et agents publics de l'État est régit par le CCH. De plus, l'ensemble des demandeurs de logement sociaux ayant une DLS active sont éligibles aux types de contingents région, département, EPCI, commune et hors contingent (« contingent » du bailleur et repris pour un tour). Pour les publics éligibles à des contingents d'autres réservataires, l'onglet ne permet pas de renseigner l'identité précise du réservataire. **Aussi, il est préconisé de ne pas renseigner l'éligibilité du contingent dans cet onglet en Ile-de-France.**

- **« Événements »**

- Des événements automatiques sont renseignés sur la demande, d'autres doivent être consignés par les guichets enregistreurs (par exemple, le passage en commission),

- **« 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.
- Il est de même obligatoire de renseigner le refus d'un logement par la CALEOL en ajoutant un événement « Refus d'attribution du logement - Non attribution par la CAL »

et en indiquant le motif du refus dans la partie « commentaire ».

RAPPEL : toute décision de CALEOL doit être notifiée au demandeur. **En cas de refus, le refus doit être dûment motivé. Le motif de refus ne doit pas être vague mais reposer sur des éléments objectifs et être clairement rédigé.** Il est recommandé d'inscrire sur la notification de la décision de la CALEOL les **voies de recours**, d'une part pour informer le demandeur de ses droits, d'autre part pour protéger le bailleur de recours tardifs (sans inscription de voies de recours, un demandeur peut contester la décision sans limite de délai).

3-3 L'application du dispositif

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 (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 plupart 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**.


3-4 Focus sur les événements

- **Obligation et avantages de renseigner les événements**

Le remplissage de cet onglet est obligatoire au regard de l'article R.441-2-9 du CCH. La DRIHL et son prestataire Aatiko exercent une surveillance particulière sur la bonne application de la réglementation, sous peine des sanctions pécuniaires prévues au a) du 1° du I de l'article L.342-14 du même code.

Au-delà de l'obligation légale, le bon remplissage des événements permet :

- D'informer le demandeur de la progression de son dossier via le Portail Grand Public (PGP) ou via un guichet ;
- D'informer les autres acteurs de l'attribution (réservataires, autres bailleurs, etc.) de la situation du ménage, notamment pour éviter des doubles propositions de logement ;
- De repérer les ménages prioritaires ou DALO ayant refusé abusivement des logements correspondant à leurs besoins ;
- De repérer les ménages prioritaires ou DALO qui n'ont jamais fait l'objet de présentations en CALEOL.

 **Les réservataires ou bailleurs doivent absolument consulter l'onglet « événements » et l'onglet « décisions d'attribution » avant d'instruire les dossiers pour éviter les doubles présentations ou des présentations à des ménage à qui un logement a déjà été attribué.** En cas de doute, le réservataire ou le bailleur contacte l'auteur de l'événement ou de l'attribution.

Le détail des événements et leur utilisation figure en annexe 5 du présent guide.

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

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

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

Le bailleur doit remplir l'événement « Désignation du demandeur pour présentation à une CAL ». Pour les contingents préfectoraux, cet événement est automatiquement rempli par Syplo.

Si la demande a été radiée pour non renouvellement depuis plus de 2 mois après la date d'anniversaire du dépôt de la demande ou si elle a été radiée pour un tout autre motif (ex : abandon de la demande), seul le gestionnaire de la base d'enregistrement, soit Aatiko missionné par la DRIHL pour la région d'Île-de-France (cfr. Partie 11 : Assistance – ressources documentaires), a la possibilité de dé-radier la demande. Si une dé-radiation est nécessaire, le service enregistreur doit adresser un courriel à Aatiko, en motivant sa demande. **Toutefois, dans le cadre d'une proposition de logement, il est préférable de procéder à l'enregistrement d'une nouvelle demande.**

Dans les cas d'une radiation pour attribution, seul le bailleur qui a radié la DLS a la possibilité d'en demander la dé-radiation (ex : pour rectifier une erreur de saisie).

⚠ Point d'attention : lors des contacts avec le demandeur, le bailleur et le réservataire doivent absolument alerter les ménages qu'ils doivent renouveler leur demande tant qu'ils n'ont pas signé un bail, même si un logement leur a été attribué en CALEOL et même si une date de signature de bail est déjà prévue. Pour ce faire, les agents pourront consulter la date de création ou de dernier renouvellement de la DLS pour connaître la date de prochain renouvellement.

- **Si le dossier est incomplet**

L'événement « **Demandes d'information ou de pièces justificatives** » doit être renseigné.

Il faut éviter de renseigner l'événement « Non recevabilité de la demande ». Plusieurs cas se présentent, traités ci-dessous :

- Soit la situation du ménage ne correspond pas au logement proposé : dans ce cas, il vaut mieux

- procéder à un refus par la CALEOL ;
- Soit le demandeur se désiste avant CALEOL : cf. paragraphe suivant ;
 - Soit le demandeur n'est pas éligible au logement social : cf. §4 ci-dessous ;
 - Soit le demandeur est injoignable : cf. §6-2 ci-dessous.

- ***Le désistement du demandeur avant CALEOL (refus pré-CAL)***

La note de la DHUP du 6/10/2022 relative aux CALEOL précise :

« Cas particulier du refus avant CALEOL : le cas se présentera le plus souvent si la visite du logement a lieu avant la réunion de la commission ou si la localisation ne satisfait pas le demandeur. Il convient de noter qu'avant la CALEOL, il ne peut y avoir juridiquement de refus de la proposition, cette dernière se faisant lors de la commission d'attribution. La visite du logement avant la CALEOL doit avoir pour but de s'assurer que le logement convienne au ménage candidat. Juridiquement, il n'est donc pas recommandé d'écarter cette candidature lors du passage en CALEOL, quand bien même le ménage aurait émis des réserves sur le logement proposé (avant CALEOL donc). »

En conséquence, le bailleur devra :

- Présenter la candidature du ménage en CALEOL pour un refus par la CALEOL au motif du refus du demandeur. Le bailleur devra disposer d'un écrit (courrier, mail, etc.). Le refus sera motivé par le refus du logement par le demandeur ;
- Remplir l'événement « **refus du logement par le demandeur** » en indiquant le motif précis de ce refus et que le refus du demandeur est intervenu avant la CALEOL (pré-CAL) ;
- Remplir l'événement « **refus d'attribution du logement – Non attribution par la CAL** » en indiquant le motif « refus du demandeur pré-CAL » ;
- Au cas où le ménage a été reconnu PU DALO ou est labellisé prioritaire dans Syplo, si le bailleur estime le refus abusif, prévenir l'Etat dans les conditions prévues au §3.6 du présent guide.

- ***L'inscription à l'ordre du jour d'une CALEOL***

L'événement « **Inscription à l'ordre du jour d'une CAL doit être renseigné** ».

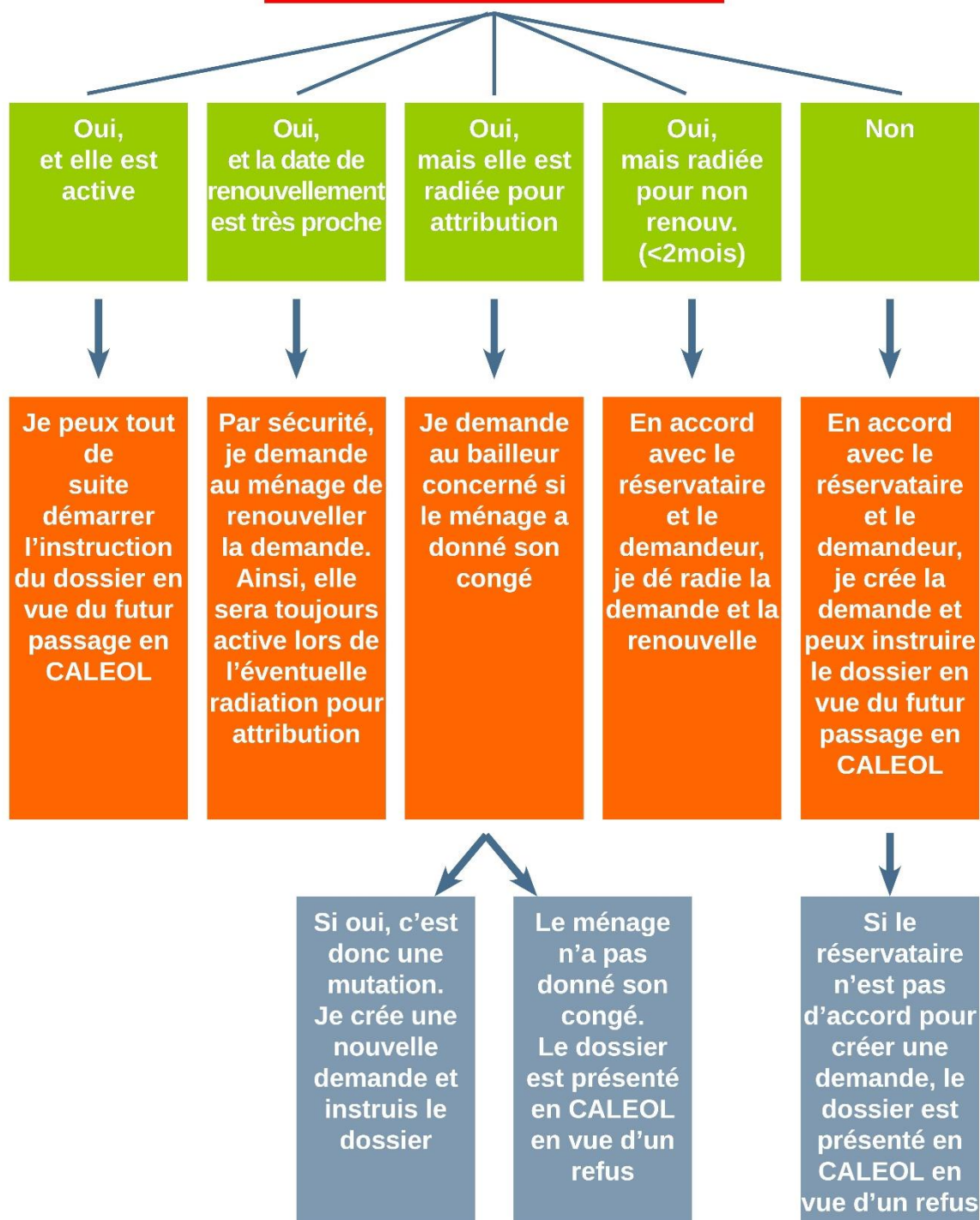
- ***Le rejet de la candidature par la CALEOL***

L'événement « **Refus d'attribution du logement – Non attribution par la CAL** » doit être renseigné avec le motif figurant sur la notification du refus au candidat.

En effet, il est rappelé que tout refus doit faire l'objet d'une notification motivée. La motivation du refus ne peut être que factuelle et réglementaire. Sa rédaction doit être claire et précise.


Pour plus de renseignement voir la note de la DHUP figurant en annexe 7 du présent guide.

Consultation du SNE
Le ménage proposé
a-t-il une demande ?



3-5 Focus sur l'onglet « Décisions d'attribution » et sur les attributions suivies ou non d'un bail signé

- **Obligation et avantages de renseigner les résultats de CALEOL**

 Le remplissage de cet onglet est obligatoire au regard de l'article R.441-2-9 du CCH. La DRIHL et son prestataire Aatiko exercent une surveillance particulière sur la bonne application de la réglementation, sous peine des sanctions pécuniaires prévues au a) du 1° du I de l'article L.342-14 du même code.

Au-delà de l'obligation légale, le bon remplissage de cet onglet répond aux mêmes préoccupations que l'onglet événement. De plus, dans les territoires visés au CCH, 25% des attributions **suivie ou non de bail signé** sur chaque contingent visé (Action Logement, collectivités territoriales, hors contingent et repris pour un tour par le bailleur) doivent bénéficier aux **ménages reconnus DALO** et à défaut aux **ménages prioritaires**.

Le bon remplissage de cet onglet permet donc à chacun de ces réservataires et au bailleur de valoriser ses efforts de présentation de tels ménages en CALEOL.

- **Application sur le SNE**

L'onglet « Décision d'attribution » se présente de la manière suivante :

Dans la page « Ajouter une décision d'attribution », il faut ajouter une décision pour chaque dossier qui passe en CALEOL.

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

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

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

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

Rappels :

- les décisions d'attribution supprimées restent visualisables et consultables sous le SNE ;
- seul le guichet qui a créé la DA peut la supprimer ;
- sous la Web App' SNE, dans le cas d'une transformation d'une décision sous réserve (conditions suspensives ou refus des candidats précédents) en une décision simple, il est possible de dupliquer la décision initiale en modifiant son type, sans avoir à en ressaisir toutes les caractéristiques – Dans le cas d'une acceptation, par le demandeur, du logement proposé, l'obligation de saisir la radiation de la demande pour attribution d'un logement reste inchangée.



Il est de même obligatoire de renseigner le refus d'un logement par la CALEOL en ajoutant un événement « Refus d'attribution du logement - Non attribution par la CAL » et en indiquant le motif du refus dans la partie « commentaire ».

Point d'attention : lors de l'attribution d'un logement, **le bailleur ou le réservataire doit absolument alerter les ménages qu'ils doivent renouveler leur demande tant qu'ils n'ont pas signé un bail, même si un logement leur a été attribué en CALEOL et même si une date de signature de bail est déjà prévue.**

-
- *Les champs qu'il est obligatoire de renseigner : réservataire désignataire, n°RPLS, En/Hors QPV et la mise à jour de la DLS*

Le champ Réservataire désignataire (cf. § 5.4 ci-dessous pour plus de précisions)

Les champs RPLS, En/Hors QPV et la mise à jour de la DLS (cf. § 5.5 ci-dessous pour plus de précisions et l'annexe 3 pour le N°RPLS)

-
- *Détails pratiques des cas rencontrés :*

Cas n°1 : Suite à la CALEOL , le logement n'est proposé qu'à un seul demandeur A

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

sous-cas 3.1 : le demandeur A accepte le logement

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

- 1 attribution suivie ou non d'un bail signée est comptabilisée (celle de A)
 - le demandeur B conserve 1 décision d'attribution comptabilisée dans le repérage des « Poulidor »
 - le demandeur C conserve 1 décision d'attribution comptabilisée dans le repérage des « Poulidor »
- sous-cas 3.2 : le demandeur A refuse le logement et le demandeur B prend donc sa place et passe au rang 1 tandis que le demandeur C prend la place du demandeur B et passe au rang 2 d'attente
- la décision d'attribution de type « proposition simple » précédemment saisie pour le demandeur A ne doit pas être supprimée
 - la décision d'attribution de type « proposition sous réserve de refus du ou des candidats précédents » (rang 2) précédemment saisie pour le demandeur B doit être supprimée
 - le guichet saisi et renseigne une décision d'attribution de type « proposition simple » pour le demandeur B
 - la décision d'attribution de type « proposition sous réserve de refus du ou des candidats précédents » (rang 3) précédemment saisie pour le demandeur doit être modifiée (passage du rang 3 au rang 2)
- sous-cas 3.2.1 : le demandeur B accepte le logement
- la décision d'attribution de type « proposition simple » précédemment saisie pour le demandeur A ne doit pas être supprimée
 - la décision d'attribution de type « proposition simple » précédemment saisie pour le demandeur B ne doit pas être supprimée
 - la décision d'attribution de type « proposition sous réserve de refus du ou des candidats précédents » (rang 2) précédemment saisie pour le demandeur C ne doit pas être supprimée
 - → sont comptabilisées 2 attributions suivies ou non d'un bail signé (celle de A et celle de B)
 - → le demandeur C conserve 1 décision d'attribution comptabilisée dans le repérage des « Poulidor »
- sous cas 3.2.2 : le demandeur B refuse le logement et le demandeur C prend donc sa place et passe au rang 1
- la décision d'attribution de type « proposition simple » précédemment saisie pour le demandeur A ne doit pas être supprimée
 - la décision d'attribution de type « proposition simple » précédemment saisie pour le demandeur B ne doit pas être supprimée
 - la décision d'attribution de type « proposition sous réserve de refus du ou des candidats précédents » (rang 2) précédemment saisie pour le demandeur C doit être supprimée
 - le guichet saisi et renseigne une décision d'attribution de type « proposition simple » pour le demandeur C Quel que soit l'avis du demandeur C (refus ou acceptation), cette décision d'attribution reste non supprimée
- sont comptabilisées 3 attributions suivies ou non d'un bail signé (A, B et C)
 - aucune décision d'attribution comptabilisée dans le repérage des « Poulidor » n'est conservée

3-6 Caractère prioritaire du ménage et motifs de priorité

Certaines personnes, compte tenu de leur situation, sont définies comme prioritaires. Les logements HLM leur sont attribués en priorité (Code de la construction et de l'habitation, art. L.441-1) aux

personnes qui se trouvent dans les situations suivantes :

a) Personnes en situation de handicap, au sens de l'article L.114 du Code de l'action sociale et des familles, ou familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap ;

b) Personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique mentionné au 9° de l'article L. 312-1 du même code ;

c) Personnes mal logées ou défavorisées et personnes rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence ou confrontées à un cumul de difficultés financières et de difficultés d'insertion sociale ;

d) Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition ;

e) Personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée ;

f) Personnes exposées à des situations d'habitat indigne ;

g) Personnes mariées, vivant maritalement ou liées par un pacte civil de solidarité justifiant de violences au sein du couple ou entre les partenaires, sans que la circonstance que le conjoint ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité bénéficie d'un contrat de location au titre du logement occupé par le couple puisse y faire obstacle, et personnes menacées de mariage forcé. Ces situations sont attestées par une ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales en application du titre XIV du livre 1er du même code ;

g bis) Personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords, lorsque l'autorité judiciaire a imposé à la personne suspectée, poursuivie ou condamnée et pouvant être à l'origine d'un danger encouru par la victime de l'infraction, une ou plusieurs des interdictions suivantes :

- une interdiction de se rendre dans certains lieux, dans certains endroits ou dans certaines zones définis dans lesquels la victime se trouve ou qu'elle fréquente ;

- une interdiction ou une réglementation des contacts avec la victime ;

h) Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle prévu à l'article L.121-9 du Code de l'action sociale et des familles ;

i) Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme prévues aux articles 225-4-1 à 225-4-6 et 225-5 à 225-10 du Code pénal ;

j) Personnes ayant à leur charge un enfant mineur et logées dans des locaux manifestement sur-occupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent ;

k) Personnes dépourvues de logement, y compris celles qui sont hébergées par des tiers ;

l) Personnes menacées d'expulsion sans relogement,

m) Mineurs émancipés ou majeurs âgés de moins de vingt et un ans pris en charge avant leur majorité par le service de l'aide sociale à l'enfance, dans les conditions prévues à l'article L. 222-5 du code de l'action sociale et des familles, jusqu'à trois ans après le dernier jour de cette prise en charge.



Point d'attention : en Ile-de-France, le caractère prioritaire d'un ménage est défini a priori et sous le contrôle de l'État (labélisation automatique pour les ménages DALO, labélisation par l'État, par un SIAO ou dans le cadre d'une convention signée avec l'Etat). **Il ne revient pas aux bailleurs de décider du caractère prioritaire du ménage, encore moins à postériori** (au stade de l'attribution). Seuls les ménages labélisés prioritaires dans SYPLO sont considérés comme prioritaires.

Dans le cas où le réservataire ou le bailleur, lors de l'instruction du dossier du demandeur, s'aperçoit

qu'il relève d'un cas de priorité au sens de l'article L441-1, **il lui revient de faire procéder à la labellisation du ménage dans Syplo selon les circuits de droit commun prévus dans le département, ce avant passage en CALEOL.**

Le bailleur a la possibilité de demander l'autorisation de labélisation et d'inscription dans Syplo a posteriori aux services de l'Etat (UD DRIHL pour Paris et pour les départements de petite couronne, DDETS pour les départements de grande couronne) **uniquement dans les cas avérés et motivés d'urgence** (relogement d'urgence suite à un sinistre, violences conjugales, etc.)

Le bailleur a tout loisir, lors de l'instruction du dossier avant CALEOL, de demander une labellisation prioritaire et une inscription dans Syplo selon le circuit défini départementalement.

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

 **Les motifs inscrits dans l'onglet « Décisions d'attribution » doivent limitativement correspondre aux motifs présents sur Syplo, sauf dans les cas de labellisation a posteriori.**

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

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

Dans l'attente de la modification du SNE, le motif m) ajouté par la loi 3DS (jeunes issus de l'ASE) est à renseigner comme autre motif.

3-7 Cas du refus du logement par le demandeur

Si le ménage refuse un logement, il est obligatoire de remplir l'événement « Refus du logement par le demandeur ».

Dans la case « commentaire », il convient d'inscrire si le refus du demandeur est intervenu avant la CALEOL (pré-CAL) ou après la CALEOL (post-CAL) ainsi que le motif précis.

Dans le cas d'un refus pré-CAL, aucune décision d'attribution n'est à inscrire dans le SNE mais la candidature doit passer en CALEOL pour refus et les événements ad hoc doivent être remplis (cf. §3.4 ci-dessus).

Dans le cas d'un refus post-CAL, la décision d'attribution restera inscrite dans le SNE et sera décomptée en tant qu'attribution sans bail signé. En revanche la DLS ne sera pas radiée pour attribution.

- **Cas des ménages DALO ou prioritaires**

L'article R. 441-16-3 du CCH prévoit que "*Le bailleur auquel le demandeur est désigné informe ce dernier (...) que cette offre lui est faite au titre du droit au logement opposable et attire son attention sur le fait qu'en cas de refus d'une offre de logement tenant compte de ses besoins et capacités, il risque de perdre le bénéfice de la décision de la commission de médiation en application de laquelle*

l'offre lui est faite".

Les courriers de décision des Commissions de Médiations informent de fait les demandeurs ayant été reconnus prioritaires et urgents au titre du droit au logement opposable de ce risque. Cette formalité est donc accomplie dans tous les cas

En conséquence, dans le cas du refus d'une offre qui réponds manifestement aux besoins et capacités du demandeur, et seulement dans ces cas, le bailleur pourra en informer la commission de médiation DALO s'il le juge nécessaire.

Pour ce faire il transmettra une fiche signée et datée sur le **modèle de l'annexe 6 avec les pièces justificatives.**

Il reviendra ensuite aux services de l'Etat pour les ménages prioritaires ou à la commission de médiation de statuer après une phase contradictoire pour les ménages DALO. La responsabilité du bailleur n'est en aucun cas engagée par un signalement.

NB. : s'il s'agit d'un ménage proposé à la CALEOL au titre du contingent préfectoral par les services de l'Etat, le bailleur se contentera d'indiquer le motif de refus dans Syplo.

4- La radiation pour irrecevabilité de la demande

L'article R.441-2-8 du CCH, en son alinéa d), prévoit qu'en cas d'« irrecevabilité de la demande au regard des conditions législatives et réglementaires d'accès au logement social, prononcée par la commission d'attribution d'un organisme bailleur ; l'organisme bailleur, après en avoir avisé l'intéressé, procède à la radiation un mois après cet avertissement. »



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

La radiation pour irrecevabilité contient trois sous-motifs :

- Irrégularité du séjour
- Ressources supérieures au plafond
- Les cas particuliers s'appliquant au DLS spécifiques ANRU telles que décrites dans le **Guide de la DLS spécifique pour les relogements ANRU et ORCOD-IN** édité par la DRIHL.

Le sous-motif « irrégularité du séjour » s'applique pour toutes les personnes signataires du bail qui ne sont pas en situation régulière sur le territoire national. (cf. liste des pièces précisées par l'arrêté du 20 avril 2022, voir **l'annexe 5 du Guide des bonnes pratiques SAISIE DES DEMANDES DE LOGEMENT SOCIAL, édité par la DRIHL.**)

Attention :



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

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

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

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

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

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

En cas de doute, s'abstenir de la radiation et remplir **l'événement « Refus d'attribution du logement – Non attribution par la CAL »** avec le motif précis.

5- La radiation pour attribution d'un logement social

5-1 Les principes généraux

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

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

Toutefois, l'article R441-2-1 du CCH prévoit la possibilité de délégation : *Les personnes morales ou services qui enregistrent les demandes de logement social peuvent confier, par convention, à l'un ou l'autre d'entre eux, à un mandataire commun sur lequel ils ont autorité ou au gestionnaire du système particulier de traitement automatisé mentionné au IV de l'article R. 441-2-5, la mission d'enregistrer les demandes pour leur compte. Dans ce cas, ces personnes morales ou services ne sont pas considérés comme services enregistreurs.*

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

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

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

Si la demande a été radiée pour non renouvellement depuis plus de 2 mois après la date d'anniversaire du dépôt de la demande ou si elle a été radiée pour un tout autre motif (ex : abandon de la demande), seul le gestionnaire de la base d'enregistrement, soit Aatiko missionné par la DRIHL pour la région d'Île-de-France (cfr. Partie 11 : Assistance – ressources documentaires), a la possibilité de dé-radier la demande. Si une dé-radiation est nécessaire, le service enregistreur doit adresser un courriel à Aatiko, en motivant sa demande. **Toutefois, dans le cadre d'une proposition de logement, il est préférable de procéder à l'enregistrement d'une nouvelle demande.**



Dans les cas d'une radiation pour attribution, seul le bailleur qui a radié la DLS a la possibilité d'en demander la dé-radiation (ex : pour rectifier une erreur de saisie).

5-2 La radiation pour attribution immédiatement après la signature du bail

La signature du bail est l'élément déclencheur de la radiation de la demande dans le SNE. La radiation de la demande dans le SNE intervient donc **le même jour que** la signature du bail. La DRIHL tolère un délai maximal de 10 jours après la signature du bail.

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

La radiation de la demande dans le SNE s'effectue immédiatement après la signature du bail. Ces opérations de radiation doivent être réalisées au fur et à mesure, qu'elles soient faites par

l'intermédiaire d'un outil privatif ou directement sur le SNE. Ainsi, l'ensemble des acteurs locaux du logement bénéficient de l'information d'attribution.

Si la décision de la CALEOL est favorable pour octroyer un logement à un demandeur et que celui-ci ne vient pas signer son bail, la demande ne doit pas être radiée mais **l'évènement ad hoc doit être renseigné (Refus du logement par le demandeur)**.

Conformément à l'article R.441-2-8 du CCH, la signature du bail est l'évènement déclencheur de la radiation pour attribution par le bailleur. Le désistement du ménage après la signature du bail ne permet pas la dé radiation de la demande. Il devra déposer une nouvelle demande et perdra son ancienneté. Exceptionnellement et en cas de difficulté particulière empêchant l'entrée dans les lieux (sinistre grave, accident, etc.), le bailleur pourra contacter l'assistance Aatiko (cf. partie 11).



Par ailleurs, le bailleur ne doit radier la DLS pour motif d'attribution EN AUCUN CAS AVANT LA SIGNATURE DU BAIL pour éviter toute difficulté (refus du ménage, etc.).

Les bailleurs doivent donc vérifier que leur outil privatif ne radie pas automatiquement les DLS suite à décision favorable de CALEOL.

5-3 Les différents contingent désignataires

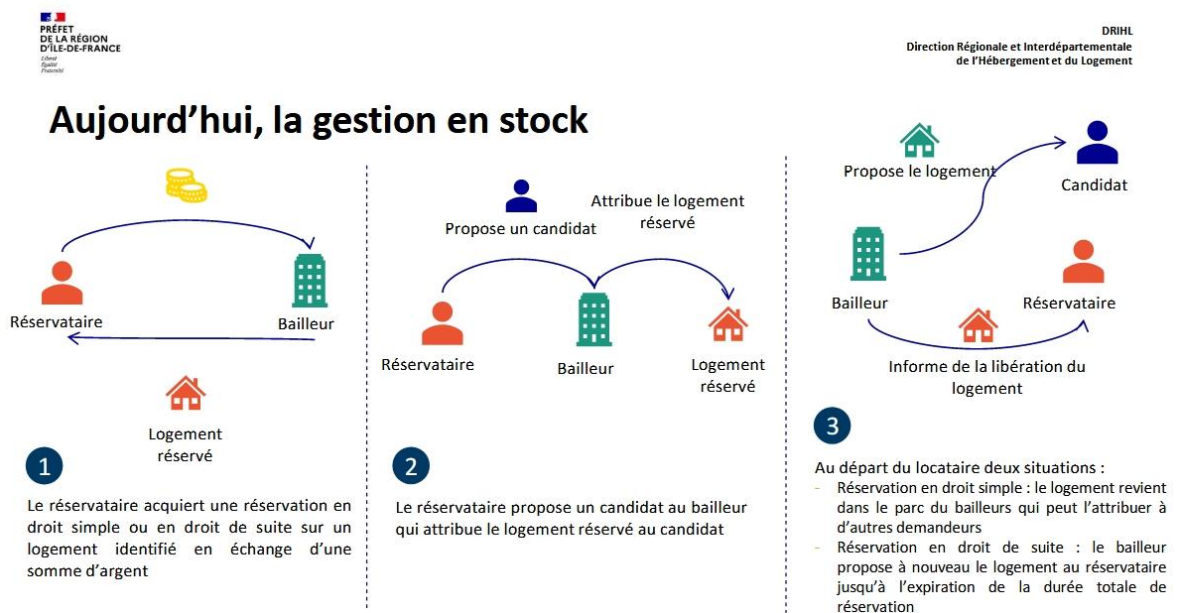
La notion de « **contingent** » désigne un ensemble de logements qui correspond, soit aux logements réservés par un réservataire (État, Action Logement, collectivités territoriales, etc.), soit aux logements dont dispose le bailleur parce qu'ils n'ont pas été réservés ou parce qu'ils lui ont été rendus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

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

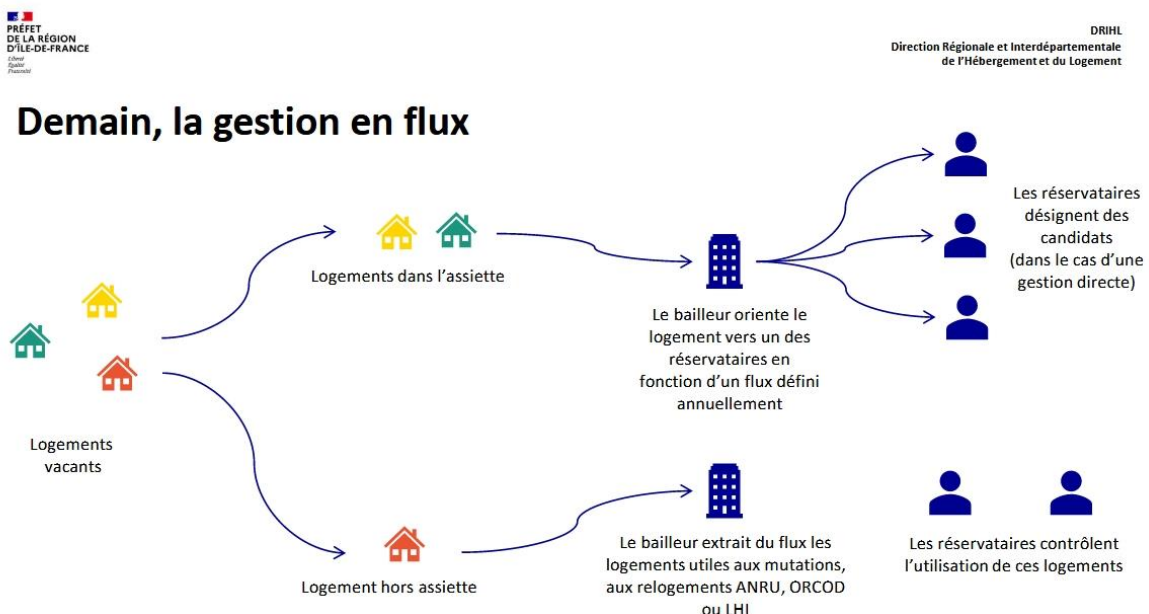
- **Gestion en stock et gestion en flux**

Deux méthodes de gestion :

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



- La « **gestion en flux** » est une méthode de gestion qui consiste à fixer le nombre annuel de logements devant être mis à la disposition du réservataire.



En Île-de-France où la gestion des contingents se fait en stock, le réservataire est averti de la libération du logement identifié comme appartenant à son contingent dans la convention de réservation. Cependant, les mécanismes d'attribution des logements sociaux vont connaître une évolution majeure en 2023. D'une part, avec la mise en œuvre de la cotation de la demande et, d'autre part, avec l'abandon de la gestion en stock des contingents de réservation pour la gestion en flux.

C'est la loi ELAN du 23 novembre 2018 qui, en son article 114, modifie les modalités de gestion des droits de réservation des logements locatifs sociaux et généralise une gestion de ces droits en flux annuel par les réservataires (État, collectivités territoriales, employeurs, Action logement services, ...). Ainsi, les conventions de réservation conclues avant le 24 novembre 2018 qui ne portent pas exclusivement sur un flux devaient être mises en conformité au plus tard le 24 novembre 2021. Cependant, la loi relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale (3DS) a prévu un report au 24 novembre 2023 de la date butoir pour la mise en conformité des conventions de réservation.

Le décret n°2020-145 du 20 février 2020 relatif à la gestion en flux des réservations de logements locatifs sociaux détermine les modalités de mise en œuvre de ce mode de gestion. Il fixe les modalités de calcul du flux annuel, prévoit qu'une seule convention doit être conclue par organisme bailleur et réservataire à l'échelle d'un département et détermine les conditions dans lesquelles l'organisme bailleur transmet un bilan annuel des logements proposés et attribués aux réservataires. Il est entré en vigueur le 22 février 2020.

-
- **Important : le type de contingent à remplir dans le SNE est le désignataire final, pas le réservataire du logement**

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

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

Exemple :

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



Les logiciels des bailleurs doivent être configurés afin de gérer les reprises pour un tour et les cas où le désignataire (à inscrire dans le SNE) n'est pas le réservataire. Ce point est crucial à l'aube de la gestion en flux, la notion de contingent réservé disparaissant.

5-4 Le renseignement du champ « Type de réservataire désignataire » :

- **Contingent Action logement :**
sont inscrites sous ce contingent les attributions prononcées au profit d'un ménage proposé par

Action logement, anciennement 1 % patronal.

- **Contingent préfet prioritaire (hors fonctionnaires et agents publics de l'État) :**
sont inscrites sous ce contingent les attributions prononcées au profit d'un ménage proposé par le Préfet les logements du 25 % de l'Etat, ou contingent des mal-logés
- **Contingent préfet fonctionnaires et agents publics de l'État :**
sont inscrites sous ce contingent les attributions prononcées au profit d'un ménage proposé par le Préfet au bénéfice des fonctionnaires de l'Etat. Les attributions faites au titre du FARIF, du CIAS ou d'un contingent ministériel constitués en sus du contingent préfectoral ne doivent pas être inscrits sous ces contingents mais sous « Autre contingent »
- **Contingent région :**
sont inscrites sous ce contingent les attributions prononcées au profit d'un ménage proposé par le Conseil Régional. Les logements du contingent régional gérés par la DRIHL doivent figurer comme « contingent régional » même si c'est l'Etat qui propose les candidats.
- **Contingent département :**
sont inscrites sous ce contingent les attributions prononcées au profit d'un ménage proposé par le Conseil Départemental
- **Contingent EPCI :**
sont inscrites sous ce contingent les attributions prononcées au profit d'un ménage proposé par un établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), la Métropole du Grand Paris (MGP) ou un Établissement Public Territorial (EPT).
- **Contingent commune :**
sont inscrites sous ce contingent les attributions prononcées au profit d'un ménage proposé par une commune, y compris celles réalisées dans le cadre de l'avant dernier alinéa de l'article L.441-1 du CCH (« lorsque l'attribution d'un logement situé dans un quartier prioritaire de la politique de la ville à un candidat présenté par le réservataire a échoué, le logement est mis à disposition du maire de la commune pour qu'il désigne des candidats autres que ceux mentionnés au vingt-quatrième alinéa du présent article »).
- **Hors contingent :**
sont inscrites sous cette rubrique les attributions prononcées au profit d'un ménage proposé **par le bailleur** sur les **logements non contingentés**, qui ne sont donc inscrits dans aucune convention de réservation (c'est ce qu'on appelle généralement le « contingent bailleur »). Sont également inscrits dans ce cas les **logements d'autres réservataires repris pour un tour** pour lesquels le bailleur a désigné les candidats. Dans le cas où, après reprise pour un tour d'un logement, le bailleur a cédé le droit de désignation à un autre réservataire, soit conventionnellement soit dans le cadre de l'avant dernier alinéa de l'article L.441-1 du CCH (transmission au maire du logement en QPV dont la présentation a échoué), c'est le désignataire à qui a été cédé ce droit qui doit être inscrit.
- **Contingent autres réservataires :**
sont inscrites sous ce contingent les attributions prononcées au profit d'un ménage proposé par un organisme non cité dans les lignes précédentes (ex : CAF, FARIF, CIAS, AP-HP, employeur, ministère hors des 30% du préfet, etc.).

• CAS PARTICULIERS

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

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

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

- Communes carencées : la loi 3DS n°2022-217 du 21 février 2022 a supprimé le transfert à l'Etat du contingent des communes carencées.



Ce bon remplissage fait l'objet d'une surveillance particulière par la DRIHL et son prestataire Aatiko. Tout manquement constaté fera l'objet de la procédure de sanction prévue dans le CCH et/ou de signalement à l'ANCOLS.

5-5 Les autres champs à renseigner

- **N° RPLS**

Le renseignement de ce champ est obligatoire. Aucune raison objective n'empêche son renseignement depuis la mise en place de l'immatriculation au fil de l'eau. L'enjeu est majeur à l'approche de la gestion en flux.

En effet, lors de l'immatriculation en flux dans le RPLS, seuls 17 champs sont demandés en sus du SIRET du bailleur : aucun des champs ne peut être inconnu ou bloquant pour l'immatriculation avant présentation en CALEOL. C'est au moment de l'enquête annuelle que les champs non remplis lors de l'immatriculation pourront être complétés.

Tous les détails de l'immatriculation en flux des logements figurent en annexe 3 de ce guide.



Ce bon remplissage fait l'objet d'une surveillance particulière par la DRIHL et son prestataire Aatiko. Tout manquement constaté fera l'objet de la procédure de sanction prévue dans le CCH et/ou de signalement à l'ANCOLS.

Il est recommandé de rendre ce champ bloquant dans les outils privatifs des bailleurs.

- **En QPV / Hors QPV**

Le renseignement de ce champ est obligatoire. Aucune raison objective n'empêche son renseignement par le bailleur qui connaît son parc. Aussi, l'option « ne sais pas » ne doit en aucun cas apparaître dans le SNE.

Ce champ se remplit automatiquement en entrant le n°RPLS.

En cas de doute, consulter le SIG Ville (<https://sig.ville.gouv.fr/>).

L'enjeu est majeur pour mesurer l'objectif légal de relogements hors QPV.



Ce bon remplissage fait l'objet d'une surveillance particulière par la DRIHL et son prestataire

Aatiko. Tout manquement constaté fera l'objet de la procédure de sanction prévue dans le CCH et/ou de signalement à l'ANCOLS.

Il est recommandé de rendre ce champ bloquant dans les outils privatifs des bailleurs en supprimant l'option « ne sais pas ».

- **Mise à jour de la DLS**

Au moment de l'attribution (décision de CALEOL) ou de la radiation pour attribution (signature du bail), le bailleur a l'obligation de mettre à jour la DLS.

NB. : pour ne pas fausser les statistiques, cette mise à jour ne concerne que les caractéristiques du ménage et non ses choix géographiques, de type de logement ou les motifs inscrits dans sa DLS.



Ce bon remplissage fait l'objet d'une surveillance particulière par la DRIHL et son prestataire Aatiko. Tout manquement constaté fera l'objet de la procédure de sanction prévue dans le CCH et/ou de signalement à l'ANCOLS.

- **Demandeur déjà logé dans le parc du bailleur attributaire**

Le renseignement de ce champ est obligatoire. Aucune raison objective n'empêche son renseignement par le bailleur qui connaît son parc. Aussi, l'option « Non renseigné » ne doit en aucun cas apparaître dans le SNE.

L'enjeu est majeur à l'approche de la gestion en flux.



Il est recommandé de rendre ce champ bloquant dans les outils privatifs des bailleurs en supprimant l'option « Non renseigné ».

5-6 Où radier une demande dans le SNE ?

• La radiation directement effectuée sur le SNE

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

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

Radiation de la demande

Informations de la demande

Número Unique : 111 0121 037660 GDPUB
Date de dépôt : 29/01/2021
Etat de la demande : Active
Guichet enregistreur dernière modification : GDPUB Guichet fictif
Date de dernière modification : 29/01/2021
Version de la demande : 04.00

Informations Dallo

Statut Dallo :
Date de décision :
Diagnostic social prescrit :
Accompagnement social prescrit :
Typologie de logement Dallo :
Date dernière modification :

Renouvellement demande

Date du dernier renouvellement :
Date du prochain renouvellement : 29/01/2022
Date envoi préavis simple :
Date envoi préavis avec accusé de réception :

Radiation demande

Date de radiation : *
Motif de radiation : *
Radiation pour abandon de la demande
Radiation suite à attribution d'un logement
Radiation suite à irrecevabilité de la demande
Radiation suite à impossibilité de contacter le demandeur

• Mise à jour le : 19 janvier 2021 • Plan du site • Politique d'accessibilité

À l'écran suivant, la date de radiation est demandée. Puisque la radiation est effectuée au fur et à mesure des attributions, la date de radiation est la date de signature du bail et non **la date de la saisie**.

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

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

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

Radiation demande

Date de radiation : *
Motif de radiation : * Radiation suite à attribution d'un logement

Logement

Date de signature du bail : *
Demandeur déjà logé dans le parc du bailleur attributaire : *
Indiquer obligatoirement le N° de RPLS
Numéro RPLS :
Attribution à la suite d'une commission DALO :
Accord collectif : *
Type de réservataire désignataire : *
Code SIREN Bailleur : 120066022
Le logement est-il situé en quartier prioritaire ville : *

Adresse

Appartement :
Bâtiment :
Numéro : *
Code postal : *
Escalier :
Complément adresse :
Voie : *
Lieu-Dit :
Localité : *

Caractéristiques

Surface : * m²
Type de logement : *
Montant du loyer : *

Service de l'État
Action Logement
Contingent préfet prioritaires (hors fonctionnaires et agents publics de l'Etat)
Contingent préfet fonctionnaires et agents publics de l'Etat
Contingent autres réservataires
Contingent région
Contingent département
Contingent EPCI
Contingent commune
Hors contingent

Renseigner le contingent de manière précise et juste

- **La radiation sur un outil privatif**

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

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

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

- **Recommandations complémentaires pour le paramétrage des outils privatifs des bailleurs**

Au-delà de ces paramètres obligatoires, la DRIHL préconise aux bailleurs de faire paramétrer leurs outils privatifs **en rendant bloquant** :

- Le non remplissage du champ N° RPLS (décision de CALEOL et radiation pour attribution)
- Le non remplissage du champ en/hors QPV en empêchant le remplissage par « ne sais pas » (décision de CALEOL et radiation pour attribution)
- Le non remplissage du champ « Demandeur déjà logé dans le parc du bailleur attributaire » en empêchant le remplissage par « non renseigné »
- La saisie d'une radiation pour attribution quand aucune décision de CALEOL n'a été enregistrée dans le SNE.

- **Le SNE peut renvoyer des messages d'anomalie.**

Ces messages doivent être traités au fur et à mesure car, tant que l'anomalie ne sera pas résolue, la radiation ne sera pas prise en compte sur le SNE.

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

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

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

Dans le cas où **la demande serait déjà radiée pour attribution par un autre bailleur social** : il s'agit d'une situation très embarrassante car, à ce stade de la procédure, cela signifie que le demandeur a accepté deux logements sociaux et a signé deux baux. (Rappel : ne pas radier pour attribution avant la signature du bail et radier pour attribution dès la signature du bail : maximum toléré = 10 jours)

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

Si le congé n'a pas été donné, le demandeur ne peut prétendre à l'occupation de deux logements sociaux. Les occupants d'un des deux logements n'ont aucun droit à y résider.

Après concertation entre les bailleurs concernés, le ménage est expulsé du logement qu'il a obtenu indûment, si nécessaire, en ayant recours à une procédure judiciaire. Au cas où le bailleur suppose une intention frauduleuse, le procureur pourra être saisi.

Au cours de cette procédure, les services de l'État peuvent être sollicités, notamment s'il s'agit d'un ménage DALO ou d'un relogement sur le contingent du Préfet. Une lettre circonstanciée pourra ainsi être adressée au ménage.

Dans le cas où **la demande a été radiée pour non renouvellement de la demande ou un autre motif**, le bailleur demandera à l'assistance Aatiko la réactivation de sa demande pour effectuer immédiatement une radiation pour attribution dans les formes.

Le bon remplissage des « événements » et de l'onglet « Décisions d'attribution » et la bonne information des demandeurs (renouveler sa demande jusqu'à la signature du bail) devraient prévenir un nombre important de ces incidents.

- ***Actualisation de la demande au moment de sa radiation pour attribution***

L'article R.441-2-9 du CCH précise que : « Dans tous les cas, le bailleur actualise les informations de la demande de logement en fonction de la situation de l'attributaire au moment de l'attribution du logement et de la signature du bail. ».

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

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

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

5-7 Les cas particuliers de la radiation pour attribution

- **Radiation d'un ménage relogé dans le cadre du renouvellement urbain (ANRU) ou d'une Opération de Requalification de Copropriété Dégradée d'Intérêt National (ORCOD-IN) :**

La gestion, l'instruction et la radiation des relogements des ménages dans le cadre des opérations de Renouvellement Urbain et des ORCOD-IN (Opérations de Requalification des Copropriétés Dégradées d'Intérêt National) font l'objet d'un traitement spécifique détaillé dans le « **Guide de la DLS spécifique pour les relogements ANRU et ORCOD-IN** » publié par la DRIHL.

Ce qu'il faut retenir :

- Il est obligatoire d'enregistrer une DLS spécifique ANRU/ORCOD-IN pour tout ménage devant être relogé dans le cadre d'une opération de l'ANRU ou d'une ORCOD-IN, y compris si le ménage possède déjà une DLS « normale » (seul cas de vrai doublon autorisé).
- Les DLS spécifiques ANRU/ORCOD-IN peuvent être recherchées par un organisme pour à pourvoir un logement, notamment pour respecter l'obligation de consacrer 25% des attributions hors QPV à des ménages du 1^{er} quartile ou ANRU ou ORCOD-IN
- Cela facilite ainsi le relogement inter bailleur et inter territoire.
- Un ménage à reloger dans ce cadre n'est pas automatiquement prioritaire au sens de l'article L441-1. En revanche, s'il est déjà labellisé prioritaire sur sa précédente DLS ou s'il présente les caractères de priorité prévus à l'article L441-1, la labellisation dans Syplo de la DLS ANRU/ORCOD-IN doit être demandée
- Au moment du relogement, seule la DLS spécifique ANRU/ORCOD-IN est radiée. S'il en a une, la DLS « normale » du ménage ne doit pas être radiée. Cette dernière doit être mise à jour.
- Si le ménage relogé est prioritaire dans Syplo ou reconnu PU DALO, les services départementaux de l'Etat doivent être informés.

-
- **Radiation ou pas pour les attributions particulières : mutations, logements étudiants, gardiens, baux précaires... ?**

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

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

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

Font exception à la radiation pour attribution :

- les attributions pour loger un **gardien**, pour qui le logement est lié à la fonction et qui le restitue si la fonction cesse. Ces logements ne doivent pas faire partie des logements réservés, ni des logements ayant bénéficié de subventions de l'Etat pour la construction.
- les signatures de **baux précaires** de moins d'un an pour certains ménages (ex : pour les ménages victimes d'un sinistre ponctuel dans le logement social). Les baux en cours pour ces ménages ne sont pas remis en cause
- les relogements hors du champ du SNE (cf. partie 2 et annexe 1 du présent guide).

- **Radiation des ménages en baux glissants avec une association**

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

Le bailleur social radie la demande de l'association après la signature du bail par cette dernière. Il ne radie pas la demande du ménage, qui n'a en effet pas signé de bail mais seulement une convention d'occupation.

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

- **Radiation de demande de colocataires et des codemandeurs**

La règle qui prévalait avant la mise en place de Cerfa V4, imposait que dans une année, il devait y avoir le même nombre de radiations réalisées par un bailleur que de logements loués.

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

En outre, le locataire et son(ses) co-locataire(s) devaient avoir une demande commune. Ainsi, au moment de l'attribution, cette unique demande était radiée pour attribution.

Depuis la mise en place du Cerfa V4, il faut faire le distinguo entre les colocataires et les codemandeurs :

- les colocataires sont : des membres de la famille du demandeur (cousin, tante, nièce...) et les personnes qui n'ont aucun lien de parenté avec le demandeur.
- les codemandeurs sont :
 - le concubin (ATTENTION, il ne doit pas être inscrit dans la partie « conjoint » qui est réservée aux personnes mariées ou détentrices d'un PACS. En revanche, il n'est pas nécessaire que la situation de concubinage soit attestée par un certificat délivré par la mairie de la commune de résidence du demandeur),
 - les ascendants (grands-parents, parents),
 - les descendants (enfants, petits-enfants) et la fratrie.

Pour les colocataires, ce changement a pour conséquence que chacun d'entre eux, doit créer sa propre demande de logement social. Pour éviter l'effet d'aubaine, cela concerne aussi les colocations en cours avant la mise en place de la V4. La demande en cours devient celle du demandeur principal qui seul garde l'ancienneté. Les autres colocataires liés à la DLS initiale doivent en conséquence repartir à "zéro". Certains des cotitulaires de la V3 qui sont considérés comme codemandeurs dans la V4 a conduit à la création dans le SNE d'un onglet spécifique « Conjoint et codemandeur ». Pour eux, une demande individuelle de logement social ne sera pas nécessaire. En cas de séparation, chacun aura droit à une reprise d'ancienneté. Les personnes mariées, pacsées ou en concubinage auront les mêmes droits que le demandeur principal.

À noter : Ces changements ont un impact sur les modalités de radiation pour attribution en ce qui concerne les colocataires. **En effet, il peut y avoir plusieurs radiations réalisées par un bailleur pour un même logement loué.**

Ainsi, dans le cas où un logement est occupé par plusieurs locataires, il y a plusieurs demandes à radier au titre de l'attribution d'un même logement.

En outre, le locataire et son ou ses colocataire(s) ayant des demandes séparées. Au moment de

l'attribution, ce sont plusieurs demandes qu'il faut radier pour attribution.

Pour les codemandeurs, il n'y a qu'une seule radiation pour attribution à réaliser puisqu'une seule demande individuelle de logement social est nécessaire.

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

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

- **Détection d'un doublon lors de la radiation**

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

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

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

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

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

L'introduction du NIR dans les DLS devraient rendre ces cas très rares.

5-8 Refus d'une proposition de logement adapté par un ménage DALO ou prioritaire

Si le ménage refuse un logement, il est obligatoire de remplir l'événement « Refus du logement par le demandeur ».

Dans la case « commentaire », il convient d'inscrire si le refus du demandeur est intervenu avant la CALEOL (pré-CAL) ou après la CALEOL (post-CAL) ainsi que le motif précis.

Dans le cas d'un refus pré-CAL, aucune décision d'attribution n'est à inscrire dans le SNE (il revient à la CALEOL de fixer ses règles pour un passage en CALEOL ou non). Dans le cas d'un refus post-CAL, la décision d'attribution restera inscrite dans le SNE et sera décomptée en tant qu'attribution. En revanche la DLS ne sera pas radiée pour attribution.

L'article R. 441-16-3 du CCH prévoit que "*Le bailleur auquel le demandeur est désigné informe ce dernier (...) que cette offre lui est faite au titre du droit au logement opposable et attire son attention sur le fait qu'en cas de refus d'une offre de logement tenant compte de ses besoins et capacités, il risque de perdre le bénéfice de la décision de la commission de médiation en application de laquelle l'offre lui est faite*".

De fait, les courriers de décision des Commissions de Médiations informent les demandeurs ayant été reconnus prioritaires et urgents au titre du droit au logement opposable de ce risque, ce qui est suffisant pour répondre à l'exigence de cet article.

En conséquence, dans le cas du refus d'une offre qui réponds manifestement aux besoins et capacités du demandeur, et si il considère ce refus comme manifestement abusif, le bailleur pourra en informer les services départementaux de l'Etat (cf. annexe 6).

Pour ce faire il transmettra :

- Une fiche signée et datée sur le modèle de l'annexe 6
- Les motifs du refus, si possible écrits (courrier, Email, papier signé du demandeur).

Il reviendra ensuite à la commission de médiation (DALO) ou aux services de l'Etat (prioritaires) de statuer sur le maintien du caractère prioritaire du ménage après une phase contradictoire et, pour les ménages DALO, une décision du juge ou de la Comed selon les cas de figure.

NB. : s'il s'agit d'un ménage proposé à la CALEOL au titre du contingent préfectoral par les services de l'Etat, le bailleur se contentera d'indiquer le motif de refus dans Syplo.

6- Les autres cas de radiation

6-1 La radiation pour abandon de la demande (tous guichets)

L'article R.441-2-8 du CCH prévoit en son alinéa *b*) que la « *Renonciation du demandeur adressée par écrit à une personne morale ou un service mentionné à l'article R. 441-2-1, qui procède sans délai à la radiation ;* »

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

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

Sauf dans le cas d'une séparation de couple (cf. Guide des bonnes pratiques SAISIE DES DEMANDES DE LOGEMENT SOCIAL, édité par la DRIHL), un demandeur ne peut pas se désister de son statut de demandeur de logement social au profit d'un tiers inscrit sur la demande en qualité de cotitulaire. En revanche, pour ce qui concerne les codemandeurs, en cas de séparation, ceux-ci auront droit à une reprise d'ancienneté sur leur nouvelle DLS.

6-2 La radiation pour impossibilité de contacter le demandeur (tous guichets)

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

Il est nécessaire d'adresser cette **lettre en recommandé avec accusé de réception**, ceci afin d'éviter toute éventuelle contestation au motif que le demandeur n'aurait pas reçu la lettre.



Par ailleurs, si le demandeur bénéficie d'un suivi (AVDL, Solibail, centre d'hébergement, ASLL, etc.), **il est impératif de contacter au préalable l'organisme ou la personne responsable de ce suivi.**



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

En effet, la radiation est très pénalisante car elle efface toute l'ancienneté acquise. D'autant plus que la situation du ménage, vis à vis de l'impossibilité de le contacter, peut être très temporaire.

En cas de doute, s'abstenir de la radiation et remplir l'événement « **Refus d'attribution du logement – Non attribution par la CAL** » avec le motif précis.

6-3 La radiation pour non renouvellement de la demande

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

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

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

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

Passé ce délai, seul le gestionnaire régional (en Ile-de-France, le prestataire de la DRIHL Aatiko) a la possibilité de réactiver la demande en la réactivant, sur demande dûment justifiée (cf. Guide des bonnes pratiques SAISIE DES DEMANDES DE LOGEMENT SOCIAL, édité par la DRIHL).

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

À noter :

- Lorsqu'une DLS est réactivée suite à une radiation pour non renouvellement, si elle n'est pas renouvelée dans les trois mois, la DLS est de nouveau radiée automatiquement.
- 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 1 mois.



Point d'attention : le bailleur devra veiller à ce que la demande de logement social ne soit pas radiée dans la période comprise entre la prise de contact avec le ménage et la signature du bail. Dès la prise de contact avec le demandeur, le bailleur l'informerait de la nécessité de renouveler sa demande aux dates prévues tant que le bail n'a pas été signé ou que la CALEOL n'a pas rendu de décision de rejet de sa demande.

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

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

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

Exception : en vue de la radiation pour attribution, un bailleur social peut demander toute éventuelle dé-radiation. La procédure de dé-radiation vise principalement à réparer une erreur matérielle ou humaine et à rétablir les droits du demandeur. Elle est donc encadrée.

Le renouvellement d'une demande qui se trouve en statut « radiée » peut techniquement être réalisé avec l'aide du gestionnaire territorial Aatiko. La demande sera réactivée puis le guichet aura la main pour renouveler la demande dans un délais de 3 mois. Elle se formule par mail : assistance@aatiko.fr et **doit être argumentée et justifiée. Des éléments probants doivent être joints à l'appui de la demande. Sans justificatifs, la demande ne sera pas réactivée.**

| 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 qui a radié la demande <u>ou</u> le guichet qui constate l'erreur. Le bailleur est contacté par Aatiko pour acter l'erreur | Courriel indiquant <u>le NUR de la demande radiée à tort et à réactiver et les noms précis des personnes concernées par la radiation faite et celle à réaliser</u> |
| 2- Attribution de logement mais demande radiée pour un autre motif dans le SNE (ex : pour non renouvellement de la demande) | Le bailleur qui a radié pour attribution de logement | Courriel 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- Renouvellement sur outil privatif mais non effectif sur le SNE | Le service d'enregistrement concerné | Courriel 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- Préavis non reçu par le demandeur, la demande est radiée pour non renouvellement (erreur de saisie de l'adresse/n° de tél., adresse e-mail par le guichet) | Le service d'enregistrement concerné | Courriel explicatif indiquant <u>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- Incapacité du demandeur à effectuer son renouvellement (justification) | Le service d'enregistrement concerné | Courriel explicatif indiquant <u>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 privé. 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 privé obéit aux mêmes règles que celles du SNE**, en particulier pour le calendrier de blocage de la date de renouvellement. Les services doivent vérifier, avant de lancer leur envoi au SNE, que la demande est bien dans la période autorisée de renouvellement.

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

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

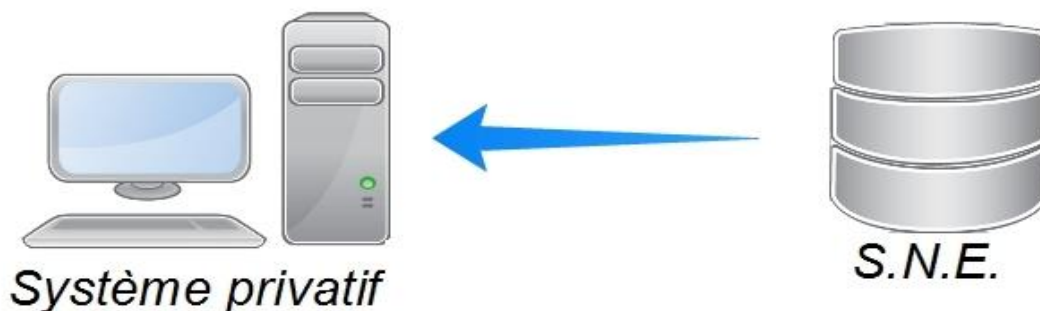
Le demandeur oublieux de la date de son renouvellement doit déposer une nouvelle demande. Les services enregistreurs doivent sensibiliser les demandeurs sur le fait que la demande est valable 1 an et que celle-ci doit impérativement être renouvelée dans le calendrier réglementaire.

8- Quelques informations d'ordre informatique

8-1 Qu'est-ce que le dispatching ?

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

Pour les services enregistreurs qui utilisent un outil privatif, le dispatching sert à recevoir dans la base privée, en fonction des critères géographiques définis avec le gestionnaire.



Aatiko, l'ensemble des informations inscrites sur les demandes par les autres services enregistreurs de l'Île-de-France.

Cela comprend :

- Les modifications apportées par les ménages, auprès d'un service enregistreur ou sur le portail internet : situation familiale, composition familiale, ressources mensuelles, souhaits de logement, 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 induite,
- créer une nouvelle demande alors que celle-ci existe déjà dans le SNE (création d'un doublon),
- proposer un logement inadapté car il ne correspond plus aux caractéristiques actuelles du ménage,
- proposer un logement à un ménage qui n'est plus demandeur de logement social,

- proposer un logement à un ménage qui est déjà relogé dans le parc social.

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

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

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

- **L'utilisation des copies numériques**

Le guichet peut demander la remontée de n'importe quelle demande en cochant la case "copie numérique pour cette demande" dans l'onglet "Demande" du SNE. La demande remontera grâce au dispatching du lendemain.

Vous pouvez demander à Aatiko le renvoi de l'ensemble du dispatching sur une date précise remontant au maximum à 15 jours.

Au-delà de cette période Aatiko demandera à l'assistance nationale de traiter votre demande. Les dispatchings manquants seront réintégréés dans le dispatching du week-end suivant.

8-2 Des échanges synchrones

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

Désormais, tous les guichets doivent communiquer en **mode synchrone** (Webservice). C'est-à-dire que la 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).

8-3 La mise à jour du RPLS en continu

RAPPEL : le renseignement du N° RPLS est obligatoire que ce soit pour les décisions d'attribution en CALEOL (§ 3-5) ou pour les radiations pour attribution (§ 5-5). Voir l'annexe 3 concernant l'immatriculation au RPLS.

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

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

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

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

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

Règle de fonctionnement du RPLS en continu

Outre ce chargement annuel, un **chargement du RPLS au fil de l'eau** est effectué durant la première semaine de chaque mois et **intègre dans le SNE l'ensemble des immatriculations survenues entre le chargement mensuel précédent et la veille du nouveau chargement.**

Ainsi, toute radiation pour attribution avec saisie d'un numéro RPLS correspondant à un logement immatriculé au fil de l'eau mais non encore chargé dans la base SNE, sera rejetée et non prise en compte par l'outil. Si cela se produit sur votre outil, il est impératif :






- Que le bailleur s'organise en interne pour que cela ne se reproduise plus, les délais d'immatriculation et d'intégration dans le SNE étant courts ; **Ainsi, le bailleur doit s'assurer que chaque logement soit immatriculé dès les champs non bloquant sont connus ;**
- Que le bailleur attende l'intégration du logement dans le SNE pour procéder à la radiation pour attribution. **Ce cas doit être exceptionnel et ne doit pas se reproduire.**

Pour plus d'information sur le RPLS en continu, voir annexe 3

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 :

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

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.

La suppression du compte doit être réalisée par le guichet lui-même le jour du départ de la personne. Sur la page d'accueil de la plateforme Cerbère rubrique mon compte vous avez la possibilité de supprimer le compte.

Si la personne n'est plus en poste et que vous ne disposez pas de ses accès Aatiko pourra demander la suppression du compte à posteriori à l'assistance nationale.

PRINCIPES

Le RGPD impose de tracer plus finement les modifications sur les demandes de logement social.

Aujourd'hui seul le guichet qui a modifié la demande est tracé.

FONCTIONNEMENT

- **Identification de l'auteur des modifications** sur une demande au sein de chaque guichet
- Conservation des données présentes dans la demande avant modification pendant 2 mois

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

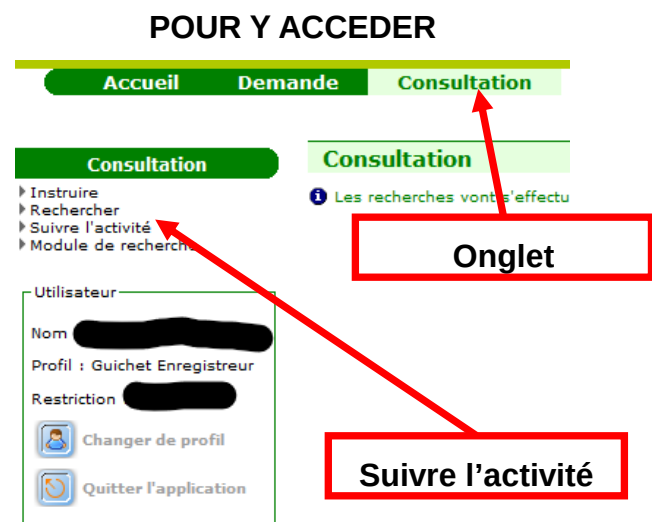
Tout service d'enregistrement de la demande de logement social doit se doter d'une cellule de contrôle interne en charge de vérifier la qualité de la saisie réalisée par les agents du service, qu'ils aient en charge la création et la modification des demandes ou leur radiation.

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.

Pour chaque enregistrement, la liste des champs est la suivante :

- Numéro unique
- Nom d'usage du demandeur (ou nom de l'association)
- Nom de naissance du demandeur
- Prénoms du demandeur
- Date de naissance du demandeur
- Date de dépôt de la demande
- Date de dernière modification de la demande
- Date de radiation de la demande
- Etat de la demande
- 1ère commune souhaitée
- Motif de radiation
- Commune d'attribution



SUIVRE L'ACTIVITE

1- CHOISIR VOS CRITERES DE RECHERCHE

2- CALCULER

3- LANCER LA RECHERCHE

VOUS POUVEZ EXPORTER LES RESULTATS EN FORMAT .CSV

AFFICHAGE DES RESULTATS

Suivre l'activité d'un guichet

Critères de recherche

Etat demande : Active Radiée

Sélection du : 01 01 2022 au : 28 11 2022

Action réalisée par le guichet :

Création

Modification

Radiation

Motif radiation : Radiation suite à attribution d'un logement

Calculer Résultat : 5

Rechercher Rétablir Exporter

Liste des demandes

Pages 1 - Page 1 sur 1 - 5 lignes de 1 à 5 sur 5 - Nombre de lignes par page : 99

| N° Unique | Nom de naissance | Nom d'usage | Dépôt | Modif. | Radiation |
|-----------|------------------|-------------|------------|------------|------------|
| | | | 01/05/2009 | 22/08/2022 | 24/04/2022 |
| | | | 10/01/2020 | 03/11/2022 | |
| | | | 21/04/2015 | 05/01/2022 | 05/01/2022 |
| | | | 16/05/2012 | 25/03/2022 | 25/03/2022 |
| 1 | | | 26/08/2020 | 23/06/2022 | 23/06/2022 |

Pages 1 - Page 1 sur 1 - 5 lignes de 1 à 5 sur 5 - Nombre de lignes par page : 99

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 1 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.

11- Assistance – ressources documentaires

Le gestionnaire régional du SNE en Île-de-France est la DRIHL par délégation du préfet de Région.

Assistance aux utilisateurs du SNE : Aatiko Conseils

Mail : assistance@aatiko.fr

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

Pour aller plus loin :

- Sur le site de la DRIHL Ile-de-France (<https://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/>) :

1 - Des vidéos E-Learning de 10 minutes environ résumant les différents sujets relatifs au SNE

<https://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/videos-pedagogiques-sur-le-sne-a-destination-des-a1037.html>

- Tutoriel 1 - Les connaissances sur la réglementation
- Tutoriel 2 - Enregistrer une demande
- Tutoriel 3 - Gestion des cas particuliers
- Tutoriel 4 - Gestion des pièces justificatives
- Tutoriel 5 - Utiliser l'onglet consultation sur le SNE
- Tutoriel 6 - la gestion partagée

2 - Les guides :

<https://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/assistance-ressources-documentaires-guides-pour-a1181.html>

- Guide des bonnes pratiques SAISIE DES DEMANDES DE LOGEMENT SOCIAL
- Guide des bonnes pratiques INSTRUCTION DES DEMANDES DE LOGEMENT SOCIAL - recherche de candidats, événements, attributions en CALEOL, radiations
- Guichet enregistreur système national d'enregistrement - guide de prise en main rapide de la version 5.0.0
- Tout savoir sur votre demande de logement social, étape par étape

<https://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/la-dls-specifique-pour-le-relogement-anru-orcod-in-a1182.html>

- Guide de la DLS spécifique pour les relogements ANRU et ORCOD-IN

3 - Les étapes pour devenir service enregistreur de la demande de logement social

<https://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/comment-devenir-guichet-enregistreur-a128.html>

- Sur le site des professionnels du SNE où sont regroupées toutes les informations techniques, juridiques, organisationnelles :

<https://sne.info.application.logement.gouv.fr/>

- Sur le site du gestionnaire territorial où sont publiés des bulletins et des actualités diverses, des documents utiles et des FAQ :

<https://aatiko.fr/sne/>

- Le Portail Grand Public (PGP) ma demande de logement social

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

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, l'assistance Aatiko Conseils ne doit être contacté pour des questions relevant du PGP.

Annexes

Annexe 1 : Logements entrant dans le champ des attributions réglementées

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

Bien que ne faisant pas partie des attributions réglementées, depuis la loi ALUR du 24 mars 2014, l'attribution de logements en maîtrise d'ouvrage insertion (MOI), portés principalement par des associations, font également l'objet d'une radiation de la demande dans le SNE. Ces radiations sont réalisées par le gestionnaire Aatiko Conseils après enquête auprès de ces derniers

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

Je soussigné(e) (NOM-Prénom) :

N° unique :

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

Fait à, le

Signature

Annexe 3 : le répertoire du parc locatif social (RPLS)

Le répertoire du parc locatif social (RPLS) permet de connaître chaque année la composition du parc social des bailleurs sociaux ainsi que les mouvements l'ayant affecté. Plus précisément, le RPLS contient pour chaque logement ordinaire des données structurelles et conjoncturelles. Les principales variables sont :

• **les données de localisation géographique** : adresse, logement situé en ZUS, bâtiment, immeuble, entrée....

• **les données structurelles** :

- type de construction
- nombre de pièces
- surface habitable
- année d'achèvement des travaux
- année de première mise en location
- année d'entrée dans le patrimoine du bailleur
- type de droit du bailleur sur le logement
- financement initial du logement
- conventionnement ou non – n° de convention – date de début de la convention – date d'expiration
- diagnostic de performance énergétique – DPE (date de son établissement et classes)

• **les données conjoncturelles** :

- **situation du logement au 1er janvier de l'année en cours** :
 - loué avec contrat de location
 - vacant
 - vide
 - pris en charge par une association
 - occupé avec ou sans contrepartie financière
- **si le logement est occupé** :
 - date de prise d'effet du bail en cours
 - loyer principal
 - loyer accessoire
 - mode d'évaluation de la surface retenu pour le calcul du loyer
 - surface retenue dans ce mode d'évaluation
 - surface habitable (base de calcul homogène des loyers/m²)
- **si le logement est sorti du patrimoine du bailleur** :
 - motif de la sortie : vente à l'occupant,

Il convient à cet égard de rappeler que l'article R.441-2-9 du CCH impose à l'organisme attributaire qu'il saisisse dans le SNE, lors de la radiation d'une demande de logement pour attribution, le N° RPLS correspondant au logement attribué.

Pour rappel, il y a deux types de chargement des N° de RPLS dans le SNE :

1 – un chargement, qui s'effectue tous les premiers lundis ouvrés de chaque mois, qui porte sur une quinzaine de données ;

2 – un chargement annuel qui porte sur l'ensemble des champs.

L'immatriculation en continu d'un logement est très rapide (processus automatique) et simple (remplissage manuel ou envoi d'un fichier informatique de 16 champs). Pour plus d'information sur l'immatriculation RPLS des logements, veuillez consulter :

- la page suivante :

<https://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/repertoire-des-logements-locatifs-des-bailleurs-sociaux-rpls>

- le Manuel d'utilisation du dispositif d'immatriculation en continu des nouveaux logements locatifs :

<https://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/sites/default/files/2018-12/manuel-bailleur-immat.pdf>

• **Description des champs nécessaires à l'immatriculation RPLS en continu :**

Le renseignement du N° RPLS est obligatoire dans le SNE au moment de l'attribution (décision de CALEOL) et de la radiation pour attribution (signature du bail). **Aucune raison objective n'empêche son renseignement depuis la mise en place de l'immatriculation RPLS en continu.** L'enjeu est majeur à l'approche de la gestion en flux. **Il revient aux bailleurs de s'organiser pour que l'immatriculation soit effective suffisamment tôt.**

En effet, pour obtenir un N°RPLS dans le cadre de l'immatriculation en continu dans le RPLS, seuls 17 champs sont demandés en sus du SIRET du bailleurs : **aucun de ces champs n'est bloquant pour une immatriculation avant la CALEOL**, soit qu'ils sont forcément connus, soit qu'ils peuvent ne pas être renseignés (ils seront complétés lors de l'enquête annuelle).

La procédure est rapide :

- Si les données sont correctes, les logements sont immatriculés instantanément dans le cas de saisie unitaire ou dans un délai maximal de 24h en cas de transmission par fichier ;
- Les logements sont intégrés dans le SNE durant la première semaine de chaque mois.

Le tableau ci-dessous détaille les champs à renseigner lors de l'immatriculation en continu :

| N° | Nom de l'attribut | Nature de l'information | Format | Modalité possible | Longueur maximale | Commentaire |
|----|-------------------|--|----------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| 1 | L_IDENT_INT | Identifiant du logement dans le système du bailleur | Alphanumérique | | 100 | CONNU AVANT CALEOL |
| 2 | L_DEPCOM | Code de la commune où est situé le logement en référence au code officiel géographique | Alphanumérique | | 5 | CONNU AVANT CALEOL |
| 3 | L_NUMVOIE | Numéro de voirie | Alphanumérique | 1,2... | 5 | NON BLOQUANT |

| N° | Nom de l'attribut | Nature de l'information | Format | Modalité possible | Longueur maximale | Commentaire |
|----|-------------------|---|----------------|--|-------------------|---------------------------|
| | | | | Indiquer la valeur « . » s'il n'y a pas de numéro de voie | | |
| 4 | L_INDREP | Indice de répétition | Alphanumérique | Bis, ter... ce champ est facultatif | 5 | NON BLOQUANT |
| 5 | L_TYPVOIE | Type de voie | Alphanumérique | Rue, place, avenue... Indiquer la valeur « ; » s'il n'y a pas de type de voie | 15 | NON BLOQUANT |
| 6 | L_NOMVOIE | Nom de voie | Alphanumérique | Victor Hugo, de la mairie... Indiquer la valeur « . » s'il n'a pas de nom de voie | 60 | NON BLOQUANT |
| 7 | L_QPV | Logement situé en QPV (oui/non) | Numérique | 1 : Oui 2 : 2 | 1 | CONNU AVANT CALEOL |
| 8 | L_TYPECONST | Type de construction | Alphanumérique | C : collectif E : logement étudiant I : individuel | 1 | CONNU AVANT CALEOL |
| 9 | L_NBPIECE | Nombre de pièces principales du logement | Numérique | Entre 1 et 9 | 1 | CONNU AVANT CALEOL |
| 10 | L_SURFHAB | Surface habitable (m²) | Numérique | | 3 | CONNU AVANT CALEOL |
| 11 | L_LOCAT | Année de la première mise en location du logement dans le parc social | Date | AAAA | 4 | CONNU AVANT CALEOL |
| 12 | L_PATRIMOINE | Année d'entrée du logement dans le patrimoine du bailleur | Date | AAAA | 4 | CONNU AVANT CALEOL |
| 13 | L_ORIGINE | Mode d'entrée du logement dans le patrimoine du bailleur | Alphanumérique | 1 : construction par l'organisme 2 : acquisition avec travaux 3 : acquisition sans travaux 4 : acquisition en Vefa | 1 | CONNU AVANT CALEOL |
| 14 | L_CONV | Conventionnement du logement | Numérique | 1 : Oui 2 : Nom | 1 | CONNU AVANT CALEOL |
| 14 | L_LOYERPRINC | Montant du loyer en principal (€) prévu | Numérique | Entier arrondi à l'euro 9999 : sans objet | 4 | CONNU AVANT CALEOL |
| 16 | L_CONTRESLOG | Contingent de réservation du logement | Alphanumérique | 1 : Etat fonctionnaires et agents publics 2 : Etat prioritaire au sens de l'article L.441-1 3 : Employeur et organismes collecteurs du 1 % -Logement 41 : Commune 42 : EPCI 43 : Département 44 : Région | 2 | CONNU AVANT CALEOL |

| N° | Nom de l'attribut | Nature de l'information | Format | Modalité possible | Longueur maximale | Commentaire |
|----|-------------------|---|----------------|---|-------------------|---------------------------|
| | | | | 45 : Ville de Paris 5 : réservation de l'État pour le logement des fonctionnaires au moyen des conventions prévues aux articles R.314-4, R.314-16 ou R.314-21 6 : autres réservataires 7 : non réservé 8 : gestion en flux 9 : Réservation en stock pour les personnels de la sécurité intérieure et de la défense | | |
| 17 | L-NUMSISAL | Numéro d'agrément Sisal. Si le logement n'est pas conventionné la valeur est « SA ». Si le logement est situé dans les DOM, la valeur est « DOM » | Alphanumérique | SA : sans engagement Défini par l'utilisateur DOM | 20 | CONNU AVANT CALEOL |

Pour en savoir plus : cf. le Manuel d'utilisation du dispositif d'immatriculation en continu des nouveaux logements locatifs :

<https://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/sites/default/files/2018-12/manuel-bailleur-immat.pdf>

Adresse de contact en cas de difficultés : immatpls@developpement-durable.gouv.fr

Annexe 4 : modèle de fiche descriptive détaillée pour les ménages DALO relogés hors parc conventionné

* Champs obligatoires

Je soussigné, ...*, atteste que le ménage dont les références figurent ci-dessous a été relogé hors du parc conventionné dans le logement dont les caractéristiques sont détaillées ci-dessous.

Sur le ménage :

N° de la DLS (hors DLS ANRU et ORCOD-IN)* :

Si connu : n° de reconnaissance DALO :

Si connu : département de reconnaissance DALO :

Nom du demandeur* :

Prénom du demandeur* :

Date de naissance du demandeur* :

Revenus du ménage* :

- RFR n-2* :

- RFR n-1 :

- Revenus mensuels* :

Nb de personnes du foyer (y compris gardes alternées)* :

Il s'agit d'un relogement dans le cadre de l'ANRU ou ORCOD-IN* : Oui Non

Si oui NUR de la DLS spécifique ANRU/ ORCOD-IN* :

N° QPV du quartier* :

Type de relogement* :

- Si le ménage a été hébergé ou relogé en logement temporaire, dispositif (CHU, CHRS, RS, IML, RHVS, etc.) et coordonnées de l'organisme :
.....
- Si logement familial, type de logement :

Logement intermédiaire

Logement du parc privé

Accession à la propriété

Sur le logement :

Adresse et Code postal du logement attribué* :
.....

Surface du logement* :

Typologie du logement* :

Loyer* :

Loyer annexe* :

Charges* :

APL/ALS/ALF* :

Reste à vivre* :

Taux d'effort* :

Au moins un des membres du foyer présente un handicap* : Oui Non

Si oui, le logement attribué est adapté au(x) handicap(s) des membres du foyer* :

Oui Non

Nom de l'organisme relogeur (bailleur social ou, dans les autres cas, porteur de projet ANRU ou EPFIF pour les ORCOD-IN)* :

Siret* :

A....., le*

Signature et cachet* :

NOTICE :

A utiliser par :

- Le bailleur guichet enregistreur quand le ménage a refusé un logement social manifestement adapté à ses besoins et ses moyens (cf. Annexe 1 : Guide des bonnes pratiques en matière d'instruction des demandes de logement social en Ile-de-France dans le SNE (recherche de candidats, événements, attributions en CALEOL, radiations),
- Le bailleur ou l'opérateur en charge du relogement dans le cas d'un relogement dans le cadre de l'ANRU ou d'une ORCOD-IN quand le ménage a refusé au moins trois propositions adaptées à ses besoins et ses moyens

A utiliser pour les ménages reconnus PU DALO par une commission de médiation ou reconnu prioritaire dans Syplo.

Pièces à joindre :

- **Preuve de la proposition d'attribution**
- **Le cas échéant, décision de la CALEOL**
- **Toute pièce justifiant de l'adéquation du logement aux besoins et moyens du ménage, en particulier concernant le handicap**
- **Le cas échéant, bail signé ou, dans le cas d'une accession à la propriété, acte de vente**

Adresse des services départementaux de l'Etat où envoyer les signalements de refus abusifs :

75-PARIS : caducdalo-sl75.drihl-if@developpement-durable.gouv.fr

92-HAUTS-DE-SEINE : unité départementale des hauts de Seine de la DRIHL

93-SEINE-SAINT-DENIS : bal.shal.udhl93.drihl-if@developpement-durable.gouv.fr

94-VAL-DE-MARNE : relogement-anru.shal.udhl94.drihl-if@developpement-durable.gouv.fr

77-SEINE-ET-MARNE : ddets77-logement@seine-et-marne.gouv.fr

91-ESSONNE : ddets-bal@essonne.gouv.fr

78-YVELINES : ddets-logement@yvelines.gouv.fr

95-VAL-D'OISE : prio-caduc95@val-doise.gouv.fr

Note sur les Évènements nationaux SNE

Historiques des révisions

| Date | Auteur | Description |
|----------|---------------------|--|
| 16/06/21 | David Mazalto (DMA) | Création du document pour clarifier l'utilisation des évènements nationaux |
| 22/06/21 | DMA | Amendement suite relecture MCO Division en un document interne (le présent doc.) et un document centré sur l'utilisation des évènements saisissables pour les utilisateurs. |
| 25/06/21 | DMA | Ajout d'une chronologie logique des évènements nationaux |
| 07/07/21 | DMA | Révision du schéma, ajout d'une légende |
| 07/07/21 | PH4 | Relecture |
| 05/08/21 | DMA | fusion des 2 tableaux (1 seul tableau des évènements nationaux au final) |

Table des matières

| | |
|--|---|
| Historiques des révisions..... | 1 |
| OBJECTIF..... | 2 |
| Les évènements nationaux..... | 2 |
| Quelques remarques | 2 |
| Table des évènements nationaux..... | 3 |
| Chronologie générale des évènements nationaux..... | 5 |
| Légende du schéma (aide à la lecture)..... | 6 |

OBJECTIF

Cette note a pour objet de clarifier l'utilisation des évènements nationaux disponibles dans les SNE.

Cette note porte sur la version SNE/PGP 9.6.0

Les évènements nationaux

Quelques remarques

- La colonne « mode » est A pour Automatique et S pour saisissable
- Le tableau présente d'abord tous les codes automatiques, donnés dans un ordre chronologique, puis tous les codes saisissables, également dans un ordre chronologique.
 - La chronologie des évènements n'est pas toujours stricte et l'ordre indiqué est donc l'une des possibilités.
- Tous les codes peuvent être créés lors d'un échange Web Service. Cette source n'est donc pas précisée systématiquement dans la colonne « source de l'évènement ».
- Cette liste d'évènement SNE est celle de PRODUCTION. Des différences peuvent exister sur les systèmes de test (ECOLE, ECOLE2).

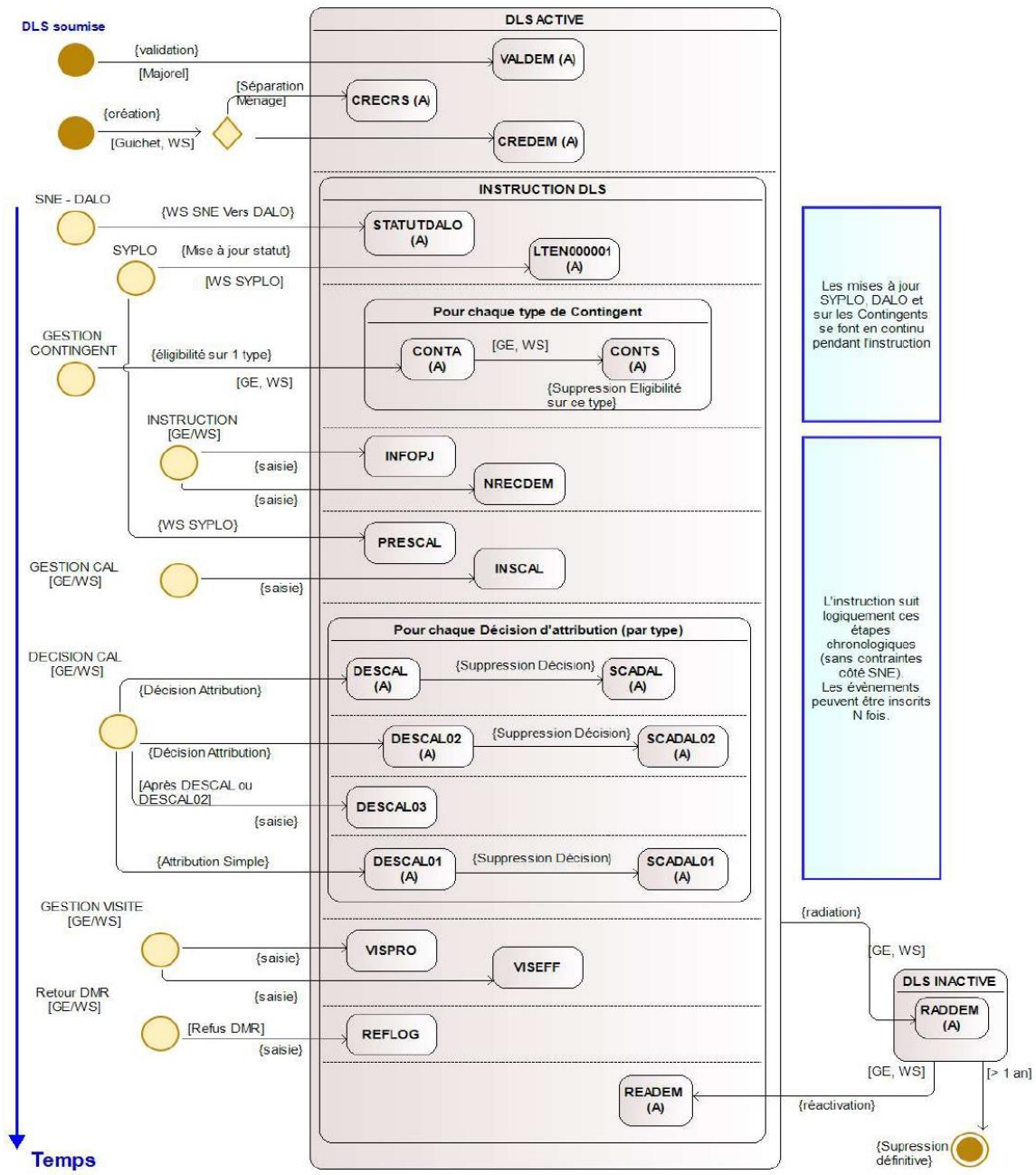
Exemple : TENA000005 Réserve SYPLO Test

- L'interface SYPLO-SNE utilise les codes PRESCAL, REFLOG, DESCAL01 et TENA000001.
 - Le terme « *Réserve SYPLO* » indique que, dans le SNE, le code ne doit pas être utilisé. Son utilisation est dédiée à l'interface SYPLO-SNE.
- Rappel : seul le guichet qui a saisi l'évènement peut le supprimer.

Table des évènements nationaux







| Code (type) | Mode A/S | Libelle | <i>Selon le Mode :</i> A : Source de l'évènement S : quand saisir cet évènement |
|-------------|----------|--|---|
| | | | Source de l'évènement automatique |
| VALDEM | A | Validation de la demande | Web App : Validation de la DLS PGP soumise (Majorel) |
| CRECRS | A | Création de la demande suite à séparation | WebApp : Création de la DLS au motif de séparation |
| CREDEM | A | Création de la demande | Web App : Création de la DLS (hors motif de séparation) |
| STATUTDALO | A | Mise à jour du statut DALO | Web Service uniquement : mise à jour du statut DALO |
| CONTA | A | Rendu éligible à un contingent | WebApp Onglet Contingent : associer un type de contingent (fonction Rendre la demande éligible à un nouveau contingent) l'évènement CONTA est ajouté à chaque éligibilité (via WebApp ou WS) |
| CONTS | A | Suppression de l'éligibilité à un contingent | WebApp Onglet Contingent : supprimer une éligibilité à un type de contingent (fonction « Supprimer » sur une ligne) l'évènement CONTS est ajouté à chaque suppression |
| DESCAL | A | Attribution du logement proposée au demandeur sous réserve de refus du ou des candidats précédents | Ajouté sur saisie de Décision d'attribution sous réserve « Refus candidats précédents » |
| SDACAL | A | Suppression d'une décision d'attribution sous réserve de refus du ou des candidats précédents | suppression d'une décision d'attribution de type DESCAL |
| DESCAL01 | A | Attribution du logement proposée au demandeur <i>Utiliser aussi par SYPLO</i> | Ajouté sur saisie de Décision d'attribution « Simple » |
| SDACAL01 | A | Suppression d'une décision d'attribution simple | Suppression d'une décision d'attribution de type DESCAL01 |
| DESCAL02 | A | Attribution du logement proposée au demandeur sous réserve de conditions suspensives | Ajouté sur saisie de Décision d'attribution sous réserve « Conditions suspensives |
| SDACAL02 | A | Suppression d'une décision d'attribution sous réserve de conditions suspensives | suppression d'une décision d'attribution de type DESCAL02 |
| RADDEM | A | Radiation de la demande | Web App : Recherche DLS : bouton Radiation de la DLS. Fonction « Radier » pour l'un des motifs disponibles |
| READEM | A | Réactivation de la demande | Web App : Recherche DLS : bouton Radiation/Réactivation de la DLS. Fonction « Réactiver » |

| | | | Quand saisir manuellement cet évènement |
|--------------------------------|---|---|---|
| TENA000001 ou LTEN000001 | S | <i>Réservé SYPLO-SNE</i> Reconnu prioritaire dans SYPLO | <i>NE PAS utiliser cet évènement.</i> Cet évènement peut intervenir à n'importe quel moment (avant décision d'attribution) |
| INFOPJ | S | Demandes d'informations ou de pièces justificatives | Quand des PJ ou des informations manquantes ou complémentaires sont demandées au demandeur/codemandeur |
| NRECDEM | S | Non recevabilité de la demande | Quand l'étude du dossier abouti à une non recevabilité de la DLS |
| PRESCAL | S | Désignation du demandeur pour présentation à une CAL <i>Utiliser aussi par SYPLO</i> | Désignation ou proposition aux bailleurs des dossiers (candidats) à présenter en CAL pour les logements vacants |
| INSCAL | S | Inscription à l'ordre du jour d'une CAL | Quand l'étude du dossier (de cette DLS) est planifiée dans une CAL |
| DESCAL03 | S | Refus d'attribution du logement Non attribution par la CAL | Quand le logement n'est plus attribuable au demandeur après décision d'attribution de rang 2, 3 (DESCAL) ou avec conditions suspensives (DESCAL02)) |
| VISPRO | S | Visites de logements proposées au demandeur | Quand une proposition de visite a été faite au demandeur (codemandeurs) |
| WISEFF | S | Visites de logements effectuées par le demandeur | Quand le demandeur (codemandeur) a visité un logement |
| REFLOG | S | Refus du logement par le demandeur <i>Utiliser aussi par SYPLO</i> | Quand un logement a été proposé, au demandeur et aux codemandeurs, mais que celui-ci ou ceux-ci ont refusé la proposition |



Chronologie générale des événements nationaux

Légende du schéma (aide à la lecture)

| | |
|---|---|
| Point de création de la demande |  |
| Point de modification de la demande |  |
| Flèche (ou transition) : représente l'ajout d'information déclenchant l'ajout de l'évènement La flèche est annotée avec l'origine de la modification. |  |
| Evènement créé : nom de code (suivi d'un 'A' entre parenthèse pour les évènements ajoutés automatiquement suite à la saisie d'information sur le dossier). Le type de saisie est précisé sur la transition (la flèche). |  |
| Etape de traitement de la demande Une étape de traitement contient un ou plusieurs évènements |  |
| Point de terminaison de la demande |  |

Annexe 6 : modèle de signalement de refus abusif DALO et prioritaires

* Champs obligatoires

Je soussigné, ...*, atteste que le ménage dont les références figurent ci-dessous a refusé une offre de logement tenant compte de ses besoins et capacités.

Sur le ménage :

N° de la DLS* :

Si connu : n° de reconnaissance DALO :

Si connu : département de reconnaissance DALO :

Si connu N° Syplo :

Nom du demandeur* :

Prénom du demandeur* :

Date de naissance du demandeur* :

Revenus du ménage* :

- RFR n-2 :

- si connu RFR n-1 :

- Revenus mensuels :

Nb de personnes du foyer (y compris gardes alternées)* :

Type de relogement* :

PLA-I

PLUS

PLS

Logement intermédiaire

Logement du parc privé

Sur le logement proposé :

Adresse et Code postal du logement attribué* :

Surface du logement* :

Typologie du logement* :

Loyer* :

Loyer annexe* :

Charges* :

APL/ALS/ALF* :

Reste à vivre* :

Taux d'effort* :

Au moins un des membres du foyer présente un handicap* : Oui Non

Si oui, le logement proposé est adapté au(x) handicap(s) des membres du foyer* :

Oui Non

Nom de l'organisme* :

Siret* :

Motif du refus :

A....., le*

Signature et cachet* :

NOTICE :

A utiliser par :

- Le bailleur guichet enregistreur quand le ménage a refusé un logement social manifestement adapté à ses besoins et ses moyens (cf. Annexe 1),
- Le bailleur ou l'opérateur en charge du relogement dans le cas d'un relogement dans le cadre de l'ANRU ou d'une ORCOD-IN quand le ménage a refusé au moins trois propositions adaptées à ses besoins et ses moyens

A utiliser pour les ménages reconnus PU DALO par une commission de médiation ou reconnu prioritaire dans Syplo.

Pièces à joindre :

- **Preuve de la proposition d'attribution**
- **Le cas échéant, décision de la CALEOL**
- **Preuve du refus du ménage (courrier, mail, écrit...)**
- **Toute pièce justifiant de l'adéquation du logement aux besoins et moyens du ménage, en particulier concernant le handicap**

Dans le cas de l'ANRU et l'ORCOD-IN, un formulaire et les pièces afférentes seront transmises pour chacun des logements proposés.

Adresse des services départementaux de l'Etat où envoyer les signalements de refus abusifs :

75-PARIS : caducdalo-sl75.drihl-if@developpement-durable.gouv.fr

93-SEINE-SAINT-DENIS : bal.shal.udhl93.drihl-if@developpement-durable.gouv.fr

94-VAL-DE-MARNE : relations-bailleurs-udhl94.shal.udhl94.drihl-if@developpement-durable.gouv.fr

77-SEINE-ET-MARNE : ddets77-logement@seine-et-marne.gouv.fr

91-ESSONNE : ddets-bal@essonne.gouv.fr

78-YVELINES : ddets-logement@yvelines.gouv.fr

95-VAL-D'OISE : prio-caduc95@val-doise.gouv.fr

Annexe 7 : note DHUP : Les commissions d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL) : règles d'attribution et fonctionnement

DHUP/LO-LO5

06/10/2022

Les commissions d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL) : règles d'attribution et fonctionnement

I- Les règles d'attribution de droit commun et les procédures particulières

A. Attributions logements sociaux : règles de droit commun

Les logements sont attribués aux ménages sous les plafonds de ressources pour l'accès au logement social, de nationalité française ou qui attestent de la régularité et de la permanence du séjour pour les étrangers.

Pour l'attribution des logements, il est tenu compte notamment du patrimoine, de la composition, du niveau de ressources et des conditions de logement actuelles du ménage, de l'éloignement des lieux de travail, de la mobilité géographique liée à l'emploi et de la proximité des équipements répondant aux besoins des demandeurs.

La décision d'attribution d'un logement relève de la CALEOL. Pour ce faire, la commission doit examiner pour chaque logement **au moins 3 candidatures**. Ce principe d'un minimum de 3 candidatures connaît des exceptions : insuffisance du nombre de candidat, candidat présenté reconnu DALO (quel que soit le réservataire¹) ou attribution d'un PLA-I adapté (article D. 331-25-1 du CCH).

Les ménages « DALO » sont toujours prioritaires dans l'attribution d'un logement, avant même les ménages répondant aux critères de priorité définis à l'article L. 441-1 du CCH. A noter, si les travailleurs essentiels et sapeurs-pompiers volontaires peuvent bénéficier d'un accès facilité au logement, ils ne font pas partie de ces ménages prioritaires.

Des logements locatifs sociaux peuvent être réservés par certaines personnes morales en contrepartie d'un financement, apport de terrain, garantie d'emprunt. Dans ce cas, lorsqu'il s'agit d'attribuer les logements réservés, les candidats présentés à la commission d'attribution sont désignés par le réservataire, en cas de gestion directe, ou par le bailleur social pour le compte du réservataire, en cas de gestion déléguée.

Le préfet de département dispose d'un droit de réservation d'au plus 30 % dont au plus 5 % pour les agents civils et militaires de l'Etat du flux annuel total de chaque bailleur², à l'échelle du département, sans aucune contrepartie. Ce contingent est destiné au logement des personnes défavorisées et prioritaires. Si communément, il est d'usage de considérer « les 5 % du contingent préfet », rien

¹ Article R. 441-3 du CCH : « *Sauf en cas d'insuffisance du nombre des candidats, les commissions d'attribution prévues à l'article L. 441-2 examinent au moins trois demandes pour un même logement à attribuer. Il est fait exception à cette obligation quand elles examinent les candidatures de personnes désignées par le préfet en application du septième alinéa du II de l'article L. 441-2-3 [ménages reconnus DALO] ou les candidatures présentées pour l'attribution de logements ayant bénéficié de la subvention mentionnée à l'article D. 331-25-1.* »

² Article R. 441-5-2 du CCH : « *I. Lorsque le bénéficiaire des réservations de logements locatifs sociaux est l'Etat, la part des logements réservés par le préfet de département dans le cadre de la convention de réservation mentionnée à l'article R. 441-5 représente 30 % au plus du flux annuel total de logements de chaque organisme bailleur, dont au plus 5 % au bénéfice des agents civils et militaires de l'Etat. Toutefois, afin de permettre le logement des personnels chargés de mission de sécurité publique ou pour répondre à des besoins d'ordre économique, un arrêté du préfet peut, à titre exceptionnel, déroger à ces limites, pour une durée déterminée qui ne peut excéder un an.* »

n'empêche, selon la situation locale, que le préfet réserve par exemple 29 % de son contingent à des ménages reconnus DALO et prioritaires.

Cas particulier du refus avant CALEOL : le cas se présentera le plus souvent si la visite du logement a lieu avant la réunion de la commission ou si la localisation ne satisfait pas le demandeur. Il convient de noter qu'avant la CALEOL, il ne peut y avoir juridiquement de refus de la proposition, cette dernière se faisant lors de la commission d'attribution. La visite du logement avant la CALEOL doit avoir pour but de s'assurer que le logement convienne au ménage candidat. Juridiquement, il n'est donc pas recommandé d'écarter cette candidature lors du passage en CALEOL, quand bien même le ménage aurait émis des réserves sur le logement proposé (avant CALEOL donc).

B. Attribution et accompagnement social

Les conditions suspensives d'une attribution sont listées à l'article R. 441-3 du CCH. Ainsi, il n'est pas possible de lier ou de refuser une attribution au motif d'un besoin d'accompagnement social du ménage. En revanche, pour les ménages présentant des difficultés, les services de l'Etat, la COMED, le SIAO, les bailleurs, etc. peuvent proposer de mobiliser le dispositif AVDL³ (Accompagnement Vers et Dans le Logement) avant et/ou après une attribution. Toutefois, le refus par un ménage de cette proposition d'accompagnement n'est pas un motif valable de non attribution au dit ménage.

C. Procédures d'attribution s'appliquant à certains publics spécifiques (jeunes de moins de 30 ans, personnes en perte d'autonomie liée à l'âge ou au handicap)

Les règles de droit commun relatives aux attributions ne s'appliquent pas en intégralité pour certains publics. Hors contingent préfectoral, il s'agit de :

- L'autorisation spécifique « personnes en perte d'autonomie (âge, handicap) », instituée par l'article 20 de la loi ASV du 28 décembre 2015, en particulier pour des projets d'habitat inclusif (en logement ordinaire),
- L'autorisation spécifique « jeunes de moins de trente ans », instituée par l'article 109 de la loi ELAN du 23 novembre 2018, qui permet, à titre dérogatoire, l'attribution prioritaire des logements ordinaires d'un programme à des jeunes de moins de 30 ans.

La CALEOL attribue les logements en priorité à ces publics, hors contingent préfectoral. Le préfet dispose néanmoins de la faculté d'attribuer prioritairement ces logements à ces publics sur son contingent, en fonction de la situation locale⁴.

³ L'AVDL est une aide fournie à un ménage rencontrant un problème d'accès ou de maintien dans un logement, en raison de difficultés financières, de difficultés d'insertion sociale ou d'un cumul des deux. Il est mené par les travailleurs sociaux d'associations, les opérateurs AVDL. La durée de cet accompagnement est adaptée aux besoins du ménage accompagné. L'objectif visé est l'autonomie de la personne dans la prise en charge de son parcours logement.

⁴ Afin de pouvoir répondre à l'ensemble des besoins locaux et de garantir une mixité sociale et générationnelle, la loi a prévu que les logements réservés au préfet de département dans ces programmes ne soient pas dédiés, sauf cas particuliers (par exemple, un projet d'habitat inclusif qui comprend peu de logements), aux publics en perte d'autonomie ou jeunes, ces logements devant rester destinés au logement des plus démunis, et

Ces dispositions portent aussi bien sur les programmes de logements existants ou à réhabiliter (et donc déjà conventionnés à l'APL), que sur les programmes de logements neufs ou acquis-améliorés (à conventionner).

L'attribution de ces logements s'effectue dans le cadre des procédures de droit commun (respect des conditions de ressources, numéro unique, ...). Lors de l'attribution des logements, la condition relative à la perte d'autonomie du demandeur devra cependant être vérifiée.

Les appellations « résidences personnes âgées » ou « résidences séniors/étudiants » ne sont pas définies juridiquement et les programmes précités ne doivent pas être confondus avec d'autres modes d'habitat qui ne sont pas du logement social ordinaire (résidences autonomie, résidences services pour séniors ou étudiants...). La souscription à des services – qui doit être facultative – ne peut en aucun cas être une condition pour se voir attribuer un logement dans un des programmes susvisés.

Question /Réponse :

Habitat inclusif : les règles d'attribution des logements sociaux s'appliquent-elles dans :

- les cas où le bailleur loue directement les logements à des personnes physiques ? L'habitat est constitué dans le parc social « dans le respect des conditions d'attribution des logements locatifs sociaux prévues au chapitre Ier du titre IV du livre IV du CCH (article L. 281-1 du code de l'action sociale et des familles). Le bailleur ne peut s'exonérer des règles en matière de réservation et d'attribution (examen en CALEOL notamment).

- les cas où le bailleur loue à une personne morale en vue de sous-louer à une ou des personne(s) physique(s) ?

C'est possible dans les conditions de l'article L. 442-8-1-2 du CCH :

- Possibilité pour un organisme HLM de louer à des organismes bénéficiant de l'agrément relatif à l'intermédiation locative (IML) et à la gestion locative sociale prévu à l'article L. 365-4 du CCH en vue d'une sous-location, le cas échéant en colocation, à des personnes en perte d'autonomie pour des logements bénéficiant de l'autorisation spécifique.

- Le cas échéant, la location de ces logements peut s'accompagner de la mise à disposition non exclusive de locaux collectifs résidentiels situés dans le même immeuble ou groupe d'immeubles, pour la mise en œuvre du projet de vie sociale et partagée qui doit exister dans un habitat inclusif (article L. 281-1 du code de l'action sociale et des familles).

Le bailleur loue à une personne morale qui sous-loue à une ou des personne(s) physique(s) en perte d'autonomie. Il n'y a pas de passage en CALEOL puisque la personne morale en question n'est pas un organisme HLM au sens de l'article L. 411-2 du CCH

notamment des ménages reconnus prioritaires au titre du droit au logement opposable. Toutefois, le préfet peut s'engager, en fonction de son appréciation des besoins locaux de logements adaptés à ce type de population, à proposer prioritairement les logements à des jeunes ou des personnes en perte d'autonomie liée à l'âge ou au handicap si ces derniers sont construits ou aménagés spécifiquement pour cet usage.

II- Rôle, composition et fonctionnement de la commission d'attribution

A - Rôle de la CALEOL

La CALEOL est mise en place dans tout organisme de logement social (OPH, SA d'HLM, coop, SEM agréée pour le logement social) dans les conditions de l'article L. 441-2 du CCH.

Comme le prévoit l'article précité, la CALEOL a pour objet premier l'attribution nominative des logements sociaux. Il s'agit des logements locatifs sociaux « familiaux » (les logements-foyers ne sont pas concernés) bénéficiant du concours financier de l'Etat (il s'agit des logements financés avant 1977) ou ouvrant droit à l'APL (logements locatifs sociaux faisant l'objet d'une convention APL, après 1977)⁵.

Il convient de noter que dans les DROM, il n'y a pas de conventionnement APL au sens juridique, mais il existe des loyers locatifs très sociaux et loyers locatifs sociaux qui ont pour équivalent respectifs les plafonds de ressources PLAI et PLUS. Ces logements qui relèvent des dispositions relatives aux attributions de logements sociaux sont attribués après examen en CALEOL.

Conformément à l'article L. 441-2, toute attribution d'un logement social doit faire l'objet d'une décision de la CALEOL, sauf disposition particulière telle en cas d'attribution d'office par le préfet⁶.

Ainsi tout relogement dans le parc social dans le cadre d'un projet ANRU ou de ménages issus d'une copropriété dégradée (ORCOD-IN)⁷ doit faire l'objet d'un examen en CALEOL et d'une décision d'attribution. Il convient de noter que cette obligation est sans préjudice de celle introduite par la loi 3DS qui prévoit que pour les relogements effectués en cas de démolition de droit commun, ou de vente, de changement d'usage, de démolition dans le cadre d'un projet de renouvellement urbain, la CALEOL est informée par le bailleur des éléments détaillant la situation familiale et financière des ménages occupants ainsi que de l'offre de relogement. Une fois l'offre acceptée par le demandeur, le bailleur en informe la CALEOL.

Instance souveraine, la CALEOL met en œuvre les orientations d'attribution définies par le conseil d'administration du bailleur social, en tenant compte des priorités arrêtées par la réglementation et des accords locaux (conventions de réservation, accords collectifs, orientations fixées par la conférence intercommunale du logement, plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information du demandeur et système de cotation - art. R 441-9 du CCH).

Dans l'objectif d'encourager la mobilité au sein du parc social et mieux appairer les logements à la situation des ménages, la loi ELAN a ajouté un nouvel objet pour les CALEOL chargées d'attribuer des logements en zone tendue. Il s'agit d'examiner la situation de certains ménages afin de leur proposer

⁵ Il s'agit notamment des logements non conventionnés des organismes HLM (art. L. 442-1) et des logements conventionnés de ces organismes HLM (article D. 353-1 du CCH).

⁶ Manquement par une collectivité locale ou un bailleur social à ses obligations légales de logement des ménages prioritaires, manquement d'un bailleur social aux engagements pris dans le cadre d'un accord collectif intercommunal ou départemental, manquement d'un bailleur social aux engagements inscrits dans une CIA et refus d'un bailleur social de loger un ménage reconnu DALO (L. 441-1, L. 441-1-1, L. 441-1-3, L. 441-1-6, L. 441-2-3 du CCH)

⁷ Voir le guide de relogement et NPNRU de l'ANRU, actualisé en 2022

un logement plus adapté à leur situation et à encourager la mobilité et les parcours résidentiels (cf. annexe de la fiche).

B- Création et composition de la CALEOL

Les CALEOL sont créées dans chaque organisme de logement social. Lorsque l'office ou la société dispose de plus de 2 000 logements locatifs sociaux sur le territoire d'un EPCI concerné par la réforme des attributions (EPCI mentionné au vingt-quatrième alinéa de l'article L. 441-1), d'un établissement public territorial de la métropole du grand Paris ou de la ville de Paris, le conseil d'administration ou de surveillance crée, à la demande de cet établissement public ou de cette collectivité, une commission d'attribution compétente sur ce territoire.

Désignation des différents membres

| Membres de la CALEOL | Autorité qui désigne | Commentaire |
|---|---|--|
| Avec voix délibérative | | |
| 6 membres de l'organisme HLM | Conseil d'administration de l'organisme HLM | Président élu en son sein. Si partage des voix, candidat le plus âgé => président |
| Le préfet ou son représentant | | |
| Le président de l'EPCI compétent en matière de PLH/président EPT du Grand Paris | | Sur leur territoire de compétence |
| Le maire (pour les attributions sur sa commune) | | voix prépondérante en cas de partage des voix |
| Éventuellement, le président de la CALEOL de l'organisme mandant | | En cas de gérance des logements concernés par l'attribution |
| Avec voix consultative | | |
| 1 représentant des organismes bénéficiaire, dans le département, de l'agrément relatif à l'ingénierie sociale, financière et technique prévue à l'article L. 365-3 du CCH lorsque cet agrément inclut la participation aux CALEOL | désigné par des organismes bénéficiaire, dans le département, de l'agrément relatif à l'ingénierie sociale, financière et technique | |
| les maires d'arrondissement à Paris, Lyon, Marseille | | pour les logements situés dans les arrondissements où ils sont territorialement compétents |
| Les réservataires non membres de droit | | pour les logements relevant de leur contingent |
| 1 représentant des CCAS/CIAS ou du service de l'action sanitaire et sociale du département | A la demande du président de la CALEOL | A titre consultatif uniquement |

Le conseil d'administration du bailleur social a le choix de créer 1 ou plusieurs commissions.

- Si 1 seule commission est créée, ses 6 membres sont choisis parmi son conseil d'administration (CA) ou de surveillance (CS) et l'un des membres est un élu des locataires.
- Si plusieurs commissions sont créées, ses 6 membres sont choisis librement et ne font pas forcément partie du CA ou du CS. Il peut s'agir du personnel de l'organisme.

C- Fonctionnement de la commission d'attribution

- **Examen des candidatures**

La commission examine, pour chaque logement, au moins trois candidatures (sauf exception, voir ci-dessus). Ces candidatures sont proposées par le réservataire en cas de gestion directe, ou par le bailleur pour le compte du réservataire en cas de gestion déléguée ou sur son contingent propre, sauf exception (**insuffisance du nombre de candidats**, ou lorsque le **demandeur est reconnu Dallo**). Elle exerce sa mission d'attribution dans le respect des priorités nationales et locales. Elle est informée de la cotation des candidats, lorsque celle-ci est mise en place, afin de l'éclairer dans sa décision.

Pour apprécier la situation financière d'un ménage, la CALEOL peut être amenée à prendre en compte le taux d'effort du ménage (art. L. 441-1 du CCH). La méthode de calcul de ce taux d'effort est prévue par [*l'arrêté du 10 mars 2011 fixant la méthode de calcul du taux d'effort mentionné à l'article R. * 441-3-1 du code de la construction et de l'habitation*](#) : (loyer principal + loyer des annexes + charges récupérables + contribution aux travaux d'amélioration énergétique - aide personnalisée au logement ou allocation logement à caractère social ou familial) / (somme de ressources des personnes qui vivront au foyer, art. L. 442-12). D'autres critères, tel le reste à vivre, sont parfois pris en compte par les CALEOL. Non prévus par la réglementation, ils ne peuvent constituer un motif pour le refus d'une attribution.

- **Décision de la CALEOL**

Pour chaque candidat, la commission prend l'une des décisions suivantes (article R. 441-3 du CCH) :

- a) Attribution du logement proposé à un candidat.
- b) Attribution du logement proposé en classant les candidats par ordre de priorité, l'attribution du logement étant prononcée au profit du candidat suivant en cas de refus de l'offre faite dans les conditions par le ou les candidats classés devant lui.
- c) Attribution du logement proposé à un candidat sous condition suspensive, lorsqu'une pièce justificative, définie par l'arrêté du 19 avril 2022, est manquante au moment de l'examen de la demande (emporte l'obligation pour le bailleur de signer un bail avec l'attributaire sur le logement objet de l'attribution si la fourniture de la pièce dans le délai fixé par la décision d'attribution ne remet pas en cause le respect des conditions d'accès à un logement social du candidat).
- d) Non-attribution au candidat du logement proposé.

En ce cas, le bailleur doit notifier au demandeur par écrit le rejet de sa candidature, exposant les motifs de non attribution (1° alinéa de l'article L. 441-2-2 du CCH).

- e) Rejet pour irrecevabilité de la demande au regard des conditions législatives et réglementaires d'accès au logement social. Il s'agit d'un refus légitime (2° alinéa de l'article L. 441-2-2 du CCH).

La commission attribue nominativement chaque logement locatif. Lorsqu'elle prononce un refus d'attribuer un logement, celui-ci doit être motivé (article L. 441-2-2 : « Tout rejet d'une demande d'attribution doit être notifié par écrit au demandeur, dans un document exposant le ou les motifs du refus d'attribution. »).

Lorsqu'un logement paraît adapté à un candidat présenté à la commission, mais qu'un deuxième candidat est prioritaire (ménage DALO ou à défaut prioritaire du L. 441-1), la commission doit se prononcer en premier lieu sur le dossier du candidat prioritaire. Il lui revient ainsi de classer les candidats.

- **Application de la réglementation par les CALEOL**

Les membres de la CALEOL sont tenus de respecter la réglementation en matière d'attribution. Notamment, les demandeurs reconnus DALO et les demandeurs prioritaires doivent faire l'objet d'une attention particulière par les membres de la CALEOL.

Le préfet ou le demandeur peut, s'il constate une illégalité/irrégularité dans la décision d'attribution ou dans le procès-verbal de la commission d'attribution, contester ladite décision ou procès-verbal via un recours gracieux puis/ou juridictionnel.

- **Modalités de réunion des CALEOL**

Les CALEOL peuvent se réunir en format physique ou dématérialisé.

La crise sanitaire a conduit les CALEOL à développer le recours aux réunions dématérialisées pour permettre l'attribution des logements sociaux. Avant la loi 3DS, les CALEOL pouvaient se réunir sous ce format à la condition que cette modalité soit inscrite dans son règlement intérieur approuvé par le préfet de département. La loi 3DS supprime l'obligation d'approbation du règlement intérieur par le préfet.

Les règles de droit commun en matière de concomitance du vote, d'accès sécurisé aux données, de confidentialité des échanges et du respect de la vie privée (RGPD) s'appliquent au régime de droit commun instauré par l'ordonnance n°2014-1329 du 6 novembre 2014 relative aux délibérations à distance des instances administratives à caractère collégial.

Annexe I

Jurisprudence – Critères prohibés

- Un bailleur social est pénalement responsable des décisions de sa CALEOL (arrêt du 11/07/2017, Cour de cassation). Dans son arrêt du 11 juillet 2017, la Cour de cassation rappelle que les six membres désignés de la commission d'attribution sont des administrateurs ou des membres du conseil de surveillance de la société d'HLM, choisis par le conseil d'administration ou de surveillance et que le maire, membre de droit de la commission, n'a voix prépondérante qu'en cas de partage des voix. En conséquence, elle ne retient pas l'argumentation du bailleur social et considère qu'il résulte des termes de l'article L.441-2 du Code de la construction et de l'habitation que la commission d'attribution créée dans chaque organisme d'HLM en est un organe, même si des personnalités extérieures siègent en son sein.

Les membres de la CALEOL doivent être attentifs aux discriminations dans l'attribution des logements sociaux. Il est ainsi prohibé de prendre en compte un des critères définis aux articles L. 225-1 et suivants du Code pénal (origine, religion, patronyme, etc.).

À noter l'interdiction de refuser ou d'ajourner une attribution en fonction du lieu de résidence du demandeur. En revanche, il est possible de le prendre en compte dans un système de pondération comme la cotation (au motif du rapprochement domicile travail par exemple).

Annexe II

Examen de l'occupation des logements

Depuis la loi ELAN, la CALEOL examine également les conditions d'occupation des logements du bailleur HLM en application de l'article L. 442-5-2 du CCH ainsi que l'adaptation du logement aux ressources du ménage. Le cas échéant, elle formule, un avis sur les offres de relogement à proposer aux locataires et peut conseiller l'accession sociale dans le cadre du parcours résidentiel. Cet avis est notifié aux locataires concernés.

Ainsi, tous les 3 ans à compter de la signature du bail, le bailleur social doit examiner la situation de l'occupation de son parc dans les territoires caractérisés par un déséquilibre important entre l'offre et la demande. Ce déséquilibre est déterminé par l'arrêté du 1^{er} août 2014 pris en application de l'article R. 304-1 du CCH (zones A bis, A, B1). Il en résulte que les communes en zones B2 et C ne sont pas concernées par cette obligation.

À la suite de cet examen, le bailleur communique à la CALEOL la liste des locataires se trouvant soit :

- En sur-occupation du logement (article D. 542-14 du code de la sécurité sociale),
- En sous-occupation du logement définie à l'article L. 621-2 du CCH (soit lorsque le nombre de pièces habitables est supérieur de plus d'1 au nombre d'occupants),
- Logement quitté par l'occupant présentant un handicap, lorsqu'il s'agit d'un logement adapté,
- Reconnaissance d'un handicap ou d'une perte d'autonomie nécessitant l'attribution d'un logement adapté,
- Dépassement du plafond de ressources du locataire.

Sur cette base, la CALEOL examine les dossiers présentés, émet un avis sur ces situations et propose le cas échéant un logement adapté à sa situation.

Dispositif relatif à la sous-occupation et attribution

La loi Egalité et Citoyenneté en modifiant l'article L. 621-2 du CCH a abaissé le seuil à partir duquel un logement est considéré comme insuffisamment occupé. Désormais, un logement insuffisamment occupé se caractérise lorsque le logement comporte un nombre de pièces supérieur de plus d'un au nombre de personnes qui y vivent, contre 2 auparavant. L'objectif du législateur est de favoriser la meilleure adéquation possible entre la taille des ménages et la taille des logements qu'ils occupent, dans un contexte général de tension locative.

En cas de sous-occupation du logement telle que définie à l'article L. 621-2, le bailleur propose au locataire un nouveau logement correspondant à ses besoins, nonobstant les plafonds de ressources. Le bailleur doit proposer au locataire en situation de sous-occupation de son logement, dans le parc social, un nouveau logement correspondant à ses besoins à un loyer inférieur.

En zone tendue, après le refus de trois offres de relogement correspondant à ses besoins, le locataire perd son droit au maintien dans les lieux.

Cette procédure n'est pas applicable aux locataires âgés de plus de 65 ans, aux locataires présentant un handicap ou ayant à leur charge une personne présentant un tel handicap et aux locataires

présentant une perte d'autonomie physique ou psychique, ou ayant à leur charge une personne présentant une telle perte d'autonomie.

Il convient de respecter l'esprit de cette règle, l'examen local de l'offre et de la demande de logements permet d'apprécier l'opportunité de l'attribution d'un logement d'une taille donnée aux caractéristiques du ménage.

Ainsi, la définition de la sous-occupation ne fait pas obstacle à l'attribution d'un logement d'une superficie plus grande que la taille du ménage dès lors qu'il n'existe pas d'offre suffisante de logements de plus petite surface pour satisfaire le demandeur ou qu'il existe une faible tension ou de la vacance sur la demande en logement social et que le ménage est capable d'en assumer le loyer.

Le bailleur doit en informer la CALEOL lors de la présentation du dossier, afin qu'elle puisse s'appuyer sur la situation locale pour justifier cette attribution.

Dispositions réglementaires (sur occupation, sous occupation)

L'article R*442-3-3 a été modifié par le décret [n°2017-922 du 9 mai 2017](#) : *"Pour l'application de l'article L. 424-2, de l'article L. 442-3-1, du I de l'article L. 442-3-3, du I de l'article L. 442-3-4 et de l'article L. 442-5-2, les zones géographiques se caractérisant par un déséquilibre important entre l'offre et la demande sont définies par arrêté du ministre chargé du logement, parmi les zones, définies en application du h du 1 du I de [l'article 31 du code général des impôts](#), dans lesquelles la tension sur le marché locatif privé est la plus forte".*

[Arrêté du 3 octobre 2017 relatif aux zones géographiques mentionnées aux articles R.* 442-3-3 et R.* 481-11 du code de la construction et de l'habitation](#)

Article 1^{er} : « Pour l'application des articles [R.* 442-3-3](#) et [R.* 481-11](#) du code de la construction et de l'habitation, les zones géographiques se caractérisant par un déséquilibre important entre l'offre et la demande de logements sont les zones **A bis, A et B1** définies en annexe 1 de [l'arrêté du 1er août 2014](#) pris en application de [l'article R. 304-1 du code de la construction et de l'habitation](#). »

Sur-occupation

D. 542-14 du code de la sécurité sociale

« 2° Présenter une surface habitable globale au moins égale à seize mètres carrés pour un ménage sans enfant ou deux personnes, augmentée de neuf mètres carrés par personne en plus dans la limite de soixante-dix mètres carrés pour huit personnes et plus ».

| | | | | | | | | |
|----------------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Nombre de personnes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 et + |
| Surface au moins égale à | 9 m ² | 16 m ² | 25 m ² | 34 m ² | 43 m ² | 52 m ² | 61 m ² | 70 m ² |

L. 621-2 du CCH

« Les locaux insuffisamment occupés sont définis comme des locaux comportant un nombre de pièces habitables, au sens de [l'article 28 de la loi n° 48-1360 du 1er septembre 1948](#) portant modification et codification de la législation relative aux rapports des bailleurs et locataires ou occupants de locaux d'habitation ou à usage professionnel et instituant des allocations de logement, non compris les cuisines, supérieur de plus d'un au nombre de personnes qui y ont effectivement leur résidence principale. Les pièces effectivement utilisées pour l'exercice d'une fonction publique élective ou d'une profession et indispensables à l'exercice de cette fonction ou profession ne sont pas considérées comme des pièces habitables.

Pour la détermination des conditions d'occupation prévues au présent article, peuvent seuls être compris au nombre des personnes ayant effectivement leur résidence principale dans le local considéré :

1° L'occupant et son conjoint ;

2° Leurs parents et alliés ;

3° Les personnes à leur charge ;

4° Les personnes à leur service et affiliées de ce fait à une caisse d'assurances sociales et de compensation d'allocations familiales ;

5° Les personnes titulaires d'un contrat de sous-location.

Par dérogation, les enfants de l'occupant ou de son conjoint faisant l'objet d'un droit de visite et d'hébergement sont compris au nombre des personnes mentionnées au deuxième alinéa du présent article ».