



Crédit : Shutterstock

SOMMAIRE

Les actualités

- côté coordonateur du SNE (Drihl)
- côté gestionnaires territoriaux (Aatiko)

Point métier

- présentation des indicateurs de suivi qualité
- les actions à mener côté guichet

Bonnes pratiques

- rappel sur les changements de civilité dans les demandes de logement social
- la sécurité et la lutte contre la fraude est l'affaire de tous. Un rappel concernant vos habilitations
- s'assurer de la fiabilité des données, notamment celles des attributions suivies d'un bail signé

Point réglementation

- les QPV ont été actualisés et publiés pour 2024. Ils ont été intégrés dans le SNE le 18 septembre 2024

Les actualités

Côté coordonateur du SNE (Drihl)

Rappel des enjeux de la gestion en flux : le cadre juridique imposé par le décret n°2020-145 du 20 février 2020 prévoit une obligation de bilan de la mise en œuvre des conventions de réservation en flux des logements sociaux par les bailleurs sociaux à l'ensemble de leurs réservataires.

Dans ce cadre, les éléments à remplir dans le SNE ont été rappelés et précisés (voir [newsletter de janvier 2024](#) disponible sur le site de la Drihl).

En Île-de-France, ce bilan sera effectué sur la base d'une trame de reporting co-construite entre l'État et les bailleurs pour suivre les indicateurs réglementaires. Ce bilan pourra s'appuyer sur des données directement issues du SNE qui seront transmises par export automatisé aux interlocuteurs

identifiés au sein de chaque bailleur social.

Ce bilan réglementaire devra être transmis au plus tard le 28 février de chaque année pour l'année N-1. Exceptionnellement, une tolérance est accordée pour la première année de mise en œuvre, avec une échéance repoussée en 2025 au 31 mars.

Côté coordonateur du SNE (Drihl)

L'enquête sur les besoins des guichets concernant l'utilisation du SNE.

Vous avez été 357 répondants à cette enquête diffusée au cours de l'été 2024.

Nous vous remercions pour cette participation et vous transmettons quelques éléments qui nous paraissent important à partager avec vous :

- sur les bailleurs ayant répondu, 77% radient la DLS dans le SNE dans le cadre d'une attribution. Lorsque cette radiation est saisie via un ERP/logiciel, 71% des répondants concernés s'assurent que les données saisies sont bien retranscrites dans le SNE. **Cette radiation dans le SNE est une obligation réglementaire ; chaque bailleur doit s'assurer qu'elle est bien réalisée, soit directement dans le SNE, soit par une synchronisation adéquate entre le SNE et son ERP ;**
- 87% des répondants déclarent radier systématiquement la DLS après signature du bail ;
- 96% des répondants estiment être à l'aise avec l'utilisation du SNE ;
- 97% des répondants sont satisfaits des formations proposées relatives à l'utilisation du SNE ;
- 1 répondant sur 2 n'a pas connaissance de l'existence des guides d'utilisation du SNE ; [ceux-ci](#) peuvent être retrouvés sur le site de la Drihl ;
- certaines procédures spécifiques sont plus difficiles à appréhender par les guichets :
 - gestion de la séparation d'un couple (26%) ;
 - suppression d'un demandeur (15%)
 - gestion du décès d'un demandeur ou codemandeur (40%).
- 52% des DLS créées par les guichets le sont après le dépôt d'un formulaire Cerfa, 38% pendant un rendez-vous avec un usager ;
- les onglets jugés les plus problématiques lors de l'enregistrement : l'onglet « cotation » (39%), l'onglet « gestion des échanges » (27%), l'onglet « événement » (19%), l'onglet « colocataires » et l'onglet « justificatifs » (13%) ;

- ¾ des répondants ne savent pas qu'ils peuvent trouver des infos sur le fonctionnement du PGP sur le site des professionnels du SNE (<https://sne.info.application.logement.gouv.fr/>) ;
- dans le cadre de la gestion en flux, seuls 54% des répondants déclarent connaître les nouvelles règles lors des attributions dans le SNE afin d'identifier les différentes parties de la gestion en flux (attributions hors gestion en flux, hors assiette du flux, dans le flux). Une [foire aux questions](#) sur la gestion en flux est disponible sur le site de la Drihl, mise à jour régulièrement ; des séminaires sont également organisés annuellement pour appuyer les guichets sur ces questions (cf ci-contre) ;
- les guichets enregistreurs sont globalement très satisfaits de l'assistance de premier niveau d'Aatiko.

Parmi les demandes d'améliorations du SNE :

- permettre la transmission de pièces justificatives plus lourdes ;
- améliorer le contenu et l'ergonomie de l'onglet « consultation » :
 - retravailler avec les réservataires le module de recherche de demandes pour qu'il soit plus efficace ;
 - intégrer des critères/filtres supplémentaires permettrait d'affiner la recherche de demandes ;
 - permettre une sélection facile des différents types de ménages (ACD, autres) ;
 - permettre les recherches de candidats par de type de financement PLAI, PLUS, PLS ;
- intégrer des modules supplémentaires à l'application actuelle :
 - tester le rapprochement de l'offre et de la demande ;
 - indiquer l'état d'avancement des objectifs par réservataire ;
 - calculer des estimations d'APL ;
 - calculer des taux d'effort et du reste à vivre ;
- permettre la détection automatique des ménages Q1 hors QPV et des ménages Q2, Q3 et Q4 QPV ;
- détecter automatiquement les ménages doublons (ménages ayant déjà une DLS) ;
- ajouter une catégorie dans les pièces justificatives : « compromis de vente » pour les propriétaires ;
- spécifier les erreurs dans l'application (phrases explicatives des erreurs : 400, 500, 403...).

Les résultats de cette enquête ainsi que les demandes d'évolution seront prochainement transmis à la DHUP et au GIP SNE par la Drihl.

Formations 2025

Aatiko reviendra vers les guichets prochainement pour proposer de nouvelles sessions de formations plus courtes et plus adaptées aux besoins des guichets enregistreurs. Chaque référent des guichets recevra les attendus des différentes formations, les objectifs de celles-ci, les dates et les liens d'inscription.



Point métier

Le mois de novembre 2024 a été ponctué de deux rencontres sous forme de webinaire afin d'échanger sur le suivi qualité avec les guichets enregistreurs. Une rencontre était organisée à destination des bailleurs et une seconde à des-

tinuation des autres types de guichets enregistreurs que sont principalement les collectivités territoriales.

L'objectif principal du suivi qualité est de vous accompagner dans la fiabilisation des données saisies dans le SNE.

Présentation des indicateurs de suivi qualité

Indicateur	Calcul	Seuil (cadre de la loi)	Seuil critique (alerte envoyée)
1 : Enregistrements à plus de 30 j après dépôt	Nombre de demandes en retard / Nombre de demandes enregistrées <i>en tout</i>	0%	1%
2 : Attributions sans RPLS	Nombre de demandes sans RPLS renseigné / Nombre d'attributions total	0 %	5%
3 : Radiations pour attribution sur le SNE +10j après signature	Nombre de demandes radiées en retard / Nombre d'attributions total	0%	3%
4 : Attributions sans DESCAL	Nombre de demandes attribuées sans DESCAL / Nombre d'attributions total	0%	10%
5 : Comparaison avec le même trimestre, année N-1	(Nb attributions trim. Année N - Nb attributions trim. Année N-1) / Nb attributions trim. Année N-1	*	-10%
6 : Demandes sans CNI	Nombre de demandes sans CNI / Nombre de demandes enregistrées <i>en tout</i>	0%	0%
7 : Attributions « Autres contingents réservataires »	Nombre d'attributions « Autres contingents réservataires » / Nombre d'attributions total	*	10%

Les bailleurs sont concernés par les 7 indicateurs. Les autres guichets sont concernés uniquement par l'indicateur 1 et 6.

Les actions à mener côté guichet

- **mettre à jour le contact de votre référent suivi qualité** : si vous ne recevez pas d'informations à ce sujet, rapprochez vous de votre gestionnaire territorial (assistance@aatiko.fr) ;
- Aatiko vous fait parvenir par mail, un état des lieux des indicateurs du suivi qualité en début de chaque trimestre ;
- **si vous avez un indicateur en rouge, vous avez l'obligation de faire un retour** via le formulaire communiqué dans le mail. Afin de comprendre d'où vient l'écart, Aatiko peut vous envoyer la liste des NUR en défaut : la demande se fait via le formulaire indiqué sur le mail.

Rappel : la fiabilité des données dans le SNE est primordiale pour la mise en œuvre de la politique publique d'accès au logement, et découle d'obligations réglementaires rappelées à l'article R441-2-8 du code de la construction et de l'habitat (CCH), dont le non-respect peut entraîner la mise en œuvre de sanctions pécuniaires détaillées au a) du 1^o du I de l'article L342-14 du CCH. Une mise en demeure du préfet de région Île-de-France en 2019, adressée à tous les bailleurs, rappelle ces obligations.

Vos gestionnaires territoriaux sont à votre écoute afin de trouver les leviers vous permettant d'améliorer votre saisie.

Les supports du webinaire agrémentés des réponses aux questions posées sur les deux rencontres sont disponibles sur la FAQ du SNE :

- [CR Webinaire 21.11.2024 pour les bailleurs](#)
- [CR Webinaire 22.11.2024 pour les guichets non-bailleurs](#)



Crédit : Shutterstock

Bonnes pratiques

Rappel sur les changements de civilité dans les demandes de logement social

- **seuls les professionnels des guichets sont habilités à modifier ces éléments de civilité** : ni l'assistance nationale (support des utilisateurs du portail grand public - PGP), ni les demandeurs eux-mêmes depuis le PGP, ne peuvent réaliser ces changements de civilité.
- **il est impératif de déposer la ou les pièces justifiant les changements de civilité** (exemple : attestation établie par un officier d'état civil pour les personnes bénéficiant d'un changement de nom de naissance). Ces documents peuvent être consultés par les gestionnaires territoriaux à des fins de vérifications.

Depuis octobre 2024, de nouvelles fonctionnalités ont été développées dans le SNE à destination des gestionnaires territoriaux afin de **renforcer la traçabilité et le suivi des changements de civilité dans les demandes de logement social**.

Ces changements sont particulièrement sensibles car, utilisés à mauvais escient, sont susceptibles d'entraîner des violations de données au sens du règlement européen relatif à la protection des données ou des pertes de droit pour des demandeurs.

Cette action s'intègre à un plan d'action plus large visant à lutter contre la fraude et à renforcer la traçabilité sur le SNE.

[Documentation à transmettre en interne.](#)

La sécurité et la lutte contre la fraude est l'affaire de tous. Un rappel concernant vos habilitations

Chaque habilitation au SNE est liée à un **compte nominatif**. Vous ne pouvez pas partager l'accès au SNE entre plusieurs agents avec le même mail.

Ne jamais divulguer votre mot de passe, même à un collègue ou à votre hiérarchie : vous engageriez votre responsabilité personnelle en cas de mauvaise utilisation de l'application.

Il est de votre responsabilité de nous signaler sans délai le départ des collaborateurs afin de suspendre les habilitations.

S'assurer de la fiabilité des données, notamment celles des attributions suivies d'un bail signé

Guichet de type OLS :

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 pénales prévues au a) du 1° du I de l'article L.342-14 du CCH.

En plus du suivi qualité, le guichet de type bailleur doit mobiliser les exports SNE qu'il reçoit de ses attributions NUR par NUR par Aatiko pour s'assurer du bon interfaçage entre son progiciel et le SNE (dans le cas où le bailleur ne radie pas les DLS directement dans le SNE pour attribution).

Autre type de guichet :

Les autres guichets enregistreurs doivent aussi participer à la fiabilité de la donnée relative aux attributions de logements sociaux.

Chaque guichet enregistreur est par exemple invité à s'assurer de la fiabilité des données relatives aux attributions, par exemple pour celles issues de ses droits de réservations. Ainsi, le guichet enregistreur/réservataire pourrait s'assurer :

- que la DLS du ménage attributaire qu'il présente au bailleur a bien été radiée pour attribution dans le SNE ;
- que le bailleur a indiqué les informations relatives à l'attribution notamment le n°RPLS du logement, la donnée « réservataire désignataire », etc.



Crédit : Shutterstock

Point réglementation

Présentation des indicateurs de suivi qualité

L'actualisation de la donnée « QPV » dans le SNE, au regard des nouveaux périmètres des QPV fixés par le décret du 28 décembre 2023, s'est finalisée en janvier 2025. Ainsi, toutes les attributions renseignées dans le SNE ont désormais une information QPV à jour.

NB: les exports relatifs aux attributions transmis aux bailleurs sociaux par la Drihl ou Aatiko depuis le 4^e trimestre 2024 inté-

graient déjà les nouveaux périmètres des QPV.

Si le bailleur ne saisit pas le numéro RPLS (fortement déconseillé), il devra lui-même renseigner l'information de la localisation « en ou hors QPV » du logement attribué. Dans ce cas, il convient de rappeler que l'information saisie devra être en correspondance avec ces nouveaux périmètres.

Directeur de la rédaction : Laurent Bresson

Rédactrice en chef : Maud de Crépy

Conception / réalisation : Drihl / Aatiko Conseils

Contacts : melchior.panossian@developpement-durable.gouv.fr / nicolas.cadot@developpement-durable.gouv.fr

Direction régionale et interdépartementale de l'Hébergement et du Logement Île-de-France (Drihl)

5 rue Leblanc 75911 Paris Cedex 15