

Cellance

Charte de bonnes pratiques de saisie du département de la Gironde

Sommaire

1. Généralités4

- 1.1. Traiter une demande de logement social ou un renouvellement4
- 1.2. Prévenir la création de doublons4
- 1.3. Respecter le délai réglementaire5
- 1.4. Focus sur les logiciels privatifs interfacés avec le S.N.E.5

2. Bonnes pratiques de saisie des champs du Cerfa dans le S.N.E.6

- 2.1. Onglet « Demande »6
 - 2.1.1. La date de dépôt6
 - 2.1.2. Le délai anormalement long6
 - 2.1.3. Les multiples attributions sous conditions7
- 2.2. Onglet « Demandeur »7
 - 2.2.1. L'identité du demandeur7
 - 2.2.2. Les coordonnées du demandeur7
- 2.3. Onglet « Co-titulaire du bail »8
- 2.4. Onglet « Personnes à charge »8
- 2.5. Onglet « Situation professionnelle »9
- 2.6. Onglet « Revenu Fiscal »9
- 2.7. Onglet « Ressources mensuelles »10
- 2.8. Onglet « Logement actuel »10
- 2.9. Onglet « Motif de la demande »10
- 2.10. Onglet « Logement recherché »11
- 2.11. Onglet « Précisions »11
- 2.12. Onglet « Complément handicap »11
- 2.13. Onglet « Événements »12
- 2.14. Onglet « Contingents »13
- 2.15. Onglet « Décisions d'attribution »13

3. Vie de la demande : cas particuliers15

- 3.1. Cas des couples qui se séparent15
- 3.2. Cas d'un demandeur qui se sépare et est prioritaire DALO16
- 3.3. Cas d'une suppression de co-titulaire16
- 3.4. Cas du décès du demandeur17

4. Enregistrement par le demandeur sur le portail Grand Public18

5. Radiation de la demande : bon usage des motifs de radiation19

- 5.1. La radiation pour attribution d'un logement social19
 - 5.1.1 Principe général19
 - 5.1.2 Renseignement du réservataire19
- 5.2. La radiation pour irrecevabilité de la demande20
- 5.3. La radiation pour abandon de la demande21
- 5.4. La radiation pour impossibilité de contacter le demandeur21
- 5.5. La radiation pour non renouvellement de la demande21

1. Généralités

1.1. Traiter une demande de logement social ou un renouvellement

La création d'une demande nécessite de la part du demandeur :

- ⇒ Le formulaire Cerfa dûment renseigné,
- ⇒ La pièce d'identité du demandeur (Cf. charte du dossier unique).

Sauf exception, le formulaire d'une demande initiale transmis **incomplet** ou **sans pièce d'identité** est **renvoyé au demandeur**.

Les pièces d'identité des co-titulaires n'ont pas à être exigées pour l'enregistrement.

Pour enregistrer le renouvellement d'une demande, seul le **Cerfa dûment rempli** est attendu. Aucune autre pièce ne peut être exigée pour enregistrer le renouvellement.

Chaque guichet s'engage à :

- ⇒ Accepter **toutes les demandes** :
 - ⇒ Quel que soit le niveau des revenus imposables des demandeurs,
 - ⇒ Quelle que soit la commune souhaitée (même si les souhaits du demandeur ne concernent pas le patrimoine du bailleur social enregistrant la demande ou même s'il n'y a pas de parc sur la commune).
- ⇒ Ne pas effectuer de saisie délibérément erronée pour renseigner ou « contourner » un champ bloquant ou important (exemple : 0 pour le revenu fiscal de référence non communiqué).
- ⇒ Procéder au renouvellement des demandes, y compris lorsque la demande initiale a été enregistrée par un autre guichet.
- ⇒ **Vérifier les données** saisies sur le Cerfa de renouvellement afin d'actualiser, au besoin, la demande sur le S.N.E.
- ⇒ Saisir **l'intégralité des informations figurant sur le Cerfa**, notamment concernant les communes demandées.
- ⇒ Vérifier que la demande est enregistrée sur le S.N.E. et qu'elle possède **un numéro unique avant instruction du dossier**.

1.2. Prévenir la création de doublons

Chaque guichet s'engage à :

- ⇒ Vérifier si un dossier n'est pas déjà enregistré au nom du demandeur dans le S.N.E.
- ⇒ Recourir à la fonctionnalité **« Forcer le doublon »** qu'après avoir vérifié que la situation le nécessitait (doublon avec une demande radiée au cours de l'année, homonymie, ...)
- ⇒ Signaler au gestionnaire départemental tout doublon détecté afin qu'il procède à sa suppression.
 - ⇒ Le signalement est effectué par e-mail et mentionne le numéro unique, noms et prénoms des deux demandes concernées.

1.3. Respecter le délai réglementaire

Chaque service enregistreur s'engage à enregistrer la demande (nouvelle demande ou renouvellement) dans le S.N.E. :

- ✚ Dès réception du formulaire,
- ✚ Au plus tard dans un délai de **30 jours après réception du Cerfa** complété et des pièces nécessaires à l'enregistrement de la demande (article 441-2-1 du CCH).

1.4. Focus sur les logiciels privatifs interfacés avec le S.N.E.

Pour les services travaillant sur un outil privatif interfacé avec le S.N.E., il est très important que cet outil fonctionne **exactement de la même manière que le S.N.E.** : mêmes champs bloquants, mêmes détections d'anomalies.

Le cahier des charges doit être rigoureusement suivi par l'éditeur qui met en œuvre l'interface. Pour rappel, le cahier des charges est consultable sur le site Internet du ministère en charge du logement.

- ✚ En outre, afin d'assurer la bonne qualité des données dans le S.N.E., chaque guichet fonctionnant de manière interfacée avec le S.N.E., s'engage à :
 - ⇒ Traiter régulièrement tous les messages en retour d'anomalie en provenance du S.N.E.,
 - ⇒ Intégrer le dispatching afin que les informations présentes dans les outils privatifs soient identiques aux informations présentes dans le S.N.E..

Pour se faire, il convient que les services désignent en interne une ou plusieurs personnes en charge de traiter les messages d'erreur. Ces derniers doivent être traités **au fil de l'eau**, ou, tout au plus, de manière hebdomadaire afin de respecter les délais réglementaires en vigueur.

2. Bonnes pratiques de saisie des champs du Cerfa dans le S.N.E.

Afin d'éviter la création de doublons ou les rejets des interfaces, toutes les saisies se font en **majuscules sans accentuation**, à l'exception de l'adresse e-mail.

2.1. Onglet « Demande »

2.1.1. La date de dépôt

La date de dépôt à renseigner dans le S.N.E. est celle du **dépôt d'un Cerfa exploitable**. Afin d'éviter les erreurs, il est fortement conseillé de tamponner à la date du jour d'arrivée au guichet le document.

Pour rappel, le Cerfa doit être **daté par le demandeur**.

Focus sur le statut DALO, champ qui ne peut être modifié par un service enregistreur

Les demandeurs de logement social reconnus prioritaires et urgents au titre d'une commission DALO sont mentionnés comme tels dans l'application informatique du S.N.E.. Cette information est alimentée par COMDALO (application assurant le suivi et la gestion des DALO), outil utilisé par la préfecture. **Le gestionnaire ne peut pas intervenir sur ce champ.**

Le demandeur peut présenter plusieurs statuts au titre du DALO :

- 👉 « **Actif** » : le demandeur a été reconnu prioritaire par une commission DALO est en attente d'une proposition de logement.
- 👉 « **Actif relogé** » : la mention d'un relogement dans le parc social, ou le parc intermédiaire, a été inscrite dans l'application COMDALO, mais sa radiation n'est pas encore inscrite par le bailleur dans le S.N.E., ou n'a pas réglementairement à l'être (cas d'un relogement en PLI par exemple).
- 👉 « **Caduc** » : le demandeur a refusé une proposition de logement adaptée à sa situation, est devenu injoignable, ne coopère pas à l'accompagnement social préconisé par la commission DALO, ... L'État est donc dégagé de son obligation de relogement. Il n'y a pas d'incompatibilité à ce que la DEMANDE soit toujours active, le ménage pouvant continuer à être demandeur d'un logement social.

Si une **erreur** est effectuée sur la date de dépôt, le guichet enregistreur est invité à contacter le gestionnaire territorial et à lui transmettre un document justifiant d'une éventuelle modification.

2.1.2. Le délai anormalement long

Sur l'onglet « **Demande** » du SNE apparaît la mention « Délai anormalement long ».

Ce champ permet d'identifier rapidement les demandes dont l'ancienneté va prochainement dépasser ou a dépassé la durée minimale fixée par le préfet pour l'introduction d'un **recours DALO**.

2.1.3. Les multiples attributions sous conditions

Sur l'onglet « Demande » du SNE apparaît la mention « **Multiples attributions sous conditions** ».

Ce champ permet de repérer les **demandes dites « Poulidor »** ayant bénéficié d'une attribution sous réserve qu'un candidat mieux classé se désiste, mais pour lesquels l'attribution ne s'est jamais concrétisée

2.2. Onglet « Demandeur »

Les informations doivent être renseignées **telles qu'elles apparaissent sur le (les) justificatif(s) d'identité.**

2.2.1. L'identité du demandeur

Les mentions à respecter :

- ✚ Pour les noms et prénoms composés respecter strictement le **libellé du justificatif d'identité** fourni. De cette façon, est mis le tiret quand la pièce d'identité en présente un.
- ✚ Si le nom contient une « **apostrophe** », garder « l'apostrophe » considérée comme un caractère (sans espace après l'apostrophe).
- ✚ Saisir le **premier prénom** indiqué sur la carte d'identité.
- ✚ Certains patronymes ne comportent que deux lettres. Or, le S.N.E. attend un **minimum de trois caractères** pour la recherche du nom. Ainsi, lors de la création, après la saisie des deux lettres, il convient d'**ajouter un espace** pour créer le troisième caractère. De cette façon, la recherche par le nom devient possible.
- ✚ Pour les femmes non mariées, ne renseigner que le champ « nom » et laisser vide le champ « nom de jeune fille » (le fait de renseigner les deux champs avec le même patronyme peut engendrer des anomalies d'interface). En revanche, pour les femmes mariées, remplir les deux champs.
- ✚ Certaines pièces d'identité mentionnent une date de naissance incomplète. A défaut de jour saisir le **1er du mois** ; à défaut de mois on saisira **janvier**.
- ✚ Renseigner le **numéro de sécurité social** si ce dernier a été noté sur le Cerfa. Actuellement, ce champ n'est pas obligatoire.

Point d'attention :

- ✚ *Seuls les 5 premiers chiffres du NIR seront visibles sur le Portail Grand Public, le S.N.E. et l'édition du Cerfa de la demande.*
- ✚ *Le gestionnaire territorial sera en mesure de modifier le NIR en cas de saisie erronée.*

2.2.2. Les coordonnées du demandeur

Les mentions à respecter :

- ✚ Décocher la case « **Notification par SMS** » si le ménage ne dispose pas de téléphone portable.

- ✚ Cocher « **Être alerté par mail des événements** » si le demandeur souhaite être notifié des événements survenant sur sa demande de logement.
- ✚ Saisir le **numéro de la voie** dans le champ « Numéro » et non dans le champ « Voie ». Le champ « Voie » comprend le type de voie (exemple : rue, boulevard, allée, avenue etc.) mais aussi son nom (exemple : Victor Hugo)
- ✚ Le cas échéant, saisir la résidence (ou le bâtiment s'il comporte plus de 4 caractères) dans le champ « Complément d'adresse »
- ✚ Si l' « Adresse où le courrier doit être envoyé » et l' « Adresse du logement où vous vivez actuellement », sont identiques, la saisie de cette deuxième rubrique est inutile.
- ✚ Ne pas écrire la mention « Chez » qui s'inscrit automatiquement dans le champ « Adresse où les courriers doivent être envoyés ».
- ✚ Penser à cocher la case « Adresse à l'étranger » pour les demandeurs résidents dans un pays étranger.
- ✚ Ajouter l'**e-mail d'une personne ou structure** aidant le demandeur dans ses démarches si celui-ci bénéficie d'une curatelle ou d'une aide sociale.

Point d'attention :

- ✚ *Le demandeur qui ne renseigne pas ses coordonnées téléphoniques, ni son e-mail, ou ne coche pas la case « Renouvellement par voie électronique » s'expose davantage au risque de perdre son ancienneté pour dépassement du délai de renouvellement, voire d'une demande devenue non valide pendant la procédure d'offre de logement.*

2.3. Onglet « Co-titulaire du bail »

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

Le Cerfa ne prévoit qu'un seul co-titulaire. Dans l'hypothèse où il y aurait un **second co-titulaire**, ou plus, le demandeur a ajouté une page blanche à son Cerfa mentionnant les futurs co-titulaires. La saisie dans le S.N.E. autorise l'ajout de plusieurs co-titulaires.

Point d'attention :

- ✚ *Concernant les feuilles annexes : si la demande compte plus de deux co-titulaires, un formulaire Cerfa supplémentaire doit être renseigné (uniquement sur les informations concernées), et non une feuille annexe vierge. La même règle s'applique s'il y a plus de 8 enfants dans le ménage.*

2.4. Onglet « Personnes à charge »

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

- ✚ Les enfants de moins de 18 ans ou infirmes,
- ✚ Les enfants de moins de 18 ans en garde alternée au domicile d'un des parents,

- ✚ Les personnes titulaires d'une carte d'invalidité rattachée au foyer fiscal,
- ✚ Toute personne majeure rattachée au foyer fiscal, âgée de moins de 21 ans, ou de moins de 25 ans si elle poursuit ses études, ou quel que soit son âge si elle est atteinte d'une infirmité.

Point d'attention :

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

2.5. Onglet « Situation professionnelle »

Le S.N.E. ne reconnaît pas les **cedex des codes postaux** (exemple : 25003), il ne faut donc pas les renseigner dans l'adresse de l'employeur qui est demandée si le demandeur est en CDI, CDD ou apprenti.

Point d'attention :

- ✚ *Les erreurs de « cochage » - les cases sont situées à droite (soit après) la rubrique correspondante - peuvent par exemple être corrigées en fonction de la date de naissance ou des ressources mensuelles déclarées par ailleurs (exemple : étudiant au lieu de retraité...).*

2.6. Onglet « Revenu Fiscal »

Le **revenu fiscal de référence** figure sur l'avis d'imposition, en première page, dans la rubrique « Vos références », sous la mention « Informations complémentaires ». Les services enregistreurs sont vivement invités à saisir cette donnée.

- ✚ Ne pas modifier **les années de référence pré inscrites** dans le S.N.E. au moment de la création de la demande.
- ✚ Bien **mettre à jour les informations du RFR** au moment du renouvellement de la demande si les éléments sont communiqués.
- ✚ Renseigner le revenu fiscal de référence même si le demandeur et/ou co-titulaire ne paient pas d'impôt. Ce chiffre pourra être zéro.
- ✚ En l'absence de donnée, il convient de se rapprocher du demandeur ou de renvoyer le formulaire en cas de première demande. **Ne jamais saisir 0 ou quelque valeur que ce soit par défaut.**

Point d'attention :

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

✚ Certains demandeurs ne peuvent fournir cette information (arrivée récente sur le territoire français, jeunes rattachés au foyer fiscal de leurs parents en N - 2...). Si cette hypothèse n'est pas précisée notamment dans l'éventuel courrier d'envoi du formulaire ou dans le champ « Précisions complémentaires » rechercher un contact avec le demandeur.

2.7. Onglet « Ressources mensuelles »

A la différence de la rubrique précédente, les **montants inscrits dans le cadre sont mensuels**. Les montants des salaires et des retraites sont inscrits en revenus nets.

- ✚ Faire une **moyenne au mois** lorsque des montants sont versés trimestriellement, ou de manière irrégulière d'un mois sur l'autre.
- ✚ Ne pas inscrire l'allocation logement ou l'aide personnalisée au logement versée par la CAF pour le logement actuellement occupé dans cette rubrique.
- ✚ Ne pas saisir de signe moins (« - ») devant le montant « Pension alimentaire versée ».
- ✚ Supprimer le montant dans « Autres » s'il est identique au montant AL ou APL indiqué dans la rubrique « Logement actuel ».
- ✚ Vérifier qu'il s'agit bien d'un montant **mensuel** pour les personnes retraitées, car les personnes âgées ont tendance à noter le montant annuel.
- ✚ Saisir les ressources des enfants majeurs à charge dans la colonne « Autres personnes », et s'ils ne sont pas à charge, dans la colonne « Conjoint etc. ».

Point d'attention :

- ✚ Il arrive fréquemment que la colonne « Autres personnes ... » soit considérée comme celle de la somme des deux précédentes, dans ce cas ne pas saisir ces montants.
- ✚ Cette rubrique permet l'analyse de la solvabilité effective du ménage ; la saisie doit donc être rigoureuse.

2.8. Onglet « Logement actuel »

Il convient de **vérifier la cohérence des données**, les choix sont nombreux et pas forcément bien maîtrisés ou clairement précisés.

Exemples : on ne peut à la fois être SDF et habiter chez ses parents, on ne peut pas être logé « Chez un particulier » et « Locataire parc privé ».

2.9. Onglet « Motif de la demande »

Les mentions à respecter :

- ✚ Si le champ « Autre motif particulier » est numéroté (sans précisions), tenter d'apporter des précisions à l'aide des autres rubriques renseignées, de l'éventuel courrier d'envoi voire d'un contact.

- ✚ Si des croix sont saisies à la place des numéros d'ordre recommandés, pour hiérarchiser les motifs, tenter une interprétation à l'aide des autres rubriques renseignées, de l'éventuel courrier d'envoi ou à l'occasion d'un contact.
- ✚ Si aucun motif n'est renseigné, tenter d'identifier au moins un motif (exemple : le motif pour une personne hébergée est « Sans logement »).

2.10. Onglet « Logement recherché »

Les mentions à respecter :

- ✚ Si le demandeur choisit **plus de deux types** conserver les deux choix les plus cohérents avec la composition du ménage déclarée.
- ✚ Les inversions de colonnes sont fréquentes (quartiers saisis dans communes), si possible, rectifier l'erreur.

2.11. Onglet « Précisions »

Les informations contenues dans l'**onglet « Précisions »** sur le S.N.E. n'ont pas de caractère obligatoire. Elles sont une aide à la proposition et à l'attribution des logements. Elles relèvent de la responsabilité de la personne qui les renseigne ou qui les modifie. Ces informations doivent :

- ✚ Être **pertinentes, adéquates** et **non excessives** au regard de la finalité du traitement,
- ✚ Ne pas résulter d'un jugement de valeur ou d'une appréciation du comportement des intéressés,
- ✚ Être mentionnées dans le respect des **règles relatives à la non-discrimination** au non usage des critères prohibés par l'article 225-1 du code pénal sauf quand la loi le permet (ex : handicap). La mention des données sur l'appartenance (ou non) à une ethnie, nation, race ou religion est notamment interdite. Et dans l'optique de respecter l'autorisation donnée par la CNIL concernant les données sensibles et les appréciations (commentaires, observations) sur les difficultés sociales des personnes dans les champs libres de la demande,
- ✚ Être intégralement communiquées en **langage clair** aux personnes qui exercent leur droit d'accès.

2.12. Onglet « Complément handicap »

Ce volet est optionnel. Il n'est à renseigner que si l'un des futurs occupants du logement est **handicapé ou à mobilité réduite**.

Un contrôle interne au S.N.E. est effectué lors de la saisie de la date de naissance de la personne handicapée. Cette date de naissance doit obligatoirement **être la même qu'une de celles saisies dans le reste du formulaire**.

- ✚ S'il y a plusieurs personnes handicapées liées à la même demande, il convient de renseigner autant de volets handicaps que de besoin.
- ✚ Ne pas saisir de **mots interdits par la CNIL** dans le champ « Autre nature » du handicap (par exemple, les mots cancer, AVC, trisomie, maladie mentale, VIH, retard mental.)

Point d'attention :

✚ Sur le S.N.E., la possibilité de renseigner le complément handicap n'est offerte que si la mention « Oui » a été précisée dans l'onglet « Logement recherché » pour l'information suivante : « Si le demandeur ou l'une des personnes à loger est handicapée et si le logement recherché doit être adapté à un handicap ».

2.13. Onglet « Evénements »

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 SNE
- ✚ Repérer les demandes dont le délai est anormalement long
- ✚ Disposer de caractéristiques supplémentaires sur une demande à travers la mention des contingents de réservation
- ✚ Identifier les demandes dites « Poulidor », c'est-à-dire ayant bénéficié d'une attribution sous réserve qu'un candidat mieux classé se désiste, mais pour lesquels l'attribution ne s'est jamais concrétisée
- ✚ Dispenser cette somme d'information au demandeur via le Portail Grand Public (non disponible actuellement)

Les principaux services enregistreurs concernés par la mise en place du dispositif de gestion partagée sont les **bailleurs sociaux**. En effet, la quasi-totalité des événements seront complétés par ces derniers.

La première étape de ce dispositif fut l'ajout de l'onglet « Evénements ». Il permet d'enregistrer sous le SNE des informations sur la **survenance d'événements affectant la vie d'une demande** afin de les partager entre les acteurs d'un même territoire.

Il existe **deux types d'événements** :

- ✚ Les événements **alimentés automatiquement** :
 - ⇒ Création de la demande (pour personne physique ou association)
 - ⇒ Validation de la demande (dans le cas de demandes saisies sur le PGP)
 - ⇒ Radiation de la demande (avec le motif de la radiation pour association ou personne physique)
 - ⇒ Création de la demande suite à séparation (uniquement sur la demande dupliquée)
- ✚ Les **événements saisissables** par un guichet :

⇒ Réactivation de la demande (par le guichet ou par le gestionnaire) ⇒ Demandes d'informations ou de pièces justificatives	⇒ Désignation du demandeur pour présentation à une CAL ⇒ Inscription à l'ordre du jour d'une CAL ⇒ Visites de logements proposées au demandeur
---	--

- ⇒ Visites de logements effectuées par le demandeur
- ⇒ La décision de la CAL : Attribution du logement proposée au demandeur
- ⇒ La décision de la CAL : Attribution du logement proposée au demandeur sous réserve de refus du ou des candidats précédents
- ⇒ La décision de la CAL : Attribution du logement proposée au demandeur sous réserve de conditions suspensives
- ⇒ La décision de la CAL : Refus d'attribution du logement
- ⇒ Non recevabilité de la demande
- ⇒ Refus du logement par le demandeur

Point d'attention :

- ⇒ *L'**ouverture de la visibilité** de ces nouvelles fonctions sur le PGP se fera progressivement, à l'échelle des territoires, en fonction de la maturité locale d'utilisation de la gestion partagée et sur demande des gestionnaires territoriaux à l'équipe projet nationale.*

2.14. Onglet « Contingents »

Prévu par la loi ALUR, « Le dispositif de gestion partagée des dossiers [...] contient au moins les informations concernant [...] le cas échéant, la mention **du ou des contingents de réservation auxquels le demandeur est éligible** », l'onglet « Contingents » a donc fait son apparition sur le SNE.

Dès que les éditeurs de logiciel auront fait évoluer les logiciels des services enregistreurs, ces derniers auront la possibilité de mentionner les contingents de réservation auxquels est éligible un demandeur.

Les services enregistreurs pourront :

- ⇒ Ajouter ou supprimer l'éligibilité d'une demande à un contingent,
- ⇒ Consulter la liste des contingents pour lesquels une demande est éligible.

2.15. Onglet « Décisions d'attribution »

La loi Egalité et Citoyenneté a instauré des objectifs relatifs au nombre d'attributions suivies ou non d'un bail signé.

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

- ⇒ **25 % des attributions réalisées hors des quartiers en politique de la ville (QPV)** et suivies de baux signés devront bénéficier à des ménages appartenant au 1er quartile des demandeurs ainsi qu'aux ménages relogés dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain (attributions suivies de baux signés)
- ⇒ **50% des attributions en QPV** seront destinées aux ménages des trois autres quartiles des demandeurs (attributions)
- ⇒ **25% des attributions sur les contingents de chaque réservataire** (y compris Action Logement) bénéficieront aux **ménages reconnus DALO** et à défaut aux **ménages prioritaires** (attributions).

Dans ce cadre, un nouvel onglet nommé « **Décisions d'attribution** » a été mis en place sur le S.N.E. pour la saisie des trois types d'attributions actuellement existants :

-  Attribution du logement proposée au demandeur
-  Attribution du logement proposée au demandeur sous réserve de refus du ou des candidats précédents
-  Attribution du logement proposée au demandeur sous réserve de conditions suspensives

L'apparition de cet onglet permettra aux guichets de suivre les mesures mentionnées ci-dessus.

3. Vie de la demande : cas particuliers

3.1. Cas des couples qui se séparent

L'article 97 de la loi ALUR prévoit des facilités pour les couples co-demandeurs :

- ✚ L'existence d'un bail au nom du couple ne fait plus obstacle à l'attribution d'un logement au bénéfice d'un conjoint en instance de divorce.
- ✚ L'ancienneté acquise par le couple dans sa demande de logement social **est conservée pour chacun des deux membres du couple après leur séparation.**

Les conditions pour bénéficier de la mesure sont d' :

- ✚ (1) Être un couple marié en cours de divorce (ou divorce prononcé),
- ✚ (2) Être un couple pacsé dont la rupture est dûment déclarée,
- ✚ (3) Être un couple marié ou pacsé lorsque l'une des personnes du couple est victime de violences au sein du couple, attestées par le récépissé du dépôt de plainte de la victime,
- ✚ (3 bis) Être un couple vivant maritalement lorsque l'une des personnes du couple est victime de violences au sein du couple, attestées par le récépissé du dépôt de plainte de la victime,
- ✚ (4) Les 2 membres du couple doivent avoir été titulaires et co-titulaires de la demande de logement social.

Pour les ménages répondant aux conditions (1) et (4) ou (2) et (4), (3) et (4) chaque guichet enregistreur s'engage à :

- ✚ Ne pas créer de doublon,
- ✚ Recourir à la fonctionnalité du S.N.E. prévue pour traiter ces cas :
 - ⇒ Choisir le mode « Visualisation » et se rendre sur l'onglet « Demande »,
 - ⇒ Vérifier que la situation familiale du demandeur est soit marié ou pacsé et que la demande comporte un co-titulaire,
 - ⇒ Choisir l'option « Duplication pour création d'une demande suite à une séparation »,
 - ⇒ Renseigner les différents champs de la fiche vierge qui s'affiche,
 - ⇒ Enregistrer la demande à la fin de la saisie.
 - ⇒ Revenir sur la demande du couple initial et supprimer le co-titulaire.

Pour les ménages répondant aux conditions (3 bis) et (4), le S.N.E. n'ayant pas prévu la duplication de la demande pour les concubins, chaque guichet enregistreur s'engage à :

- ✚ Créer un doublon de la demande initiale pour que chaque concubin dispose d'une demande à son nom

- ✉ Solliciter le gestionnaire pour qu'il procède manuellement à une reprise d'ancienneté dans la demande créée en doublon.

3.2. Cas d'un demandeur qui se sépare et est prioritaire DALO

Seul le signataire du Cerfa DALO est réellement reconnu DALO. En cas de séparation du couple, les membres du ménage associés à la demande DALO n'ont pas de droits ouverts à cet égard. Aussi, lors de la séparation d'un couple avec la mention DALO actif sur le premier onglet de la demande, il convient de savoir qui a été reconnu DALO au sein du couple :

- ✉ Cas 1 : le titulaire de la demande est aussi la personne reconnue DALO.
La procédure de duplication d'une DLS dans le cadre de la séparation des membres d'un couple, offerte par le S.N.E., peut être mise en œuvre. En effet le demandeur de la demande conserve la demande initiale. En conséquence il en conserve également le caractère Prioritaire DALO.
- ✉ Cas 2 : la personne titulaire de la demande n'est pas la personne au sein du couple reconnue prioritaire au DALO
Le système ne permet ni au guichet, ni au gestionnaire d'intervenir sur le champ DALO de la demande. Il convient donc, que ce soit la personne qui a été reconnue Prioritaire DALO qui conserve la demande initiale du couple.

Chaque guichet enregistreur s'engage à :

- ✉ Modifier la demande initiale au nom du couple, pour y faire figurer les seules informations concernant le membre du couple reconnu prioritaire DALO.
- ✉ Solliciter le gestionnaire pour intervertir l'identité du titulaire et du co-titulaire dans la demande.
- ✉ Créer une nouvelle demande en doublon pour le membre du couple qui se sépare et n'est pas prioritaire DALO.
- ✉ Solliciter le gestionnaire pour modifier la date de dépôt de cette nouvelle demande.

3.3. Cas d'une suppression de co-titulaire

Depuis septembre 2017, un demandeur de logement n'a plus la possibilité de **modifier ou supprimer un co-titulaire via le Portail Grand Public**.

Ces types de modifications ou suppressions ne peuvent être effectuées que par un guichet enregistreur.

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

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

3.4. Cas du décès du demandeur

Dans les cas de décès d'un demandeur vivant en couple et dont le conjoint (ou concubin) est inscrit en qualité de co-titulaire de la demande, le co-titulaire se substitue au demandeur afin de conserver le bénéfice de l'ancienneté de la demande.

La condition est toutefois, là aussi, que les titulaires et co-titulaires soient :

- ✚ Mariés,
- ✚ Pacsés,
- ✚ En couple vivant maritalement (en concubinage), si l'une des personnes du couple est victime de violences au sein du couple, attestées par le récépissé du dépôt de plainte de la victime.

Chaque guichet s'engage à vérifier qu'il dispose de l'acte de décès du demandeur avant de solliciter le gestionnaire pour modifier l'identité du demandeur.

4. Enregistrement par le demandeur sur le portail Grand Public

Dans le cas où le demandeur a créé sa demande sur le Portail Grand Public mais n'a pas pu joindre la copie de sa pièce d'identité, chaque service enregistreur s'engage à :

- ✚ Procéder à la **validation de la demande en attente** sur le S.N.E. via la fonctionnalité « Valider les demandes saisies par le grand public », du menu « Demande » à réception des éléments nécessaires (pièce d'identité, titre de séjour) par courrier ou par dépôt.
 - ⇒ Le demandeur recevra son attestation sur sa boîte e-mail dans un délai maximal de 8 jours.
- ✚ Mentionner la demande en attente comme invalide en cliquant sur le bouton « Invalider » si la pièce d'identité présentée n'est pas recevable et mentionner le motif de l'invalidation (titre périmé, récépissé d'un premier titre, ...).
 - ⇒ Le demandeur recevra alors un courriel contenant le motif de l'invalidation. Si le Cerfa comporte un numéro de téléphone portable, le demandeur recevra aussi un SMS l'informant de l'invalidation de sa demande.

Point d'attention :

- ✚ *Si le guichet ne retrouve pas la demande après avoir effectué une recherche par l'adresse e-mail, il y a deux possibilités. Soit :*
 - ⇒ *Le demandeur n'a pas soumis sa demande pour validation sur le portail à la fin de sa procédure de saisie. Dans ce cas, il convient de lui demander de la soumettre afin que celle-ci soit visible par un guichet.*
 - ⇒ *L'adresse e-mail communiquée par le demandeur au guichet est erronée.*

Dans tous les cas, le guichet est invité à contacter l'assistance du portail via la rubrique « Contact ».

5. Radiation de la demande : bon usage des motifs de radiation

5.1. La radiation pour attribution d'un logement social

5.1.1 Principe général

L'article R441-2-8 du CCH créé par le décret n° 2010-431 du 29 avril 2010 – article 1 stipule que « l'organisme qui a attribué le logement procède à la radiation **dès la signature du bail** sous peine des sanctions pécuniaires prévues à l'article L 451-2-1 du CCH ».

Le bailleur doit respecter les principes suivants :

- ✚ Vérifier avant de commencer l'instruction du dossier, que le ménage proposé par le réservataire a une **demande active** dans le système national,
- ✚ Créer la demande qui n'existerait pas dans le système national afin d'avoir le même nombre de radiations pour attribution dans le S.N.E. que de signatures de baux dans l'outil interne,
- ✚ **Radier au fil de l'eau** et sous 10 jours au plus tard une demande de logement,
- ✚ Demander la déradiation des demandes radiées pour un autre motif que celui de l'attribution auprès du gestionnaire,
- ✚ **Actualiser la demande** avec les dernières informations connues au moment du passage en CAL,
- ✚ Renseigner le numéro RPLS si existant.

Point d'attention :

- ✚ *Si la décision de la CAL 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.*
- ✚ *Si le demandeur trouve à se loger dans le privé ou bénéficie d'un logement temporaire, la demande doit rester active.*
- ✚ *Si le demandeur a signé son bail, mais n'entre pas dans les lieux, la demande reste radiée.*
- ✚ *La radiation pour refus de proposition est interdite.*

5.1.2 Renseignement du réservataire

Il est très important de bien renseigner le **contingent** car ce champ est déterminant pour le bon fonctionnement entre les différentes interfaces. Pour rappel, voici la signification des contingents :

- ✚ **Contingent des collectivités territoriales, de leurs établissements publics et des EPCI** : sont inscrites sous ce contingent les attributions prononcées sur les logements des communes, des conseils généraux, des conseils régionaux et des établissements publics de coopération

intercommunale (communautés de communes, communautés d'agglomération lorsqu'elles ont pris la compétence logement par délibération).

- ✚ **Contingent employeurs et organismes collecteurs d'action logement** : sont inscrites sous ce contingent les attributions prononcées sur les logements d'Action logement, anciennement 1 % patronal.
- ✚ **Contingent préfet prioritaires (hors fonctionnaires et agents publics de l'Etat)** : sont inscrites sous ce contingent les attributions prononcées sur les logements du 25 % du Préfet, ou contingent des mal-logés. (Cf. conventions de réservations signées entre le préfet et l'organisme bailleur). Cas particulier du contingent préfet délégué à une collectivité dans le cadre d'une convention : le logement, même si l'attribution a été proposée par une collectivité, appartient toujours au contingent préfectoral.
- ✚ **Contingent préfet fonctionnaires et agents publics de l'Etat** : Sont inscrites sous ce contingent les attributions prononcées sur les logements du 5 % du Préfet au bénéfice des fonctionnaires de l'Etat, les tarifs et autres financements spécifiques de la part de l'Etat pour réserver des logements supplémentaires pour loger ses fonctionnaires. (Cf. conventions de réservations signées entre le préfet et l'organisme bailleur).
- ✚ **Contingent autres réservataires** : Sont inscrites sous ce contingent les attributions prononcées sur les logements réservés par un organisme non cité dans les 4 lignes précédentes (ex : CAF).
- ✚ **Hors contingent** : Sont inscrites sous cette rubrique les attributions prononcées sur les logements non contingentés, qui ne sont donc inscrits dans aucune convention de réservation.

Point d'attention :

- ✚ *Dans les cas particuliers d'échange pour un tour, de mise à disposition pour un tour, ... l'attribution est inscrite **au contingent du réel réservataire du logement** et non à celui qui a présenté le candidat.*

5.2. La radiation pour irrecevabilité de la demande

L'article R441-2-8 du CCH prévoit qu'en cas d' « irrecevabilité de la demande au regard des conditions législatives et réglementaires d'accès au logement social, **prononcée par la commission d'attribution** d'un organisme bailleur, l'organisme bailleur, après en avoir avisé l'intéressé, procède à la radiation un mois après cet avertissement. »

La radiation pour irrecevabilité contient deux sous motifs :

- ✚ Irrégularité du séjour
- ✚ Ressources supérieures au plafond

Le sous motif irrégularité du séjour s'applique pour toutes les personnes signataires du bail qui doivent toutes être, si elles sont de nationalité étrangère, en situation régulière sur le territoire.

Point d'attention :

- ✚ *Pour le sous motif ressources, la radiation de la demande pour ce motif ne peut être envisagée que si le ménage a des ressources supérieures aux plafonds d'accès au logement social en général (donc considérer le plafond PLS), et pas uniquement au plafond de la zone géographique correspondant au logement proposé.*

Le serveur national ne prévoit pas de radiation pour les cas où un ménage a volontairement produit de faux documents pour accéder au logement social. Le comportement s'apparente à une fraude et peut être sanctionné. Le bailleur peut utiliser le motif irrecevabilité de la demande. Par contre, le sous motif sera erroné. Le dossier doit avoir été présenté en CAL seule instance habilitée à rejeter une candidature.

Point d'attention :

 *Pour éviter toute contestation de la part du demandeur concerné, il convient, conformément aux termes du CCH, de présenter les dossiers en CAL qui statuera sur leur irrecevabilité et d'adresser au ménage le courrier d'avis en recommandé avec accusé de réception.*

5.3. La radiation pour abandon de la demande

L'article R 441-2-8 du CCH prévoit au point b) « la renonciation du demandeur adressée par écrit à l'un des services d'enregistrement, qui procède sans délai à la radiation. » L'attention est attirée sur le fait que **le demandeur doit donc être radié au vu d'un écrit produit par lui**. Aussi, il est conseillé, si un demandeur se présente à un service d'enregistrement, de lui faire signer une attestation comme quoi il demande sa suppression du fichier des demandeurs de logement social.

Ce motif de radiation ne doit pas être utilisé par un guichet pour supprimer de la base une demande du fait par exemple de la connaissance par ce même guichet de l'accès du ménage à un logement social, ou pour résoudre 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 qui supprimera la demande faisant doublon.

Point d'attention :

 *Un demandeur ne peut pas se désister de son statut de demandeur de logement social au profit d'un tiers inscrit sur la demande en qualité de co-titulaire. Cela vaut pour tous les cas, quel que soit le lien de parenté existant éventuellement entre titulaire et co-titulaire : parent, enfant, frère, ...*

5.4. La radiation pour impossibilité de contacter le demandeur

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

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

5.5. La radiation pour non renouvellement de la demande

Il s'agit d'une **radiation automatique** par le S.N.E.. 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'est pas fait.

Un **guichet enregistreur** dispose d'**un mois** après la radiation pour non renouvellement pour réactiver une demande. Cette pratique n'est envisageable que si cet oubli résulte d'un **retard de saisie** ou un

demandeur a été dans l'**incapacité** de renouveler sa demande dans le délai imparti et le justifie (incarcération, hospitalisation, etc.) ou le demandeur n'a reçu **aucun préavis** de renouvellement.