



Crédit : Shutterstock

## SOMMAIRE

### Les actualités

- côté Drihl
- côté gestionnaires territoriaux

### Quelques chiffres

#### Point métier

- qu'est-ce qu'une demande Anru ?
- comment saisir une demande Anru sur le SNE
- les particularités des demandes Anru sur le SNE
- l'instruction des demandes Anru

#### Bonnes pratiques

- gestion partagée, de quoi s'agit-il ?

#### Point réglementation

## LES ACTUALITÉS

### Côté Drihl

#### La modernisation de la réponse à l'utilisateur : lancement du portail web Dalo / Daho en Île-de-France

En 2023, plus de 55 000 recours Dalo/Daho ont été déposés en Île-de-France. Pour faciliter le dépôt de ces recours, la Drihl lance le portail web Dalo, un portail unique en France, accessible (conforme au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité) et adapté à un usage sur téléphone mobile et tablette et ce, pour améliorer et moderniser la réponse à l'utilisateur dans le cadre du droit au logement opposable (Dalo).

Son objectif est de favoriser l'accès au droit et lutter contre le non recours. Le dossier papier sera maintenu en parallèle pour ceux ne souhaitant ou ne pouvant pas utiliser le portail.

Ce nouveau portail doit permettre de limiter le taux de dossiers incomplets et de faciliter les procédures pour les requérants.

Son élaboration s'est faite sur un mode agile en concertation avec les services départementaux et des associations partenaires avec une prise en compte de l'expérience utilisateur.

Le site est d'ores et déjà disponible à l'adresse suivante : <https://dalo-daho-ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/>

## Ma démarche DALO ou DAHO en Ile-de-France

Recours amiable devant la commission départementale de médiation en vue d'une offre de logement

### Choix de la démarche et de la commission de médiation


Quel type de demande souhaitez-vous effectuer ?

Droit au Logement Opposable ⓘ

Droit à l'Hébergement Opposable ⓘ

Dans quel Département d'Ile-De-France souhaitez vous déposer votre demande ? ⓘ

Hauts-de-Seine (92)

 **Le choix de la commission que vous saisissez est définitif pour toute la durée de votre recours. Vous ne pourrez pas en changer au cours de la procédure.**

[Continuer](#)

## Côté gestionnaires territoriaux

**Aatiko, votre gestionnaire territorial, vous accompagne dans l'utilisation du SNE :**

Au 1<sup>er</sup> juillet 2024, nos horaires changent : vous pouvez contacter Aatiko de 9h à 17h au 04.78.08.99.68 et par mail à : [assistance@aatiko.fr](mailto:assistance@aatiko.fr).

**Les actualités du portail grand public - [www.demande-logement-social.gouv.fr](http://www.demande-logement-social.gouv.fr)**

L'ergonomie s'améliore pour une utilisation facilitée :

- contextualisation des pièces justificatives en fonction du profil demandeur ;
- simplification des fonctionnalités de dépôts de fichiers ;
- amélioration de la compression des fichiers ;
- page récapitulant les pièces déposées, attendues, conseillées ;
- une revue des termes employés pour faciliter la compréhension sur le portail : messages d'erreurs plus explicites, erreurs encadrées en rouge ;
- module d'aide à la saisie du NIR.

Fiabilisation des données saisies :

- la saisie libre est remplacée quand c'est possible par des listes déroulantes ;

- API BAN : l'application (comme dans google) fait des propositions d'adresse d'après une base de données existante ;
- API SIREN : vérification de la saisie du SIRET (bailleur + entreprise).

Sur le portail grand public :

les guichets d'enregistrement près de chez vous :



- désormais possibilité pour les demandeurs d'effectuer une recherche avec 5 communes ;
- suppression de la colonne horaires car celle-ci est souvent jugée peu fiable.

Les informations de votre guichet ne sont pas à jour ? Aatiko vous fait parvenir une enquête trimestrielle, vous pouvez aussi demander une modification auprès de [assistance@aatiko.fr](mailto:assistance@aatiko.fr).



## QUELQUES CHIFFRES

### Chiffres des attributions de logement locatif social en 2023

- 837 129 demandeurs de logement social en 2023 (+6,8%)  
-> 33,2% des demandes nationales ;
- 68 023 attributions en 2023 (-9,8%) ;
- 32,2% d'attributions à des ménages prioritaires, dont Dalo (contre 31,8% en 2022) ;
- 8,5% des demandeurs en attente d'attribution sont prioritaires.

Ces chiffres et bien d'autres encore sont à retrouver directement sur le site de la Drihl :

- Socle de données «demandes et attributions de logements sociaux» et «attributions par désignataire» - 2023

<https://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/socle-de-donnees-demandes-et-attributions-de-a1330.html>

- Infographies régionales et départementales : les attributions de logements sociaux en 2023 en Île-de-France et dans les 8 départements franciliens

<https://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/infographie-les-attributions-de-logement-social-en-a1346.html>

- Socle de données «hébergement et logement adapté »  
31 décembre 2023

<https://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/socle-de-donnees-hebergement-et-logement-adapte-au-a1329.html>

- Infographie régionale : l'accompagnement social des personnes hébergées à l'hôtel en 2023 - Plateformes d'Accompagnement Social à l'Hôtel (PASH)

<https://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/l-accompagnement-social-des-personnes-hebergees-a-a1337.html>

## POINT MÉTIER

### Qu'est-ce qu'une demande Anru ?

L'Anru désigne l'**Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine**. C'est un établissement public qui finance et accompagne la transformation de quartiers de la politique de la ville dans toute la France. La législation prévoit que « *la situation des personnes devant bénéficier d'un relogement dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain fait l'objet d'un enregistrement d'office par le bailleur dont elles sont locataires dans le système national d'enregistrement sur la base des informations fournies par le ménage ou, à défaut, connues du bailleur* ».

L'expression renouvellement urbain s'entend au sens restrictif du terme. Il concerne uniquement les ménages à reloger dans le cadre d'opération bénéficiant d'une participation de

l'Anru ou faisant l'objet d'un décret définissant une Orcod-In portée en Île-de-France par l'EPFIF. Sont exclues toutes autres opérations de relogement hors Anru et Orcod-In, y compris dans le cadre d'une opération d'urbanisme.

La création d'une DLS Anru répond à plusieurs objectifs :

- **faciliter l'identification de ces ménages et leur relogement, en inter-territorialité et en inter-bailleur ;**
- permettre aux bailleurs d'atteindre leurs **objectifs légaux de relogement hors QPV ;**
- permettre d'avoir un **suivi au quotidien des opérations** de relogement ;
- permettre de planifier les logements à mobiliser lors de la **gestion en flux.**



Crédit : Shutterstock

## Comment saisir une demande Anru sur le SNE ?

LE DEMANDEUR NE PEUT PAS CRÉER SA DEMANDE SUR LE PORTAIL GRAND PUBLIC, c'est l'organisme de logement social concerné qui enregistre la DLS Anru.

Pour saisir une demande Anru, la manipulation s'effectue sur le premier onglet du SNE, l'onglet « demande ».

Vous trouverez dans la catégorie information du demandeur la question « Votre demande est-elle Anru ? » suivi d'un menu déroulant avec le choix de réponse oui ou non.

**Si le guichet coche oui, la demande est automatiquement prise en compte comme demande Anru une fois enregistrée sur le SNE.**

Le remplissage des onglets du SNE pour une demande Anru est similaire à une demande classique à quelques exceptions près :

- le NIR n'est pas obligatoire ;
- si le motif « renouvellement urbain » est choisi, aucun autre motif ne peut être sélectionné ;

## Les particularités des demandes Anru sur le SNE

Si la demande n'a pas été créée en Anru ni le guichet ni le gestionnaire territorial ne peut passer ce champ sur « oui »

Dans ce cas, contactez votre gestionnaire territorial du SNE (Aatiko conseil) qui supprimera la demande. Vous devrez reprendre la création à zéro. Cependant, si vous avez enregistré la DLS en Anru par erreur vous avez la main pour la basculer sur « non ».

**Il est obligatoire de créer une demande Anru même si le demandeur possède déjà une demande de droit commun.**

Indiquez ceci dans l'onglet précision de la demande Anru :

## L'instruction des demandes Anru

Différentes situations peuvent se présenter au bailleur lors de l'instruction d'une demande Anru/Orcod-In :

- le ménage n'est pas éligible au logement social du fait de ses revenus ;
- le demandeur est relogé dans un logement social ;
- le demandeur est relogé hors du parc social ;
- le demandeur a refusé au moins 3 offres correspondant à ses besoins et à ses moyens ;
- le demandeur n'est pas joignable.

Pour connaître les actions à effectuer pour tous ces cas, consulter le **guide des bonnes pratiques – la DLS**

- l'onglet cotation n'est pas accessible : les DLS Anru/Orcod-In ne sont pas concernées par la cotation ;
- à l'issue de la création de la demande, aucune attestation n'est délivrée au demandeur, ni par le guichet, ni par envoi postal ;
- les demandes validées avec le motif « renouvellement urbain » ne sont pas concernées par l'envoi de courrier ou de notification, la demande étant gérée par le bailleur ;
- la demande ne sera pas visible par le demandeur sur le portail grand public ;
- aucun renouvellement n'est nécessaire pour ce type de demande.

En revanche, à l'instar des demandes classiques :

- seule la pièce d'identité ou le titre de séjour valide est obligatoire pour un enregistrement.

« DLS de droit commun n° » suivi du NUR de l'autre DLS.

Si le demandeur est reconnu prioritaire, il convient d'ajouter également son n°sylo ou Dalo.

Éléments à inscrire dans la DLS existante «de droit commun» :

« Ne pas effacer, réservé à l'administration : DLS RU n° » suivi du NUR de l'autre DLS.

**spécifique pour les relogements Anru et Orcod-In** édité par la Drihl. ([https://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/guide\\_sne\\_idf\\_dls\\_anru\\_orcod\\_in\\_04-2024.pdf](https://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/guide_sne_idf_dls_anru_orcod_in_04-2024.pdf)).

Dans le cas de l'attribution d'un logement social, seule la demande Anru doit être radiée. Si le demandeur dispose d'une demande de droit commun celle-ci reste active.

Vous pourrez également vous référer à la vidéo publiée 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>

# BONNES PRATIQUES

## Gestion partagée, de quoi s'agit-il ?

Il s'agit de partager les événements de la vie d'une demande avec l'ensemble des guichets du territoire à travers :

- la mise en commun des informations sur le traitement des demandes de logement social entre les acteurs d'un territoire via l'inscription d'événements affectant la vie d'une demande sur le SNE ;
- l'identification des demandes dites « Poulidor », c'est-à-dire ayant bénéficié d'une attribution sous réserve qu'un candidat mieux classé se désiste, mais pour lesquels l'attribution ne s'est jamais concrétisée ;
- la mise à disposition de ces informations aux demandeurs via le portail grand public.

Ce dispositif de gestion partagée est composé sur le SNE de deux « onglets » :

- **événements** ;
- **décision d'attribution**.

Nota Bene : il existe un onglet « contingent » mais, en Île-de-France, il est préconisé de ne pas le renseigner.

Le remplissage de ces onglets est **obligatoire** au regard de l'article R.441-2-9 du CCH.

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 ».

**ATTENTION** : 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 ménages à qui un logement a déjà été attribué.

Les travaux intercommunaux dans le cadre du plan partenarial de gestion de la demande et d'information du demandeur (PPGDID) doivent être l'occasion d'aborder ces sujets.

- **Focus sur l'onglet « événement »**

Lors de l'instruction d'une demande les **événements suivants sont à créer** :

- désignation du demandeur pour présentation à une Caleol (code PRESCAL) ;
- inscription à l'ordre du jour d'une Caleol (code INSCAL). Visite du logement, proposée au demandeur (code VISPRO) et effectuée par le demandeur (code VISEFF) ;
- refus du logement par le demandeur (code REFLOG) ;
- refus d'attribution du logement (code DESCAL03).

D'autres événements sont générés automatiquement pour le remplissage du SNE sur d'autres onglets, principalement l'onglet « décision d'attribution » :

- **Focus sur l'onglet « décision d'attribution »**

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.

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

Toutes ces informations sont à retrouver dans le détail dans le guide des bonnes pratiques - Instruction des demandes de logement social édité par la Drihl (chapitre 3 : gestion partagée) – [https://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/2023-04\\_guide\\_instruction\\_sne.pdf](https://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/2023-04_guide_instruction_sne.pdf).





Crédit : Shutterstock

## POINT RÉGLEMENTATION

[Arrêté du 13 mai 2024 fixant le seuil de ressources des demandeurs de logement social du premier quartile mentionné à l'article L. 441-1 du code de la construction et de l'habitation - Légifrance \(\[legifrance.gouv.fr\]\(https://legifrance.gouv.fr\)\)](#)

Directeur de la rédaction : Laurent Bresson

Rédactrice en chef : Maud de Crépy

Conception / réalisation : Drihl / Aatiko Conseils

Contacts : [melchior.panossian@developpement-durable.gouv.fr](mailto:melchior.panossian@developpement-durable.gouv.fr) / [nicolas.cadot@developpement-durable.gouv.fr](mailto: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