



EXTRAIT DU PROCÈS-VERBAL DES DÉLIBÉRATIONS
DE LA SÉANCE DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE
DU VENDREDI 05 AVRIL 2024

AFFAIRE N° 27-20240405

**PLAN PARTENARIAL DE GESTION DE LA DEMANDE EN LOGEMENT
SOCIAL – LA CASUD « GUICHET ENREGISTREUR » ET APPROBATION
DE LA CONVENTION SYSTEME NATIONAL D'ENREGISTREMENT (SNE)**

L'an deux mille vingt-quatre, le cinq du mois d'avril à neuf heures et cinquante minutes, en application des articles L.2121-7, L.2121-8 et L. 5211-1 du Code général des collectivités territoriales (CGCT), se sont réunis dans la salle des fêtes du 12^{ème} km sise au Tampon, rue Auguste Lacaussade, les membres du Conseil communautaire de la Communauté d'Agglomération du Sud, légalement convoqués le 22 mars 2024 (voie dématérialisée) et le 23 mars 2024 (voie postale : M. FONTAINE Gilles), sous la présidence de Monsieur André THIEN AH KOON (de l'affaire n° 01 à n° 19-20240405 et de l'affaire n° 21 à n° 33-20240405), puis de celle de Monsieur Jacquet HOARAU, 2^e Vice-Président (à l'affaire n° 20-20240405), ainsi que celle de Monsieur Bachil VALY, 1^{er} Vice-Président (à l'affaire n° 34-20240405).

NOTA :

Nombre de conseillers
en exercice : 48

Présents : 36

Absents représentés : 09

Absents : 03

ETAIENT PRESENTS

- Commune du Tampon -

THIEN AH KOON André (de l'affaire n° 01 à n° 33-20240405), HOARAU Jacquet, GASTRIN Albert, PAYET-TURPIN Francemay, TURPIN Catherine, MAUNIER Daniel, THERINCOURT Jean-Pierre, ROBERT Evelyne, BLARD Régine, DIJOUX-RIVIERE Mimose, DOMITILE Noéline, FONTAINE Henri, GONTHIER Charles Emile, MONDON Laurence (de l'affaire n° 01 à n° 21-20240405), PICARDO Bernard, ROMANO Augustine, SAUTRON Serge, TECHER Doris, THIEN AH KOON Patrice (de l'affaire n° 01 à n° 33-20240405).

BASSIRE Nathalie, FONTAINE Gilles, SOUBAYA Josian.

- Commune de Saint-Joseph -

HUET Henri Claude, JAVELLE Blanche Reine, MUSSARD Harry, LEBON David, LEICHNIG Stéphanie, LEJOYEUX Marie Andrée, LEVENEUR Inelda, MUSSARD Rose Andrée, VIENNE Axel.

GUEZELLO Alin, LEBON Louis Jeannot (de l'affaire n° 01 à n° 33-20240405).

- Commune de l'Entre-Deux -

VALY Bachil, GROSSET-PARIS Isabelle.

- Commune de Saint-Philippe -

RIVIERE Olivier, COURTOIS Vanessa.

ETAIENT REPRESENTES (PROCURATION)

- Commune du Tampon –

FONTAINE Véronique représentée par BLARD Régine, MONDON Laurence représentée par GASTRIN Albert (de l'affaire n° 22 à n° 34-20240405).

- Commune de Saint-Joseph -

LEBRETON Patrick représenté par HUET Henri Claude (*de l'affaire n° 01 à n° 33-20240405*), HOAREAU Sylvain représenté par LEJOYEUX Marie Andrée, K/BIDI Emeline représentée par LEBON David, LANDRY Christian représenté par MUSSARD Harry, FULBERT-GERARD Gilberte représentée par JAVELLE Blanche Reine, HUET Marie-Josée représentée par MUSSARD Rose Andrée.

BENARD Clairette Fabienne représentée par DIJOUX RIVIERE Mimose.

ETAIENT ABSENTS

- Commune du Tampon –

THIEN AH KOON André (*à l'affaire n° 34-20240405*), THIEN AH KOON Patrice (*à l'affaire n° 34-20240405*).

BENARD Monique.

- Commune de Saint-Joseph -

LEBRETON Patrick (*à l'affaire n° 34-20240405*), HUET Mathieu.

LEBON Louis Jeannot (*à l'affaire n° 34-20240405*).

- Commune de l'Entre-Deux -

PAYET Gilles.

Les membres présents formant la majorité de ceux en exercice, conformément aux règles de quorum, le Président ouvre la séance. En application de l'article L.2121-15 du Code général des collectivités territoriales, l'Assemblée procède à la nomination d'un ou de plusieurs de ses membres pour remplir les fonctions de secrétaire. A l'unanimité, Madame Laurence MONDON ainsi que Madame Doris TECHER ont respectivement été désignées (de l'affaire n° 01 à n° 21-20240405 et de l'affaire n° 22 à n° 34-20240405), pour remplir les fonctions de secrétaire.

AFFAIRE N° 27-20240405**PLAN PARTENARIAL DE GESTION DE LA DEMANDE EN LOGEMENT SOCIAL – LA CASUD
« GUICHET ENREGISTREUR » ET APPROBATION DE LA CONVENTION SYSTEME NATIONAL
D'ENREGISTREMENT (SNE)**

Le Président informe que l'article 117 de la loi Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion (MLLE) du 25 mars 2009 a réformé en profondeur la procédure d'enregistrement des demandes de logement locatif social en mettant en place le Système National d'Enregistrement (SNE).

L'article 97 de loi ALUR (Accès au Logement et à un Urbanisme Rénové) du 24 mars 2014 s'insère dans la poursuite de ces objectifs, en termes de simplification des démarches des demandeurs et d'une plus grande lisibilité et efficacité des politiques publiques du logement. Il comporte plusieurs volets :

- des dispositions visant à simplifier les démarches des demandeurs (enregistrement en ligne via le Portail Grand Public (PGP) et mise en place du « dossier unique ») et à mettre en œuvre le droit à l'information qui leur est reconnu au moment du dépôt et tout au long de l'instruction ;
- des dispositions visant à organiser de manière collective l'information du demandeur et la gestion partagée de la demande, à l'initiative des EPCI dotés d'un PLH approuvé, sur le territoire de ces EPCI.

Concrètement, il s'agit pour l'usager demandeur de logement social de ne déposer qu'une seule fois, soit en ligne, soit en accueil physique auprès d'un guichet enregistreur de son choix (collectivités ou bailleurs sociaux), toutes les pièces justificatives nécessaires au traitement de sa demande. Tous les guichets enregistreurs devront numériser et partager ces pièces via le Système National d'Enregistrement partagé de la demande, mis à disposition par l'État (SNE).

Par le biais de ce SNE, la gestion partagée de la demande en logement social est un véritable levier pour simplifier le parcours usager et rendre plus efficace l'information. Dès lors que l'usager dépose sa demande en ligne ou par l'intermédiaire d'un guichet enregistreur, cette demande est accessible à tous les acteurs disposant d'un droit d'accès. Toutes les mises à jour du dossier sont visibles.

Le décret n° 2017-834 du 05 mai 2017 portant diverses dispositions modifiant le CCH en matière de demande et d'attribution de logements sociaux permet à présent (R. 441-2-15) que les informations nominatives des demandeurs et le traitement de leurs demandes soient à la fois accessibles aux « services enregistreurs de la demande » mais également aux personnes et services suivants qui n'ont pas la qualité de « services enregistreurs » :

- 1) les Services de l'État,
- 2) l'EPCI responsable du dispositif,
- 3) les réservataires pour les demandes portant sur les communes sur le territoire desquelles ils bénéficient de réservations,
- 4) les EPCI ayant conclu la convention intercommunale d'attribution,
- 5) le gestionnaire du dispositif et les lieux d'accueil.

Par délibération du 2 décembre 2016, le Conseil communautaire a approuvé le lancement de la démarche d'élaboration du Plan Partenarial de gestion de la Demande en Logement Social et d'Information des Demandeurs (PPGDLSID), ainsi que de la Convention d'Attribution Intercommunale (CIA) en concertation avec les communes, les bailleurs sociaux et l'Etat, les représentants d'association de locataires etc..

Le PPGDLSID définit les orientations pour :

- organiser la gestion partagée de la demande en logement social,
- satisfaire le droit à l'information des demandeurs,
- traiter les demandes émanant des ménages en difficultés.

Par délibération du 24 septembre 2021, le Conseil communautaire a approuvé le PPGDLSID 2021-2027 et la Convention Intercommunale d'Attribution de logement (CIA). Une cotation de la demande de logement a également été approuvée.

Par délibération du 10 décembre 2021 le conseil communautaire a approuvé le document cadre sur les orientations de la politique intercommunale d'attribution des logements sociaux 2021-2027.

Ce document cadre prévoit des orientations sur :

- les objectifs d'attribution de logements sociaux afin de concilier droit au logement et équilibre d'occupation,
- les objectifs de mutations sur le patrimoine social pour la fluidification des parcours résidentiels,
- les modalités de relogement des personnes prioritaires,
- les modalités de coopération entre les bailleurs sociaux et les titulaires du droit de réservation.

La CIA constitue le volet opérationnel de la politique intercommunale visant à améliorer les équilibres socio-territoriaux. Elle précise :

- la déclinaison des objectifs d'attribution pour chaque bailleur social,
- les leviers et les actions qui seront mobilisés par les différents acteurs pour mettre en œuvre les objectifs et les orientation du document cadre,
- les engagements de chaque signataire dans la mise en œuvre des orientations et des objectifs.

Le PPGDLSID de la CASUD porte sur le volet information, accueil, accompagnement des demandeurs, enregistrement de la demande et gestion partagée. Ce plan se décline dans un service d'accueil et d'accompagnement de la demande (SIAD) avec 32 points répartis sur le territoire de la CASUD avec des niveaux d'intervention différenciés de 1 à 3 :

- guichet enregistreur de la demande de logement de rang 3,
- guichet d'accompagnement avec accès au SNE de rang 2,
- guichet uniquement d'information de rang 1.

Pour assurer le déploiement de ce service, le Président indique que la Casud a fait l'effort de doter les CCAS des communes de travailleurs sociaux soit l'équivalent de 4 temps pleins. Plus de 400 familles ont été accueillies par les différents services en 2023. Les demandeurs de logements ont été plus facilement labellisés publics prioritaires (DALO/PDALHPD...).

Cette première expérience d'accompagnement a montré la nécessité de faire évoluer la compétence de certains points d'accueil en des guichets supplémentaires d'enregistrement de rang 3. C'est ainsi que les communes du Tampon et de Saint-Joseph via leur CCAS ont demandé à être "guichet enregistreur". Cela portera de 3 à 6 le nombre de guichets enregistreurs sur la CASUD.

Le Président rappelle que par délibération du 24 février 2023, le conseil communautaire a confié un mandat à l'association GEOD (Gestion de l'Enregistrement et Observation de la Demande de logements) pour faciliter l'enregistrement de la demande en logement social comme le pratiquent les bailleurs sociaux.

Dans le cadre de la poursuite du déploiement du SIAD, la CASUD est en train de doter les communes et leurs CCAS d'un logiciel métier dédié à la gestion de la demande. Une activité de formation des agents concernés s'engage.

A ce stade, il convient de permettre l'habilitation des collectivités et de leurs agents pour l'accès au SNE. Les communes concernées sont dans cette démarche avec la mise en place d'une convention avec l'Etat.

La CASUD qui sera la base unique de ce logiciel métier devra aussi service utilisateur du SNE. Elle n'enregistrera pas la demande de logement social et fera le lien avec ces points d'accueil qualifiés.

Cependant, elle devra disposer des mêmes droits d'accès qu'un guichet enregistreur afin d'assurer son rôle de pilote et de garant de la politique du Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs (PPGDLSID) et de la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA).

C'est la raison pour laquelle la CASUD doit se déclarer guichet enregistreur et signer la convention entre le Préfet de la Réunion et les services enregistreurs concernant les conditions et les modalités d'accès au Système d'Enregistrement National des demandes de logement locatif social (SNE).

Cette convention s'articule autour de 3 objectifs :

- Simplifier les démarches et améliorer le service au demandeur,
- Renforcer la connaissance partagée des demandes,
- Fiabiliser le système entre les partenaires.

Cette convention est en pièce annexe.

RC9

Il est donc proposé à l'Assemblée :

- d'approuver la qualité de la CASUD en tant que guichet enregistreur de la demande de logements sociaux,
- d'approuver de la convention entre le Préfet de la Réunion et les services enregistreurs concernant les conditions et les modalités d'accès au système d'enregistrement national des demandes de logement locatif social,
- d'autoriser le Président ou le Vice-Président délégué à signer toutes pièces relatives à cette affaire.

Le Conseil est prié de bien vouloir en délibérer.

DECISION DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE

Le Conseil,

Après en avoir délibéré, à l'unanimité des suffrages exprimés,

- approuve la qualité de la CASUD en tant que guichet enregistreur de la demande de logements sociaux,
- approuve de la convention entre le Préfet de la Réunion et les services enregistreurs concernant les conditions et les modalités d'accès au système d'enregistrement national des demandes de logement locatif social,
- autorise le Président ou le Vice-Président délégué à signer toutes pièces relatives à cette affaire,
- informe que la présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal Administratif de la Réunion dans un délai de 2 mois à compter de sa publication et de sa réception par le représentant de l'Etat.

Abstention : 00

Contre : 00

Pour : 45

POUR EXTRAIT CONFORME,
La Secrétaire de séance,



Doris TECHER

Le Président de la CASUD,



André THIEN AH KOON

Date de mise en ligne sur le site Internet de la CASUD : 14/04/2024

Convention entre le Préfet de la Réunion et les services enregistreurs concernant les conditions et les modalités d'accès au système d'enregistrement national des demandes de logement locatif social

Annexe 1

Règles départementales pour la mise en œuvre du dossier unique

Contexte et enjeux

La loi ALUR modifie l'article L. 441-2-1 du Code de la construction et de l'habitation (CCH) : « Les pièces justificatives servant à l'instruction de la demande sont déposées en **un seul exemplaire**. Elles sont enregistrées dans le système national d'enregistrement et rendues disponibles aux personnes ayant accès aux données nominatives de ce système ».

La mise en place du « dossier unique » s'inscrit donc clairement dans un **esprit de simplification des démarches du demandeur** et d'**amélioration du service rendu**.

Concrètement, cela signifie que :

- Le demandeur de logement social n'a à **fournir qu'en un seul exemplaire les pièces** servant à la qualification ou à l'instruction de sa demande, tant que la pièce en question n'est pas jugée obsolète.
- **Toute pièce demandée** pour être consultée (que ce soit pour enregistrer une demande, la qualifier (priorité ou éligibilité à un contingent) ou l'instruire en vue d'une présentation en commission d'attribution de logements) **doit être partagée** afin d'éviter qu'elle ne soit redemandée une nouvelle fois.
- Les pièces sont **rendues disponibles**, via le Système National d'Enregistrement (SNE), à l'ensemble des acteurs ayant accès aux données nominatives, et au demandeur lui-même qui peut gérer ses pièces, via le portail grand public (<https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>).
- L'atteinte de ces objectifs définis par la loi implique donc une numérisation préalable des pièces qui, selon les cas, pourra être réalisée par le demandeur lui-même, les services enregistreurs et/ou instructeurs ou bien un service de numérisation externalisé.

Le décret n° 2015-522 du 12 mai 2015 portant diverses dispositions modifiant le code de la construction et de l'habitation en matière de demande de logement social dont l'article R. 441-2-4, fixe un délai maximal de 15 jours¹, pour le partage de la pièce via le « dossier unique ».

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

Trois catégories de règles peuvent être définies :

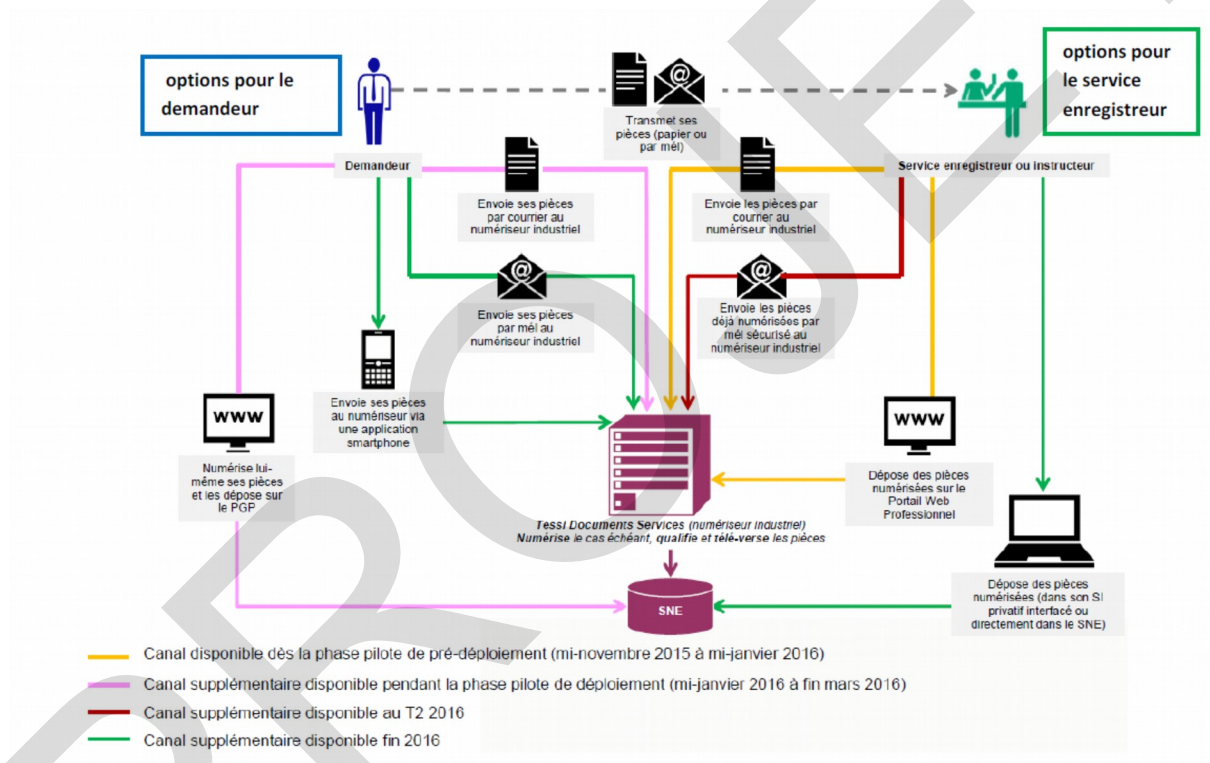
- Les règles relatives aux modalités de numérisation et de partage des pièces ;
- Les règles relatives aux modalités de gestion des pièces du « dossier unique » ;
- Les règles relatives à la communication auprès des demandeurs.

¹ Ce délai est à interpréter comme s'appliquant pour une demande déjà immatriculée (en effet, la loi autorisant un délai de 30 jours pour l'enregistrement d'une demande et la délivrance du numéro unique, les deux délais seraient incompatibles en cas de fourniture de pièces à l'enregistrement par exemple).

Principe Général

Tout acteur à l'origine d'une demande de pièce a la responsabilité de la mettre à disposition des autres acteurs et du demandeur sur le système national d'enregistrement

Présentation des modalités possibles pour l'alimentation du « dossier unique »



1: Les règles relatives aux modalités de numérisation et de partage des pièces

Les règles applicables sont les suivantes :

- **Règle 1** : Il sera demandé au candidat de déposer un dossier complet (accompagné des pièces justificatives) afin d'en faciliter l'instruction. Cependant, conformément à l'article R. 441-2-3 du CCH, la demande sera prise en compte et enregistrée dès le dépôt du document CERFA complet accompagné de la pièce d'identité et d'une pièce attestant la régularité du séjour (pour les étrangers).

- **Règle 2 : Le délai maximal pour la numérisation et le partage des pièces** a été fixé à 10 jours (pour mémoire, la durée maximale prévue par le décret n° 2015-522 du 12 mai 2015 est de 15 jours).²
- **Règle 3 : Les acteurs à qui il aura été transmis des pièces de manière «spontanée»** (c'est-à-dire non explicitement demandées) en dehors du processus d'instruction suivront systématiquement la démarche suivante – selon la modalité de transmission de ces pièces :

Modalité de transmission des pièces	Démarche à adopter
Dépôt physique au guichet par le demandeur	Prise en charge des pièces : numérisation en interne ou transmission au prestataire de numérisation industrielle
Envoi papier par courrier	Prise en charge des pièces : numérisation en interne ou transmission au prestataire de numérisation industrielle
Envoi par mél	Prise en charge des pièces : numérisation en interne ou transmission au prestataire de numérisation industrielle

- **Règles 4 :** Les acteurs décident de mettre en place un service mutualisé de numérisation à l'échelle du département et d'utiliser les services du prestataire de numérisation industrielle du GIP SNE;

2 les règles relatives aux modalités de gestion des pièces du « dossier unique »

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

Les règles applicables sont les suivantes :

- **Règle 5 :** Dans le cas d'un dépôt direct (c'est-à-dire d'une prise en charge d'un document par un service enregistreur) dans le SNE, **les acteurs s'engagent à vérifier systématiquement** les points suivants avant de partager une pièce :
 - Appartenance au périmètre défini par l'arrêté du 24 juillet 2013 ;
 - Lisibilité de la pièce ;
 - Non obsolescence / Date de validité de la pièce ;
 - Complétude de la pièce (toutes les pages nécessaires) et des informations fournies (tous les champs renseignés) ;
 - Absence de doublon avec une pièce déjà présente;
 - Authenticité de la pièce (absence d'indices de falsification).
- **Règle 6 :** Les informations de la demande sont mises à jour au vu des pièces fournies.
- **Règle 7 :** Si un acteur détecte une **pièce non lisible**, il suit la procédure suivante : Marquage par l'indice de pertinence « Inexploitable »

² Ce délai est à interpréter comme s'appliquant pour une demande déjà immatriculée (en effet, la loi autorisant un délai de 30 jours pour l'enregistrement d'une demande et la délivrance du numéro unique, les deux délais seraient incompatibles en cas de fourniture de pièces à l'enregistrement par exemple).

- **Règle 8** : Si un acteur détecte une **pièce qui ne fait pas partie du périmètre réglementaire** défini par l'arrêté du 24 juillet 2013, il suit la procédure suivante : Marquage par l'indice de pertinence « hors périmètre réglementaire ».
- **Règle 9** : Il a été défini une **durée de validité (obsolescence)** pour les pièces suivantes :

Type de pièce	Critère de jugement pour l'obsolescence
Carte d'identité ou passeport du demandeur	Date de validité figurant sur le document
Titre de séjour du demandeur	Date de validité figurant sur le document
Carte d'identité ou passeport du conjoint ou du co-titulaire	Date de validité figurant sur le document
Titre de séjour du conjoint ou du co-titulaire	Date de validité figurant sur le document
Livret de famille ou actes d'état civil	Sans limitation
Carte d'identité ou passeport d'une personne à charge	Date de validité figurant sur le document
Titre de séjour d'une personne à charge majeure	Date de validité figurant sur le document
Carte d'étudiant	Date de validité figurant sur le document
Attestation de formation ou autre justificatif de situation	Date de fin de situation
Fiche de paie du demandeur et le cas échéant de son conjoint et de chaque co-titulaire	12 mois
Attestation CAF	12 mois
Contrat de location / justificatif de propriété	12 mois
Quittance ou tout autre justificatif de loyer à jour	12 mois
Attestation d'hébergement ou de domiciliation	12 mois
Avis d'imposition ou de non-imposition du demandeur et le cas échéant de son conjoint	Année N-2 et le cas échéant N-1
Avis d'imposition ou de non-imposition (année N-2 et le cas échéant N-1) du co-titulaire ou des personnes à charge	Année N-2 et le cas échéant N-1
Certificat de l'administration fiscale	Année N-2 et le cas échéant N-1

Remarque N°1 : lors de l'instruction du dossier par un guichet instructeur, celui-ci peut demander une actualisation des pièces s'il l'estime nécessaire.

Remarque N°2 : la liste ci-dessus n'indique que la liste des pièces pour lesquelles une durée de validité a été décidée : il ne s'agit en aucun cas de la liste exhaustive des pièces à laquelle il est fait référence dans la règle 5.

- Si un acteur détecte une **pièce jugée obsolète** d'après les critères définis au point précédent, il suit la procédure suivante : Marquage par l'indice de pertinence « obsolète ».

3 Les règles relatives à la communication auprès des demandeurs

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

Cette communication, qui sera nationale pour partie, devra être doublée d'une communication départementale, afin que le discours soit le plus adapté possible à la réalité du territoire et aux règles communes qui s'y appliquent.

Règle 10 : La communication à mettre en place localement devra s'appuyer sur les communications locales concerner les points suivants :

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

L'information sera dispensée via :

- les sites internet : DEAL/EPCI...
- Les services d'information et d'accueil des demandeurs prévus dans le cadre des plans partenariaux de gestion de la demande

Convention entre le Préfet de la Réunion et les services enregistreurs concernant les conditions et les modalités d'accès au système d'enregistrement national des demandes de logement locatif social

Annexe 2

Charte de déontologie et de qualité de service du traitement de la demande de logement social du département de la Réunion

Sommaire

Préambule	2
I – Améliorer la qualité de service auprès des demandeurs	3
1) Engagements des partenaires	3
2) Engagements des partenaires vis-à-vis des demandeurs de logement	3
a. Expliquer la demande de logement sociales	4
b. Mettre à disposition du demandeur des supports de communications réalisés par le GIP-SNE	4
c. Informer de l'existence d'outils d'aide à la gestion de la demande	4
II - Définir des règles de gestion communes	5
1) Éclaircissement sur les obligations d'un demandeur de logement social	5
2) Mise en application de principes de gestion partagée	5
a. Établir des règles communes pour le traitement des demandes de mutation	5
b. Respecter le dispositif de gestion partagée du S.N.E	5
3) La protection des données informatiques	6
a. Saisir, stocker et archiver les données du demandeur	6
b. Protéger son accès au Système National d'Enregistrement de la demande de logement sociale	6
Textes de référence	8

Préambule

En application de l'article 117 de la loi de Mobilisation pour le Logement et de Lutte contre l'Exclusion du 25 mars 2009, les décrets 2010-431 du 29 avril 2010 fixent les conditions de mise en œuvre de la procédure d'enregistrement des demandes de logement locatif social et notamment celles :

- ✚ De la mise en place au 1er octobre 2010 du **formulaire unique** au niveau national permettant à tout demandeur de déposer sa demande auprès de l'organisme de son choix.
- ✚ Des **conditions de recevabilité de la demande**, de son **enregistrement**, de la **délivrance du numéro unique départemental** et du **renouvellement** de la demande.
- ✚ Pour le département de la Réunion qui a choisi d'utiliser l'application nationale **sans système de gestion partagée mais sous SNE**.
- ✚ Des **missions respectives des services enregistreurs et du gestionnaire départemental** qui est responsable du fonctionnement du dispositif dans son ressort territorial. Ces missions sont prévues dans la convention entre le préfet de département de la Réunion et les services enregistreurs concernant les conditions et les modalités de mise en œuvre du système d'enregistrement national des demandes de logement locatif social. Pour autant, il paraît utile de rédiger des règles d'utilisation du système et des règles de "bonne conduite" entre services enregistreurs.

Objet de la présente charte

Cette charte a pour dessein :

- ✚ D'**engager les partenaires à respecter les règles déontologiques** définies d'un commun accord pour l'ensemble des enregistrements numériques des demandes de logements locatifs sociaux pour le département de la Réunion, quel que soit le lieu de dépôt de la demande.

Les bailleurs qui utilisent un système privatif individuel, s'engagent à enregistrer dans les meilleurs délais la demande de logement de façon indifférenciée, dès lors qu'un demandeur s'adresse à l'une de leurs agences, qu'ils disposent ou non de logements dans les communes recherchées du département de la Réunion.

- ✚ D'**améliorer le service aux demandeurs** à travers les règles établies conjointement entre les partenaires et les utilisateurs du S.N.E.

La Direction de l'Environnement de l'Aménagement et du Logement est garante du respect des règles fixées par la charte.

Cette charte s'applique aux différents **acteurs**:

- ✚ Les **bailleurs sociaux** de la demande de logement social (bailleurs sociaux et leur association GEOD) ainsi que les **collectivités** (communes et EPCI...),
- ✚ Les **services de l'État** désignés à cette fin par le Préfet,
- ✚ Le **gestionnaire territorial** du S.N.E.

I - Améliorer la qualité de service auprès des demandeurs

1) Engagements des partenaires

Les partenaires s'engagent à agir dans le respect de la réglementation.

Seules les commissions d'attributions de logements sont compétentes et souveraines pour attribuer un logement social (dispositions législatives et réglementaires aux articles L. 441-1 à L. 441-2-6 et R. 441-1 à R. 441-12 du CCH).

Les **règles** suivantes s'imposent à chaque partenaire :

- ✚ Ne pas instruire de dossiers avant l'enregistrement (vérifier, avant de saisir, le bon renseignement de l'imprimé) et la délivrance du numéro unique départemental.
- ✚ Ne pas présenter de dossier en commission d'attribution de logements avant la délivrance du numéro unique, sauf en cas de relogement d'urgence (à la suite d'une déclaration d'insalubrité ou mise en sécurité d'une famille...). L'attribution d'un logement fera l'objet d'une régularisation en commission d'attribution de logements.
- ✚ Les collectivités locales, en fonction de leur situation peuvent :
- ✚ Veiller à la bonne transmission de l'intégralité des informations communiquées par les demandeurs à la base nationale du numéro unique.
- ✚ S'engager à développer et mettre en œuvre, au sein de son organisme, les procédures et moyens nécessaires afin que :
 - ⇒ L'ensemble du personnel ayant accès au fichier ou tout participant au traitement des demandes ou à l'attribution des logements ait pris connaissance des obligations de la présente charte de déontologie et qu'il soit en charge de la respecter et en ait les moyens.
 - ⇒ Des rappels et contrôles réguliers soient mis en œuvre pour assurer la formation et l'encadrement de l'ensemble de ces personnels, de leurs remplaçants et des nouveaux arrivants.
- ✚ Assumer la pleine responsabilité des agissements de son personnel et des données saisies ou recueillies à partir des droits d'accès consentis à son organisme.

2) Engagements des partenaires vis-à-vis des demandeurs de logement

a) Expliquer la demande de logement social

En sa qualité de guichet enregistreur, le partenaire doit :

- ✚ Prévenir le demandeur qu'une demande est **unique**.
- ✚ Inviter le demandeur à **conserver le numéro unique** et les **attestations de création/renouvellement** reçus.
- ✚ Informer le demandeur sur les **grandes étapes de la vie d'une demande de logement social** (création, renouvellement, proposition d'un logement, passage en commission d'attribution, attribution ou refus d'un logement, signature du bail).
- ✚ S'engager à informer le demandeur sur les **conditions d'instruction du dossier, règles nationales** et **règles propre à chaque bailleur**.
- ✚ Informer les demandeurs sur **l'état d'avancement** de leur dossier sur demande.
- ✚ Assurer au demandeur la **confidentialité des données enregistrées** (dispositif agréé par la C.N.I.L.)

b) Mettre à disposition du demandeur des supports de communication réalisés par le GIP SNE

Le GIP SNE a réalisé, à destination des demandeurs de logement social, différents supports que le guichet enregistreur est invité à afficher ou de mettre à disposition du demandeur.

Il peut s'agir de :

- ✚ Remettre en main propre les **dépliants et/ou flyers** sur la demande de logement social et la transmission des pièces justificatives.
- ✚ Mettre en place des **affiches sur la demande de logement social** au sein des espaces d'accueil.
- ✚ Diffuser le film « Votre demande de logement social, pas à pas » et « Les 5 bonnes raisons de faire vos démarches en ligne » dans les espaces d'accueil.
- ✚ Insérer un **lien de redirection** vers le Portail Grand Public sur le site internet du guichet enregistreur

Ces mesures ne sont pas obligatoires et ne doivent pas toutes être mises en place. Il est seulement conseillé au guichet enregistreur d'informer le demandeur sur la présence et l'utilité du Portail Grand Public.

Pour **commander gratuitement ces supports**, il suffit au guichet d'envoyer un e-mail à l'adresse suivante en indiquant l'adresse postale et la quantité souhaitée :

communication@gip-sne.fr

Toutefois, localement, divers documents ont été élaborés par la DEAL ainsi que par certaines EPCI (CINOR).

Il est conseillé aux guichets enregistreurs de diffuser dans un premier temps ces documents locaux. En effet, ces derniers respectent les spécificités liées au territoire (exemple : une adresse postale pour la transmission des pièces justificatives) ce qui n'est pas le cas des documents réalisés au niveau national. Par ailleurs, un trop-plein d'information ne doit pas porter préjudice au demandeur.

c) Informer de l'existence d'outils d'aide à la gestion de la demande

Le Portail Grand Public

Les partenaires sont invités à signaler au demandeur l'existence du site www.demande-logement-social.gouv.fr et lui indiquer que les délais d'enregistrement de sa demande seront réduits à 5 jours au maximum et que le renouvellement est immédiat. Sur ce site Internet, le demandeur trouvera une **assistance téléphonique**, un **formulaire de contact** et un **tchat** pour l'aider à déposer une demande de logement social en ligne.

Néanmoins, le guichet enregistreur est tenu d'enregistrer/renouveler la demande s'il s'agit du souhait du demandeur.

Depuis le 1^{er} janvier 2020, les demandeurs peuvent via le PGP consulter les informations sur les événements liés à l'instruction de leur demande.

Le numérisateur national

Il s'agit d'un service gratuit développé par l'État à destination des guichets enregistreurs qui souhaitent **externaliser l'ajout de documents** à une demande de logement social.

Les partenaires sont conviés d'indiquer au demandeur qu'il a la possibilité de **transmettre ses pièces justificatives** pour ajout à sa demande, par **voie postale**.

L'application Smartphone

Les guichets enregistreurs peuvent inviter les demandeurs à alimenter eux-mêmes leur demande de logement social avec leurs pièces justificatives, depuis l'**application Smartphone « Ma Demande de logement social »**, disponible uniquement sur le Google Play Store (système Android).

L'application permet d'**ajouter des pièces justificatives** (photographies et/ou documents PDF) et de **consulter les pièces** déjà accessibles déposées par un guichet enregistreur ou via le Portail Grand Public.

II - Définir des règles de gestion communes

1) **Éclaircissement sur les obligations d'un demandeur de logement social**

Les partenaires sont invités à mentionner ou à rappeler les points suivants au demandeur :

- ✚ Les obligations qui lui incombent lors de la **remise du Cerfa** à l'occasion du dépôt de la demande de logement.
- ✚ La **remise d'un dossier dûment complété** pour prétendre à des propositions de logement de la part des bailleurs sociaux.
- ✚ La **transmission et l'actualisation des informations** de la demande en cas de changement de situation familiale et/ou professionnelle.
- ✚ La **transmission des pièces justificatives** réglementaires obligatoires et complémentaires au préalable à toute proposition de logement.
- ✚ Une **réponse sous 10 jours à la proposition d'attribution du logement** faite par un bailleur.
- ✚ L'**envoi d'un écrit** au guichet enregistreur de son choix stipulant le **renouvellement** de la demande (dans le cas où le demandeur n'utilise pas le Portail Grand Public) ou éventuellement l'**annulation** de cette dernière (Article R. 441-2-8 du CCH).
- ✚ L'obligation du co-titulaire de **se présenter physiquement** à un guichet ou d'envoyer un courrier signé stipulant son désir de se retirer d'une demande de logement.

2) **Mise en application de principes de gestion partagée**

a) **Etablir des règles communes pour le traitement des demandes de mutation**

Les guichets enregistreurs sont invités à prendre connaissances des **P.P.G.D. existants**.

b) **Respecter le dispositif de gestion partagée du S.N.E.**

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.

Les principaux services enregistreurs concernés par la mise en place du dispositif de gestion partagée sont les **baillleurs sociaux**.

En effet, la quasi-totalité des événements doivent être complétés par ces derniers.

3) La protection des données informatiques

La **loi Informatique et liberté**, et prochainement le **Règlement Général sur la Protection des Données**, définit les principes à respecter lors de la collecte, du traitement et de la conservation des données personnelles. Dans ce cadre, certaines mesures sont à respecter en ce qui concerne la saisie, le stockage et l'archivage des données liées aux demandeurs de logement social.

a) Saisir, stocker et archiver les données du demandeur

Chacun des signataires est considéré comme responsable des agissements de son personnel et des données saisies ou recueillies à partir des droits d'accès consentis à son organisme.

Pour rappel sur la saisie des données du demandeur :

↪ Les droits d'accès au fichier consentis à l'organisme sont exclusivement utilisés par des **personnels autorisés** à cet effet.

↪ 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,
 - 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.

↪ Le système de partage et de stockage des pièces justificatives ont fait l'objet de l'accord suivant :

- ⇒ Les dossiers seront archivés par chacun des bailleurs, dès lors que celui-ci a procédé à l'attribution du logement du demandeur,
- ⇒ Le Service numériseur procède à la numérisation et à la destruction des documents **deux mois** après leur enregistrement

À noter que, conformément aux dispositions prévues par la loi informatique et liberté, la durée d'archivage est limitée dans le temps : « *[Les données] sont conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées.* » (Article 6 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés)

b) Protéger son accès au Système National d'Enregistrement de la demande de logement social

Le Système National d'Enregistrement de la demande de logement social comporte des données sensibles. En conséquence, dans le cadre de ses fonctions au sein d'un guichet enregistreur, un agent se doit de :

- ✦ **Posséder son propre accès au S.N.E.** : un compte ne peut être détenu que par un seul agent.
- ✦ **Ne pas communiquer ses codes d'accès.**
- ✦ **Supprimer son compte** avant son départ de l'organisme ou en demander la suppression au gestionnaire territorial.

En outre, le gestionnaire territorial, peut fournir au guichet enregistreur, sur demande, la **liste des agents habilités au S.N.E.** au sein de l'organisme. Cette pratique permet d'effectuer un contrôle régulier et d'optimiser la gestion des accès.

Textes de référence

Vous trouverez ci-dessous la liste des textes dont il fait mention dans la charte de déontologie et de qualité de service et qui encadrent la demande de logement social.

- ↕ Code de la Construction et de l'Habitat, articles L. 411-2-1 ; R. 441-2-1 à R. 411-2-8
- ↕ Loi Alur, loi N° 2104-336 du 24 mars 2014
- ↕ Loi ELAN, loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018
- ↕ Décret n° 2010-431 du 29 avril 2010 relatif à la procédure d'enregistrement des demandes de logements locatifs sociaux
- ↕ Arrêté du 14 juin 2010 relatif au formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social
- ↕ Arrêté du 29 mai 2019 fixant la liste des titres de séjour autorisés par le CCH pour enregistrer une demande
- ↕ Arrêté du 28 mars 2011 portant création d'un traitement de données à caractère personnel relatif à l'enregistrement des demandes de logement locatif social, dénommé "Numéro Unique"
- ↕ Arrêté du 25 novembre 2010 relatif au cahier des charges des systèmes particuliers de gestion de la demande de logement social
- ↕ Arrêté du 15 mars 2010 pris pour application de l'article R. 441-1 (1°) du code de la construction et de l'habitation, relatif aux titres de séjour admis pour l'attribution d'un logement social
- ↕ Arrêté du 29 juillet 1987 relatif aux plafonds de ressources des bénéficiaires de la législation sur les habitations à loyer modéré et des nouvelles aides de l'État en secteur locatif
- ↕ Article 22 et s. de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
- ↕ Articles issus du site Internet de la C.N.I.L.

Convention entre le Préfet de la Réunion et les services enregistreurs concernant les conditions et les modalités d'accès au système d'enregistrement national des demandes de logement locatif social

Annexe 3

Guide d'enregistrement de la demande et de l'attribution de logement social à la Réunion

Version 5 - MAJ du 18/12/2020

Sommaire

Préambule	
I - Les bonnes pratiques en matière de saisie dans le SNE	4
1) Modalités et délais pour l'enregistrement d'une demande de logement social	4
2) Les cas de demandeurs particuliers lors de la création de la demande	4
3) La saisie du CERA sur le SNE (par onglet)	5
a. Onglet « demande »	5
b. Onglet « demandeur »	6
c. Onglet conjoint ou co-titulaire »	7
d. Onglet « Personne à charge »	8
e. Onglet « situation professionnelle	8
f. Onglet « Revenu fiscal de référence »	8
g. Onglet « Ressources mensuelles »	8
h. Onglet « Logement actuel »	8
i. Onglet « Motif de la demande »	9
j. Onglet « Logement recherché »	9
k. Onglet « Précisions complémentaires »	10
l. Onglet « Complément logements adapté au handicap »	10
4) Modalités et délais pour l'enregistrement d'une demande de logement sociale	10
a. Renouveler une demande de logement social	11
b. Instruire une demande de logement social	11
5) Les cas particuliers de modifications	11
a. Modification d'une date de dépôt	12
b. Cas de couples qui se séparent	12
c. Cas d'une suppression de co-titulaire	12
II - Le dispositif de gestion partagé de la demande	13
1) Onglet « évènements »	13
a. Ce que dit la loi	13
b. Les types d'évènements	13
2) Onglet « Contingents »	14

3) Onglet « Décisions d'attribution ».....	14
a. Ce que dit la loi.....	14
b. Les types de décisions d'attribution.....	14
III - La radiation de la demande.....	14
1) La radiation pour abandon de la demande.....	14
2) La radiation pour non-renouvellement de la DLS.....	15
3) La radiation pour cause d'irrecevabilité de la demande (guichet enregistreur, bailleur social)..	15
4) La radiation pour cause d'impossibilité à contacter le demandeur.....	15
5) La radiation pour attribution d'un logement.....	15
6) Que faire en cas d'erreur de radiation ?.....	15
7) Que faire d'un dossier en cas de radiation pour attribution récente ?.....	15
8) La réactivation d'une demande radiée pour non renouvellement.....	16
IV – La saisie des attributions des publics prioritaires.....	16
1) Ce que dit la loi.....	16
2) La saisie du public prioritaire dans le SNE.....	16
a. Les DALO.....	17
b. Les ménages prioritaires PDALHPD.....	17
c. Tous publics prioritaires.....	17

Préambule

L'enjeu d'une saisie de qualité est le partage entre tous les acteurs du logement social d'une base de données qui permette une bonne connaissance de la demande sur le territoire et qui, en matière de proposition, offre la possibilité de créer des listes fiables de bénéficiaires potentiels. La qualité s'exprime tant par la réalité et la cohérence des renseignements saisis que par l'exhaustivité des informations portées dans le formulaire par le demandeur pour décrire sa situation et/ou des souhaits en termes de relogement, puis transcrites dans le SNE. Les services enregistreurs ont l'obligation d'enregistrer les demandes, conformément à l'article 2.2 de la présente convention et de l'annexe 1, dès réception du formulaire renseigné visé à l'article R. 441-2-2 du CCH, accompagné de la copie d'une pièce attestant l'identité du demandeur et, s'il y a lieu, de la régularité de son séjour sur le territoire national (article R. 441-2-3 du CCH).

Ils ont aussi pour mission de répondre aux interrogations des demandeurs vis-à-vis de leur demande et de leurs parcours jusqu'à l'attribution d'un logement.

Les communes et les autres réservataires ont plus spécifiquement pour rôle d'analyser les demandes et proposer les candidats les plus adéquats pour chaque commission d'attribution concernant les logements se libérant sur leur périmètre d'action.

Les bailleurs ont plus spécifiquement comme rôle de procéder à l'instruction des demandes des candidats proposés par les autres guichets enregistreurs sur des logements de leur patrimoine afin de permettre, à la suite d'une CAL, l'attribution d'un logement et de radier la demande.

Pour rappel, les principales étapes dans la vie de la demande sont les suivantes :

- La création (Tout guichet enregistreur ou titulaire)
- Le renouvellement (Tout guichet enregistreur ou titulaire)
- La proposition d'un logement (Bailleur et titulaire)
- Le passage en commission d'attribution (Bailleur)
- L'attribution ou refus d'un logement (Bailleur et titulaire)
- La signature du bail (Bailleur et titulaire)
- La radiation (Bailleur)

I - Les bonnes pratiques en matière de saisie dans le SNE

1) Modalités et délais pour l'enregistrement d'une demande de logement social

Les partenaires doivent tout mettre en œuvre pour respecter le délai réglementaire d'enregistrement dans le S.N.E. à savoir :

- ✓ **Enregistrer toutes les demandes de logement** locatif social concernant le département de la Réunion sans exception à la réception ou sous un délai d'un mois (article R. 441-2.2 du CCH).
- ✓ Procéder à l'enregistrement de la demande uniquement si le **Cerfa est rempli**, la **pièce d'identité du demandeur fournie et le NIR renseigné**. (cf. charte du dossier unique) conformément à l'article R. 441-2-3 du CCH et à l'arrêté du 1^{er} février 2013 fixant la liste des titres de séjour.
- ✓ **Contacteur le demandeur** si le formulaire est incomplet, illisible, s'il manque une pièce justificative ou que cette dernière est non conforme.
- ✓ **Saisir à réception du dossier** ou sous un **délai maximum de 30 jours** (1 mois réglementaire).
- ✓ **Utiliser l'imprimé réglementaire**, un seul dépôt requis pour l'enregistrement de la demande ; possibilité d'actualiser et de renouveler dans n'importe quel lieu d'enregistrement du département de la Réunion.
- ✓ Une **attestation d'enregistrement ou de renouvellement** sera délivrée par le GIP SNE au demandeur, au maximum dans le mois qui suit le dépôt du Cerfa, par courrier postal ou par e-mail.
- ✓ Si, dans une situation particulière et ponctuelle, le guichet enregistreur n'a pu procéder à un enregistrement du renouvellement, situation qui entraînerait la radiation de la demande, il doit en aviser le gestionnaire territorial.

Lors de l'enregistrement de la demande le service enregistreur doit :

- ✓ Vérifier si un dossier n'est pas déjà enregistré au nom du demandeur dans le S.N.E. S'il s'agit d'un vrai **doublon** (plusieurs champs comportent les mêmes informations), il ne faut pas radier l'une des deux demandes mais transmettre les numéros uniques au gestionnaire territorial.

2) Les cas de demandeurs particuliers lors de la création de la demande

- **Pour les ressortissants de l'Union Européenne**, il n'est pas nécessaire de demander une carte de séjour, la pièce d'identité suffit (CNI, passeport). La carte d'identité et le passeport doivent indiquer la nationalité du pays. Les titres de séjour autorisant le séjour en France, quelle que soit la mention, peuvent être demandés. En outre, il faut mentionner que le récépissé de demande de renouvellement d'un titre de séjour permet l'enregistrement d'une demande.
- Le demandeur est une **personne étrangère en situation irrégulière** : l'enregistrement n'est pas possible (art. R. 441-2-3 du CCH).
- **Le demandeur en situation régulière sur le territoire, mais pas le conjoint** : la DLS est de plein droit. Le bailleur exigera la totalité des documents valides pour l'ensemble des occupants du logement au moment du passage en CALEOL (commission d'attribution des logements et d'Examen de l'occupation des logements).
- **Le demandeur est étranger, son titre de séjour est en cours de renouvellement** : l'enregistrement de la demande doit s'effectuer lorsque le demandeur présente le récépissé de demande de renouvellement ET la carte ou titre périmé(e). En outre, un visa délivré au titre de l'asile de 3 mois renouvelable autorisant à travailler et un récépissé reconnaissant une protection internationale sont recevables.
- **Le demandeur a une procédure de regroupement familial en cours** :
 - si le regroupement est accordé, la demande est faite en précisant les personnes devant occuper le logement. Ces personnes doivent être en capacité de produire un titre de séjour pour l'instruction chez le bailleur en vue d'un passage en CALEOL,
 - si la procédure est en cours et que le demandeur est marié avec le ou la co-titulaire et que les membres de sa famille sont tous fiscalement à charge, il faut prendre en compte toutes les

Convention entre le Préfet de la Réunion et les services enregistreurs concernant les conditions et les modalités d'accès au système d'enregistrement national des demandes de logement locatif social

Annexe 3

personnes sur le formulaire, les enregistrer dans le SNE regroupement familial dans la rubrique observations. Le bailleur des personnes mentionnées dans la DLS que sous réserve de production du titre de séjour en régie des personnes majeures devant occuper le logement.

- **Le demandeur est propriétaire d'un logement** : cet élément est en page 3 du formulaire mais n'empêche pas l'enregistrement de sa DLS. La CALEOL du bailleur statuera sur le caractère adapté du logement dont le demandeur est propriétaire par rapport à la composition familiale et à tous autres éléments, comme la décence...
- Le demandeur est déjà locataire du parc social et fait une demande de mutation : une nouvelle demande est créée avec émission d'un nouveau numéro unique. Toute attribution ne peut être prononcée que si le ménage est enregistré dans le SNE.

3) La saisie du CERFA sur le SNE (par onglet)

Les évolutions intervenues dans le **Cerfa V4** ont entraîné la suppression ou l'ajout de champs obligatoires. Durant la période cohabitation, des règles de gestion seront à respecter concernant :

- le demandeur
- le conjoint ou concubin s'il y en a
- les colocataires s'il y en a

a) Onglet « Demande »

Le 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.

Les 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 lesquelles l'attribution ne s'est jamais concrétisée.

b) Onglet « Demandeur »

Nom, Prénom : La saisie doit se faire en majuscules

Pour les couples, il faudra saisir les informations dans l'ordre figurant sur le CERFA (pas de primauté entre les membres du couple).

Nom de naissance: à l'identique de l'orthographe de la pièce présentée et non à l'orthographe du formulaire (on retrouve des demandes en doublon avec 2 ou 3 prénoms). En cas de différence d'orthographe du nom et/ou du prénom entre la carte d'identité et le livret de famille, privilégier la carte d'identité.

- Tiret avec la touche 6 sans blancs (-),
- Apostrophe simple sans blancs ('),
- Blanc (1 seul) selon le cas pour les noms composés,
- Pas de Blanc après le nom sauf cas particulier des noms composés de 2 lettres.

Les slash ou antislash (/, \) n'étant pas autorisés, il est convenu de les remplacer, s'ils figurent dans l'orthographe d'un nom, par un blanc.

Pour les femmes mariées et séparées, saisir impérativement le nom marital – et non le seul nom de jeune fille – tant que le divorce n'est pas prononcé.

Pour les veuves, saisir le nom marital et non le seul nom de jeune fille.

Prénom (s) : saisir à l'identique dans l'ordre et l'orthographe de la pièce présentée.

- Tiret avec la touche 6 sans blancs (-),
- Apostrophe simple sans blancs ('),
- Slash ou antislash sans blancs (/, \),
- Blanc (1 seul) selon le cas pour les Prénoms composés,
- Pas de Blanc après le Prénom sauf cas particulier des noms composés de 2 lettres.

Dans le cas où il n'y a pas de prénom (la zone étant obligatoire), saisir « XXX ».

Cas de nom ou prénom de 2 caractères (exemple « GO ») : ajouter un espace après le nom ou prénom pour permettre la recherche sur le SNE (qui n'est possible que si 3 caractères au moins sont saisis).

Date de naissance : Pour les documents fournis avec la seule année de naissance, saisir le 01/01/année indiquée.

Afin d'éviter les risques d'usurpation de DLS, pour tout changement de nom du titulaire, il est vivement conseillé de solliciter un justificatif de la part de l'intéressé : certificat de mariage, de divorce, livret de famille,... Seuls les gestionnaires territoriaux peuvent effectuer de telles modifications au vu des justificatifs transmis par les services enregistreurs.

Nationalité

NIR : le numéro de sécurité sociale est **obligatoire** depuis le 02/11/2020 pour le demandeur et le co-demandeur. Le NIR complet est composé de 13 chiffres et d'une clé de contrôle de 2 chiffres.

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

En cas d'erreur, des messages peuvent apparaître :

Si le message est «Le format du numéro de sécurité sociale est incorrect», il s'agira de vérifier l'exactitude du NIR et que celui-ci est bien composé de 15 chiffres (clé incluse)

Si le message est «Le numéro de sécurité sociale est obligatoire», il convient de vérifier que le NIR du titulaire et du co-titulaire éventuel est bien saisi.

L'obligation du NIR permettra une recherche plus efficace des doublons. Cette fonctionnalité conditionnera la nationalisation automatique des demandes à partir de janvier 2022.

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

En cas d'erreur de saisie ou d'évolution de la situation du co-titulaire, le guichet enregistreur pourra procéder à la modification sur présentation, par le demandeur principal ou le co-titulaire, d'un justificatif attestant de sa situation.

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

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

N° de téléphone portable : penser à décocher la notification par SMS si le demandeur n'a pas de GSM. La possibilité de décocher doit aussi correspondre à l'outil privatif.

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

Adresse Mail : sert à l'envoi des attestations, des avis de renouvellement et aussi à l'envoi des identifiants pour le site internet grand public.

Mail d'une personne ou structure, vous aidant dans les démarches : le guichet a la possibilité de renseigner l'e-mail d'un tiers. Il peut s'agir d'un tuteur, d'une assistante sociale ou d'un centre d'hébergement.

Sur l'onglet où figurent les informations précédemment vues, ont été introduits deux nouveaux champs.

Adresse où le courrier doit être envoyé : Ne pas omettre d'indiquer le N° d'appartement : bien souvent cette information ne figure pas sur le CERFA, il faut vérifier sur un document officiel (avis d'imposition, notification de la CAF...) que l'adresse est complète (voie, code postal, ville et pays de résidence).

c) Onglet « Conjoint ou co-titulaire »

Il est à noter que l'évolution du Cerfa a modifié la rubrique concernant colocataire devra effectuer une demande individuelle de logement.

Les couples mariés, pacsés ou concubins disposent désormais des mêmes droits que le demandeur principal à savoir :

- réception des courriers, sms, mails de renouvellement
- modification et renouvellement de la demande
- compte personnel sur le PGP

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

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

Au même titre que le titulaire de la demande, le **NIR** du co-titulaire doit être renseigné sur la demande.

Lié à la suppression des co-titulaires qui ne peuvent être réalisées que par les guichets, ces derniers peuvent désormais contacter la personne par **e-mail** puisque ce champ apparaît au sein de l'onglet.

Pour le conjoint ou concubin, s'il y en a un, il s'agira de renseigner :

Nom de naissance, Prénom

Date de naissance

Nationalité

NIR

Lien avec le demandeur

Une nouvelle rubrique pour le colocataire est créée. La loi ELAN dispose que le bailleur social signe avec chaque colocataire du logement un contrat de location :

- une demande individuelle de logement doit être créée pour chaque colocataire (personne d'une même famille autre que les personnes mariées, pacsées, enfant à charge qui restent eux codemandeurs)
- les concubins devront toujours avoir une demande de logement commune. Toutefois, le bailleur devra leur faire signer des baux différents.

Ces éléments permettront aux bailleurs de prendre en considération ce souhait de colocation lors du traitement des demandes.

Pour le ou les co-colocataires s'il y en a, il s'agira de renseigner :

Nom de naissance, Prénom

NIR

Montant total des revenus et pensions

d) Onglet « Personne à charge »

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

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

Les personnes qui vivront dans le logement et qui n'entrent pas dans l'une de ces catégories, ne seront pas prises en compte pour déterminer la taille du futur logement. Seules les personnes à charge doivent être enregistrées dans l'onglet correspondant, les informations (nom, prénom, revenus, ressources...) des autres personnes mentionnées par le demandeur seront enregistrées dans l'onglet « précisions ». 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.

Cas particuliers :

- ✓ Doute sur la composition de la famille, car le CERFA est enregistré avec des « enfants confiés » sans justificatifs : il faut enregistrer la demande telle que décrite par le demandeur (faire figurer les enfants)

mais transmettre un courrier pour demander les justificatifs pour les enfants

- ✓ Situation d'un couple en instance de divorce : tant que le jugement doit être considéré comme à charge des deux parents et enregistrés ainsi dans le SNE. Il peut se trouver des cas où la garde est partagée et pour lesquels chacun des parents bénéficie d'un quart de part.

e) Onglet « Situation professionnelle »

Que ce soit pour le demandeur, ou le co-demandeur, si un des champs est renseigné concernant un travail, alors les champs « code postal » et « commune du lieu de travail » deviennent obligatoires à la saisie. En outre, le code SIRET de l'employeur doit être renseigné ; la fiche de paie doit donc être demandée après la création de la demande.

f) Onglet « Revenu fiscal de référence »

Le revenu fiscal de référence figure sur l'**avis d'imposition**, sous la mention « informations complémentaires ».

- Création d'une demande : les années de référence sont pré-inscrites. Il est conseillé de ne PAS les modifier. « Année en cours moins 2 » concerne les revenus perçus 2 ans avant la date de la demande. Sauf dans les cas particuliers où il y a une modification importante du niveau des revenus, ce sont ceux inscrits à cette rubrique qui seront déterminants pour le critère d'accès au logement social, pour la notion des ressources. Exemple en 2018 : « l'Année en cours moins 2 » est 2016 « Année en cours moins 1 » ne peut être renseigné que sur un nombre limité de mois dans l'année, dans la seconde partie de l'année civile (à partir d'août-septembre). Pour 2018 : « l'Année en cours moins 1 » est 2017 (il est préférable de ne rien indiquer tant que le RFR n'est pas connu).
- Renouvellement d'une demande : en saisie directe sur le site web du SNE, le logiciel ré-affiche les données inscrites lors de la création (millésime des années de référence et montant du RFR). Il convient de réactualiser l'ensemble des champs si le CERFA a été renseigné sur ce point.

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

Si le demandeur et/ou le co-titulaire ont un revenu fiscal de référence égal à zéro, il convient tout de même de renseigner la zone en saisissant 1€.

Il faudra en revanche laisser le champ vide si le demandeur n'a pas fourni cette information.

A noter que la saisie d'une information sur les ressources du ménage demandeur est obligatoire, soit dans cette rubrique RFR, soit dans la suivante qui concerne les ressources mensuelles. Toutefois, les guichets enregistreurs sont invités à saisir ces deux informations lorsqu'ils les possèdent.

g) Onglet « Ressources mensuelles »

Les montants des salaires et des retraites sont inscrits en revenus nets (informations les plus récentes). Comme notifié, les **montant net avant impôt prélevé à la source** doivent être saisi.

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

Lorsque des montants sont versés trimestriellement, ou de manière irrégulière d'un mois sur l'autre, il convient de faire une moyenne au mois.

Lorsqu'un formulaire comporte un montant dans la case « pension alimentaire versée », le montant doit être saisi sans signe moins devant. Il vient automatiquement en déduction des revenus dans les calculs.

h) Onglet « Logement actuel »

Le CERFA préconise au demandeur de cocher une seule case au sein de cette rubrique pour qualifier le type de logement occupé. Si toutefois le demandeur en a coché plusieurs, le SNE autorisant la saisie de plusieurs cases, il convient que le service vérifie la cohérence de l'information (exemple : on ne peut à la fois être SDF et habiter chez ses parents).

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

La mention « Logement à titre gratuit » n'étant plus visible au sein du Cerfa 3, dans le cas où le guichet recevrait un CERFA, le guichet renseignera en guise de motif « Hébergé chez un particulier ». Idem pour le champ « Logé dans un squat », le guichet indiquera « Occupant sans titre ».

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

i) Onglet « Motif de la demande »

Le demandeur peut renseigner jusqu'à **trois motifs** sur sa demande. Ces motifs ne devront plus être classés par ordre d'importance. Par ailleurs, ils seront inclus dans la rubrique « situation ».

La gestion des demandes ANRU

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

Cette mention est nécessaire pour le suivi de l'atteinte des objectifs précisés au sein de la loi Egalité et Citoyenneté dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain.

Ces demandes peuvent être saisies et consultées par les guichets enregistreurs via un outil en version 3 qui devrait évoluer vers une version 4 prochainement. Cela implique que :

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

Saisie spontanée par le demandeur

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

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

Evolution du traitement des demandes ANRU

Il est à noter que le motif renouvellement urbain n'existe plus sur le Cerfa 4 ; le motif ANRU devra être coché sur le SNE.

j) Onglet « Logement recherché »

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

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

k) Onglet « Précisions complémentaires »

Attention à ne pas mentionner dans ce champ libre d'informations confidentielles ou potentiellement discriminantes, c'est-à-dire ne pas inscrire de noms de pathologies, de tendances religieuses, d'origine ethnique ..., et ce y compris si le demandeur a inscrit des éléments de ce type dans le CERFA. Il appartient alors au service enregistreur de modifier les informations pour les rendre plus neutres.

Les précisions complémentaires sont celles que le demandeur souhaite apporter. Il ne s'agit pas des commentaires du service d'enregistrement ni du service instructeur.

l) Onglet « Complément logement adapté au handicap »

Ce volet est optionnel. Il n'est à renseigner que si l'un des futurs occupants du logement est handicapé ou à mobilité réduite. Un contrôle interne au SNE est effectué lors de la saisie de la date de naissance de la personne handicapée. Cette date de naissance doit obligatoirement être la même qu'une de celle saisie dans le reste du formulaire. Pour accéder au volet handicap, il faut avoir coché la case « personnes à reloger handicapées » dans l'onglet logement recherché.

S'il y a plusieurs personnes handicapées liées à la même demande, il convient de renseigner autant de volets handicap que de besoin.

Cas particulier : comment enregistrer le complément handicap, dans le SNE, d'enfants ou de personnes adultes handicapées n'étant pas à charge, ni déclarés en codemandeurs dans le CERFA ? La prise en compte des informations n'est pas possible : par principe, ce sont les personnes correspondant au foyer fiscal qui doivent figurer dans la demande, les autres devant être inscrites dans l'onglet « précisions ».

Il sera nécessaire de revenir vers le demandeur pour éventuellement modifier la composition de son dossier et enregistrer le majeur handicapé en tant que co-demandeur.

4) Modalités et délais pour l'enregistrement d'une demande de logement social

a) Renouveler une demande de logement social

Une fois par an, la demande de logement social est soumise à un renouvellement. Cette pratique est soumise à quelques règles :

- ✚ **Contactez le demandeur** si le formulaire est incomplet ou illisible.
- ✚ Pour le renouvellement de sa demande autre que le Cerfa rempli. Le demandeur est invité à fournir toutes les pièces justificatives pour alimenter sa demande.
- ✚ **Vérifier les données** saisies sur le Cerfa de renouvellement afin d'actualiser, au besoin, la demande sur le S.N.E.
- ✚ Deux mois avant la date anniversaire, le demandeur reçoit un **SMS et/ou e-mail** (selon le mode de création de la demande). Si le renouvellement n'est pas effectué un mois avant la date anniversaire, le demandeur reçoit un **courrier en lettre suivie et/ou e-mail** en guise de deuxième préavis.
- ✚ Le demandeur dispose de **deux mois** (environ) avant la date anniversaire (date de dépôt de la demande) et d'**un mois** après celle-ci pour renouveler sa demande.

- ✚ Un **guichet enregistreur** dispose d'**un mois** après la radiation pour non-renouvellement. 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 (incluant le dossier). Le demandeur n'a reçu **aucun préavis** de renouvellement.
- ✚ **En cas d'oubli** de la part du demandeur, une demande ne peut être réactivée. Le demandeur sera amené à créer une nouvelle demande.
- ✚ Le gestionnaire territorial dispose d'**une année** à compter de la radiation pour réactiver une demande. Après cela, le dossier sera automatiquement supprimé du S.N.E.

La date de renouvellement d'une demande

La demande de logement étant valable un an, le renouvellement se fait donc en principe à la date anniversaire. Le demandeur doit déposer son CERFA dûment complété, dans un des guichets en vue d'un renouvellement. Il peut également effectuer son le site internet du ministère en charge du logement :

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

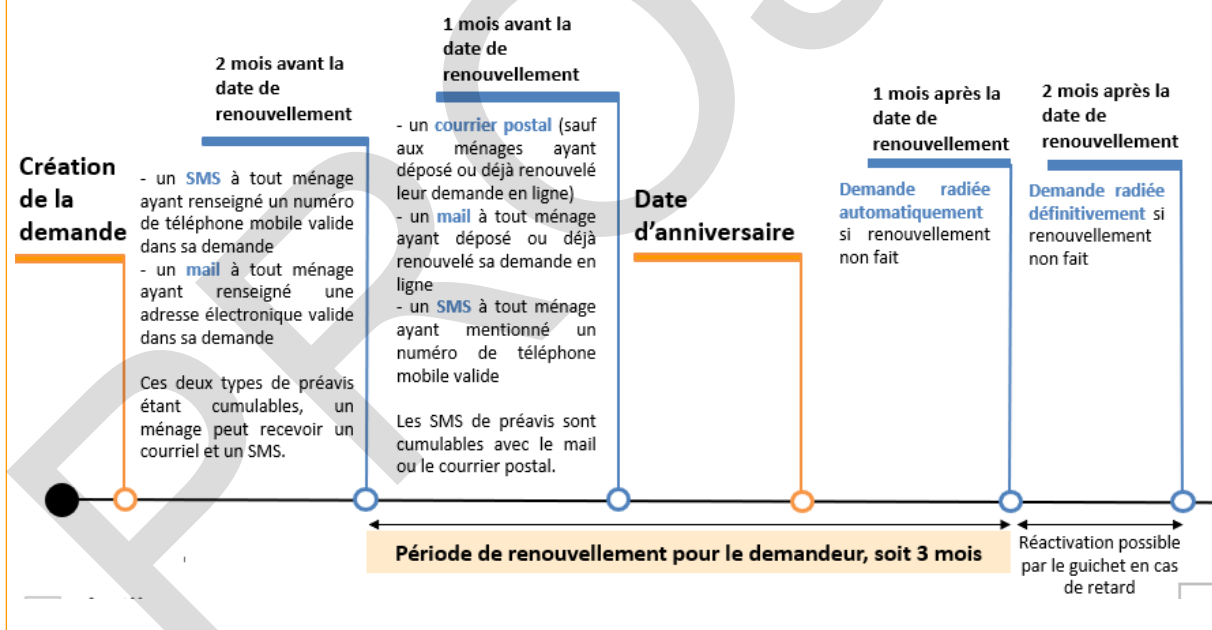
Il peut y avoir une tolérance dans le mois qui suite la date anniversaire, la DLS n'étant pas encore dans le SNE.

La promotion du site peut utilement être faite sur les sites internet des organismes enregistreurs de manière à se décharger des aspects de la saisie.

Depuis la mise à jour de septembre 2019 sur le SNE, **la date anniversaire d'une demande n'est plus immuable**.

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

Rappel du calendrier en matière de préavis et traitement de la demande :



b) Instruire une demande de logement social

Lors de l'instruction d'une demande de logement, certains principes sont à respecter :

- ✚ Vérifier que le ménage proposé par le réservataire possède une **demande active** sur le S.N.E. Si la demande est radiée pour un quelconque motif, le gestionnaire territorial devra être contacté.

✚ Créer la demande qui n'existerait pas dans le système national afin d'attribuer dans le S.N.E. que de signatures de baux dans l'outil interne.

✚ **Actualiser la demande** avec les dernières informations connues au moment du passage en CALEOL.

✚ Indiquer les différentes **étapes de l'instruction** au sein de l'onglet « Événements » sur le S.N.E.

5) Les cas particuliers de modifications

a) Modification d'une date de dépôt

Suite à une erreur matérielle de saisie, ou du fait qu'un service d'enregistrement a été contraint de ressaisir une DLS qui a été supprimée du système national, car non renouvelée, un guichet peut solliciter le gestionnaire régional pour modifier la date de dépôt de la DLS afin de rétablir le ménage dans ses droits.

À l'appui de la demande réalisée par mail, le service d'enregistrement transmettra tout élément probant justifiant la nécessité de rétablir le ménage dans ses droits. S'il ne s'agit pas du guichet initiateur de la DLS et de ses renouvellements, il produira les attestations annuelles de création puis de chacun des renouvellements fournis par l'intéressé.

b) Cas des couples qui se séparent

L'article 97 de la loi ALUR prévoit des facilités pour la DLS du demandeur et son codemandeur dans les cas d'instance de divorce. 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.

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

Pour les couples « non officiels » (concubinage), il convient de venir modifier « temporairement » la situation familiale du demandeur en choisissant la zone « Marié » pour rendre accessible l'option « duplication de la demande » et procéder de manière analogue. Cette démarche n'est possible que si elle est accompagnée d'un courrier du co-demandeur.

Par analogie, dans les **cas de décès** d'un demandeur, le cotitulaire (peu importe son lien familial ou non avec le titulaire) se substitue au demandeur afin de conserver le bénéfice de l'ancienneté de la demande.

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

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

- Jugement de divorce,
- Ordonnance de non-conciliation,
- Acte de saisine du juge aux affaires familiales¹ dans les conditions prévues au code civil,
- Requête en divorce,
- Déclaration de rupture de PACS délivré par le tribunal d'instance compétent,
- Convention de divorce par consentement mutuel,
- Décision du juge prise en application de l'article 257 du code civil attestant une situation d'urgence,
- Ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales en application du titre XIV du livre 1^{er} du code civil,
- Attestation de la procédure de divorce en cours établie par un organisme de médiation familiale (pour les cas de divorce à l'amiable),

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

- Récépissé de dépôt de plainte de la victime de violences au sein d'un couple (pour le cas de personnes vivant maritalement et dont la séparation ne peut pas être attestée par un document émanant d'un tribunal, c'est la seule pièce à pouvoir fournir).

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

c) 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.

II - Le dispositif de gestion partagée de la demande

1) Onglet « Évènements »

a) Ce que dit la loi

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'évènements 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 lesquelles l'attribution ne s'est jamais concrétisée
- Dispenser cette somme d'information au demandeur via le Portail Grand Public (non disponible actuellement)

b) Les types d'évènements

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 évènements sera complétée par ces derniers.

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

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

- Les évènements **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)
- ⇒ 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 proposé au demandeur
- ⇒ La décision de la CAL: Attribution du logement proposé au demandeur sous réserve de refus du ou des candidats précédents
- ⇒ La décision de la CAL: Attribution du logement proposé 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) 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.

3) Onglet « Décisions d'attribution »

a) Ce que dit la loi

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).

b) Les types de décisions d'attribution

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 ref.
- Attribution du logement proposée au demandeur sous réserve de conditions suspensives

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

III - La radiation de la demande

La radiation d'une demande de logement social dans le S.N.E. est strictement encadrée par le Code de la Construction et de l'Habitat. L'article R. 441-2-8 liste les motifs possibles.

1) La radiation pour abandon de la demande

L'article R. 441-2-8 du CCH prévoit « la renonciation du demandeur adressée par écrit à l'un des services d'enregistrement procède sans délai à la radiation. »

Pour que la demande soit radiée pour abandon, le demandeur doit en avoir émis le souhait par **écrit** et adressé le document à un guichet enregistreur.

Ce motif de radiation ne doit pas être utilisé pour supprimer de la base une demande « anormale » (problème de doublon, erreur de saisie, etc.).

2) La radiation pour non-renouvellement de la DLS

Pour diverses raisons, une demande de logement peut être radiée pour ce motif. La radiation survient automatiquement un mois après la date anniversaire de la demande.

Le gestionnaire territorial est le seul service habilité à réactiver la demande (le guichet enregistreur peut réactiver la demande jusqu'à deux mois après la date anniversaire seulement si cette radiation résulte d'un oubli de sa part).

3) La radiation pour cause d'irrecevabilité de la demande (guichet enregistreur, bailleur social)

L'article R. 441-2-8 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. »

Seule la **commission d'attribution d'un organisme bailleur** peut prononcer la radiation d'une demande pour ce motif après en avoir avisé l'intéressé par **lettre recommandée**. La radiation prendra effet **un mois** après l'envoi du courrier.

4) La radiation pour cause d'impossibilité à 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. »

5) La radiation pour attribution d'un logement

L'article R. 441-2-8 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 « au a du 1° du I de l'article L. 342-14 ».

Les partenaires sont amenés à respecter les mentions suivantes :

👉 Veiller à ce que le S.N.E. soit le **reflet exact de l'activité** en matière de signature de bail.

- ☛ Radier une demande de logement pour attribution **sous 10 jours** en précisant l'adresse du logement, la situation en Q.P.V. ou non, la surface, la typologie, le réservoir du logement, le ménage prioritaire DALO ou non.
- ☛ La demande doit être réactiver (en demandant la réactivation au gestionnaire) si elle est radiée pour tout autre motif que celui de l'attribution.
- ☛ La demande doit être radiée si (entre autres) le demandeur a signé son bail, mais n'entre pas dans les lieux.

6) Que faire en cas d'erreur de radiation ?

Le service enregistreur se rend compte qu'il y a une erreur lors de la radiation :

- Le service ne peut dé-radier lui-même et doit contacter le gestionnaire territorial
- Pour éviter toute erreur de demande, la demande de dé-radiation doit obligatoirement émaner du service qui a procédé à la radiation.

7) Que faire d'un dossier en cas de radiation pour attribution récente ?

Si le dossier est antérieur à l'attribution, il s'agit d'un doublon. Il faut le détruire sans enregistrer une nouvelle demande.

NB : La CNIL impose la purge des DLS radiées depuis plus d'un an. En conséquence, un an et un mois après leur radiation quel qu'en soit le motif, les DLS ne sont plus consultables dans le SNE et n'apparaissent pas dans les décomptes statistiques de cet écran, ni dans les extractions de listes.

8) La réactivation d'une demande radiée pour non renouvellement

Un mois après la date anniversaire, le dossier est radié. Cependant, l'intervention des guichets est possible entre 1 et 2 mois après la date anniversaire dans les deux cas suivants :

- **Le service d'enregistrement a du retard de saisie** et n'a pas été en capacité d'enregistrer la demande quand elle lui est parvenue alors que la date mentionnée sur le CERFA se situe bien dans le délai autorisé : deux mois avant la date anniversaire et un mois après.
- **Un demandeur a été dans l'incapacité de renouveler** sa DLS dans le délai imparti et le justifie. Exemple : une longue hospitalisation ou incarcération. Le document justifiant d'une hospitalisation ou d'une incarcération de plus de trois mois consécutifs devra être fourni.

La possibilité pour le guichet de renouveler une demande au-delà du mois qui suit la date anniversaire n'a pas pour objet d'être une facilité pour les demandeurs oublieux et irrespectueux des dates de renouvellement. Un demandeur se présentant après sa date de renouvellement doit être invité à déposer une nouvelle demande s'il souhaite toujours un logement social.

Passé ce délai de deux mois, la demande est radiée. Dans les deux cas évoqués ci-dessus, il faudra créer un nouveau dossier et solliciter le gestionnaire territorial pour lui demander par mail, sur la base d'un justificatif, de modifier la date de création pour permettre de conserver l'ancienneté de la demande.

IV - La saisie des attributions des publics prioritaires

1) Ce que dit la loi

La Loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté a modifié l'article L. 441-1 du CCH, qui précise dorénavant qu'au moins un quart des attributions annuelles de logements réservés par un autre réservataire que le préfet et des logements non réservés doit être prononcé en faveur des ménages relevant du Droit au logement opposable (DALO) et autres prioritaires de l'Etat.

Suivant les règles fixées par la loi et les réalités locales, le public prioritaire ainsi défini à La Réunion :

1. Ménages dont le relogement a été déclaré prioritaire et urgent par la Commission de médiation (DALO)
2. Ménages en cumul de difficultés au regard des critères de l'article L. 441-1 du CCH et labellisés par la commission du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD)
3. Autres ménages prioritaires de l'article L. 441-1 du CCH qui ne relèvent pas des deux premières priorités énoncées. Et parmi eux, l'État assure un suivi particulier :
 - a) Des ménages sortants de situation d'insalubrité pour lesquels le préfet est subrogé aux propriétaires dans ses obligations de relogement, au terme des procédures relative aux articles L. 1331-22, L. 1331-23, L. 1331-24, L. 1331-25, L. 1331-26-1 et L. 1331-28 du code de la santé publique. Ces priorités sont labellisées au sein des commissions de coordination de lutte contre l'habitat indigne (CCLHI).
 - b) Des ménages sortants de structures d'hébergement dont l'orientation est gérée par le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) de La Réunion

2) La saisie du public prioritaire dans le SNE

Le système national d'enregistrement (SNE) a été choisi comme outil de gestion partagée des demandes et des attributions de logements sociaux. Aussi, les objectifs de la loi seront suivis à travers cette base de données.

a) Les DALO

A l'heure actuelle, le mode de gestion du SNE permet de suivre le public dit DALO, car la labellisation s'impute directement depuis le logiciel de gestion de ces ménages (COMDALO) vers le SNE. Ce n'est à ce jour pas le cas pour les autres publics.

b) Les ménages prioritaires PDALHPD

Pour les ménages PDALHPD : lors de la radiation d'une demande pour attribution d'un logement, le bailleur doit cocher la mention « **accord collectif départemental** ».

c) Tous publics prioritaires

Les dernières évolutions de l'application permettent de renseigner les décisions d'attribution (pour les nouvelles demandes ou demandes renouvelées à partir de la semaine du 10/09/18), en indiquant les publics prioritaires.

Ainsi, depuis le **1^{er} janvier 2019, il est demandé aux bailleurs de renseigner cet onglet pour toute attribution prononcée en faveur des ménages prioritaires.**

Pour précision, la correspondance établie entre les ménages prioritaires et les items à cocher est la suivante :

DALO	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	DALO
PDALHPD	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	L. 441 c) mal logement, cumul de difficultés
Sortants de situations d'insalubrité	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	L. 441 f) logement indigne
Sortants d'hébergement	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	L. 441 d) hébergement ou logement temporaire

Seules les notifications d'attributions effectives sont considérées à ce stade.

Les ménages pour lesquels cette complétude vous est demandée sont ceux pour lesquels l'Etat assure un suivi, soit les ménages dont les noms vous sont transmis par les services de la DJSCS.

Convention entre le Préfet de la Réunion et les services enregistreurs concernant les conditions et les modalités d'accès au système d'enregistrement national des demandes de logement locatif social

Article 1^{er} : Objet de la convention

L'article 117 de la loi Mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (MLLE) du 25 mars 2009 a réformé en profondeur la procédure d'enregistrement des demandes de logement locatif social en mettant en place le Système National d'Enregistrement (SNE).

L'article 97 de loi ALUR (Accès au logement et à un urbanisme rénové) du 24 mars 2014 s'insère dans la poursuite de ces objectifs, en termes de simplification des démarches des demandeurs et d'une plus grande lisibilité et efficacité des politiques publiques du logement.

Il comporte plusieurs volets :

- Des dispositions visant à simplifier les démarches des demandeurs (enregistrement en ligne via le Portail Grand Public (PGP) www.demande-logement-social.gouv.fr et mise en place du « dossier unique ») et à mettre en œuvre le droit à l'information qui leur est reconnu au moment du dépôt et tout au long de l'instruction
- Des dispositions visant à organiser de manière collective l'information du demandeur et la gestion partagée de la demande, à l'initiative des EPCI dotés d'un PLH approuvé, sur le territoire de ces EPCI

Le décret n° 2017-834 du 05 mai 2017 portant diverses dispositions *modifiant le CCH en matière de demande et d'attribution de logements sociaux permet à présent (R. 441-2-15) que les informations nominatives des demandeurs et le traitement de leurs demandes soient à la fois accessibles aux « services enregistreurs de la demande » mais également aux personnes et services suivants qui n'ont pas la qualité de « services enregistreurs » :*

1) Services de l'État

2) l'EPCI responsable du dispositif

3) Les réservataires pour les demandes portant sur les communes sur le territoire desquelles ils bénéficient de réservations

4) Les EPCI ayant conclu la convention intercommunale d'attribution

5) Le gestionnaire du dispositif et les lieux d'accueil

Cette convention s'articule autour de 3 objectifs

- Simplifier les démarches et améliorer le service au demandeur
- Renforcer la connaissance partagée des demandes
- Fiabiliser le système entre les partenaires

Article 2 : L'enregistrement de la demande de logement locatif social**2.1 Les services enregistreurs du département**

Les personnes ou services qui, **dans le département de la Réunion** enregistrent les demandes sont les suivants :

Catégories de personnes ou services	Services enregistreurs du département	Adresses
Bailleurs sociaux, EPCI et collectivités territoriales	SEDRE	53, rue de Paris 97464 Saint Denis Cedex
	SEMAC	16 b, résidence Le Manchy 97470 Saint Benoit
	SEMADER	52, route des sables 97427 l'Etang Salé
	SHLMR	rue du Bois de Nêfles 97474 Saint Denis Cedex
	SIDR	12 rue Félix Guyon 97461 Saint Denis Cedex
	SODEGIS	7, rue Jean Couturier 7430 Le Tampon
	SODIAC	50, quai Ouest Bas de la Rivière 97400 Saint Denis
	GEOD	12, Ruelle Tortue 97400 Saint-Denis
	CINOR	Communauté Intercommunale du Nord de la Réunion 3 rue de la Solidarité - CS 61025 97495 Sainte-Clotilde Cedex
	TCO	Territoire de la Côte Ouest Communauté d'agglomération - BP 50049 97822 Le Port Cedex
	CIREST	Communauté Intercommunale Réunion Est 28, rue des Tamarins Pôle Bois – B.P. 124 97470 Saint-Benoît
	CIVIS	Communauté Intercommunale des Villes Solidaires 29 Route de l'Entre-deux 97410 Saint-Pierre
CASUD	Communauté d'Agglomération du Sud 379 rue Hubert Delisle – BP 437 97838 Le Tampon Cedex	

	Commune de Saint-André	Place du 2 décembre – B.P. 505 97440 Saint-André
	Commune de Saint-Paul	14, Place de l'Hôtel de Ville 97460 Saint-Paul
	Commune de Saint-Benoît	2 Rue Georges Pompidou 97470 Saint-Benoît
	Commune de Bras-Panon	89 route nationale 2 97412 Bras-Panon
	Commune de la Plaine des Palmistes	230 Rue de la République 97431 La Plaine des Palmistes
	Commune de Saint-André	Place du 2 Décembre BP 505 97440 Saint-André
	Commune de Sainte-Rose	193 route nationale 2 93439 Sainte-Rose
	Commune de Salazie	1 Place Théodore Simonette 97433 Salazie
	Commune du Tampon	256 Rue Hubert Delisle CS 32117 97831 Le Tampon cedex
	Commune de saint-Joseph	277 Rue Raphaël Babet 97480 Saint-Joseph
	Commune de Saint-Philippe	55 Rue Leconte-de-Lisle 97442 Saint-Philippe

2.2 L'enregistrement des demandes

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

- soit le demandeur saisit directement sa demande dans le portail grand public
- soit les services saisissent les demandes dans l'application informatique nationale disponible sous internet
- soit les services saisissent les demandes dans leurs systèmes privatifs de gestion et envoient les renseignements contenus dans les demandes au système national pour enregistrement

Toutes les informations renseignées par le demandeur doivent être enregistrées selon les règles départementales (annexe 1) et la charte de déontologie (annexe 2).

Le demandeur doit déposer les pièces justificatives à la constitution de son dossier **qu'en un seul exemplaire**, conformément à l'annexe 1.

Le gestionnaire national du SNE communique au demandeur une attestation comportant le numéro unique **dans le délai maximal d'un mois à compter du dépôt de la demande**, dans le respect des dispositions des articles L. 441-2-1, R. 441-2-3 et R. 441-2-4 du CCH.

Outre les demandes initiales, doivent être enregistrées les modifications, les renouvellements et les radiations de demandes dans le respect des dispositions des articles R. 441-2-7 et R. 441-2-8 du CCH, en précisant la décision de la commission d'attribution, son rang en cas d'attributions sous réserve de refus du ou des candidats précédents et les motifs de la décision en cas d'attributions sous condition suspensive et en cas de non-attribution, les conséquences de son éventuel refus de l'offre, notamment lorsque le logement est proposé au titre du DALO

2.3 Les radiations des demandes

La demande ne peut faire l'objet d'une radiation du fichier d'enregistrement que pour l'un des motifs suivants, qui demeure inscrit au fichier ;

a) Attribution d'un logement social au demandeur ; 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 ;

Lorsque la radiation est la conséquence d'une attribution de logement, le bailleur doit fournir, dès signature du bail, des informations complémentaires conformément à l'article R. 441-2-9 du CCH et notamment, le numéro RPLS (s'il est attribué), l'adresse du logement, situation en QPV ou non, surface, typologie, réservataire du logement, ménage prioritaire DALO ou non.

b) 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.

c) Absence de réponse du demandeur à un courrier envoyé à la dernière adresse indiquée par l'intéressé ; le service expéditeur du courrier, après en avoir avisé l'intéressé, procède à la radiation un mois après cet avertissement.

d) Rejet pour 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.

e) Absence de renouvellement de la demande dans le délai imparti par la notification adressée au demandeur en application de [l'article R. 441-2-7](#); le gestionnaire du système procède à la radiation.

L'avertissement mentionné aux c et d ci-dessus est effectué par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre moyen permettant d'attester de la remise.

2.4 Tenue et mise à disposition du public de la liste des services enregistrés

La DEAL établit la liste et l'adresse des services enregistrés. Ceux-ci s'engagent à lui fournir, le cas échéant, les modifications de leurs coordonnées.

Cette liste est mise à disposition du public sur le Portail Grand Public

2.5 Les responsabilités des services enregistrés

Les services enregistrés ont l'obligation d'enregistrer les demandes, conformément à l'article 2.2 de la présente convention et de l'annexe 1, dès réception du formulaire renseigné visé à l'article R. 441-

2-2 du CCH, accompagné de la copie d'une pièce attestant l'identité du demandeur et, s'il y a lieu, de la régularité de son séjour sur le territoire national (article R. 441-2-3 du CCH).

Dans le cadre de l'instruction du dossier unique, les pièces constitutives du dossier sont demandées en un seul exemplaire conformément à l'annexe 1.

2.6 Engagement d'adhésion du service enregistreur

Les services enregistreurs adhèrent par le présent engagement de la convention conclue entre le Préfet de la Réunion et les services enregistreurs concernant les conditions et les modalités de mise en œuvre du système d'enregistrement national des demandes de logement locatif social (SNE).

Par la signature de la convention, ils s'engagent sur la qualité du service d'enregistrement, dans le respect des droits des demandeurs et de la charte de déontologie figurant en annexe.

Dans ce cadre, le service enregistreur s'engage à :

- 1) Se conformer à l'ensemble des stipulations de la convention conclue entre le Préfet de *la Réunion* et les services enregistreurs concernant les conditions et les modalités de mise en œuvre du système d'enregistrement national des demandes de logement locatif social, et ses annexes figurant en annexe du présent engagement ;
- 2) Respecter les principes de composition du comité de pilotage, devenir membre de ce Comité ou y être représenté le cas échéant, et participer à l'exécution de la mission dévolue à ce dernier au titre de la convention conclue entre le Préfet de *la Réunion* et les services enregistreurs concernant les conditions et les modalités de mise en œuvre du système d'enregistrement national des demandes de logement locatif social ;
- 3) Se conformer à toute modification qui serait opérée à la convention conclue entre le Préfet de *la Réunion* et les services enregistreurs concernant les conditions et les modalités de mise en œuvre du système d'enregistrement national des demandes de logement locatif social et/ou à ses annexes ;
- 4) Se conformer aux textes législatifs et réglementaires en vigueur applicables au dispositif d'enregistrement des demandes de logement social.

Article 3 : Gestion du dispositif d'enregistrement

3.1 Le gestionnaire territorial

La fonction de gestionnaire territorial pour la Réunion est exercée par :

AATIKO

assistance@aatiko.fr

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

3.2 Les missions du gestionnaire territorial

Le gestionnaire territorial de la Réunion est responsable du fonctionnement du système d'enregistrement. De manière générale, il veille à ce que les procédures d'enregistrement, de renouvellement et de radiation des demandes soient régulièrement mises en œuvre.

Les missions du gestionnaire territorial sont principalement les suivantes :

- 1 : Administrer la base
- 2 : Assurer la qualité des données et la mise en œuvre des procédures
- 3 : Assurer le reporting et la production statistique
- 4 : Animer le dispositif

Convention entre le Préfet de la Réunion et les services enregistreurs concernant les conditions et les modalités d'accès au système d'enregistrement national des demandes de logement locatif social

3.3 L'évaluation du gestionnaire territorial

Le gestionnaire présente annuellement un rapport de son activité au Comité de pilotage (cf. infra, art.4), détaillée par type de mission qui lui incombe.

Article 4 : Comité de pilotage du dispositif d'enregistrement

4.1 Le rôle du comité de pilotage

Cette instance a en charge :

- Le suivi et le contrôle de l'activité du gestionnaire ;
- Le suivi du respect des règles de fonctionnement du dispositif départemental d'enregistrement de la demande de logement social ;
- Le suivi de la qualité du service d'enregistrement des demandes de logement social ;
- L'analyse du rapport d'activité présenté par le gestionnaire.

Le comité de pilotage est en charge de proposer au préfet les mesures visant à améliorer la gestion du dispositif d'enregistrement. Dans ce cadre, il se réunit au minimum une fois par an.

4.2 La composition du comité de pilotage

Le comité de pilotage du dispositif d'enregistrement est composé des structures d'appartenance suivante :

Structure d'appartenance	Fonction
Préfecture de département	Préfet
DEAL	Directeur/ou son représentant
ARMOS-O	Délégué
DJSCS	Directeur
CAF	Directeur
EPCI dotés d'un PLH	Directeur
Action Logement	Directeur
GEOD	Directeur

L'ARMOS-OI située au 12, ruelle Tortue – 97400 Saint-Denis représente l'ensemble des bailleurs sociaux signataires de la présente convention.

Chaque structure ou leurs représentants désignés par mandat écrit (annexe 3) assistent aux différentes sessions.

Toute modification de la composition du comité de pilotage fera l'objet d'un avenant à la présente convention, sauf dans le cas prévu à l'article 8.1.2 de la présente convention.

L'animateur du PDALHPD est invité à participer au comité de pilotage.

Article 5 : Droit à l'information

L'article R. 441-2-17 du CCH, modifié par le décret n° 2017-834 du 05 mai 2017, précise le droit à l'information du demandeur.

Au moment du dépôt de la demande

Toute personne qui envisage de présenter une demande de logement social a droit à une information sur les modalités de dépôt de la demande et les pièces justificatives qui peuvent être exigées, ainsi que sur les caractéristiques du parc social et le niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire qui l'intéresse.

Tout demandeur de logement social a droit à une information sur les données le concernant qui figurent dans le système national d'enregistrement et dans le dispositif de gestion de la demande, ainsi que sur les principales étapes du traitement de sa demande, notamment les conditions dans lesquelles est effectuée la désignation de sa demande en vue de son passage devant la commission mentionnée à l'article L. 441-2.

Il a droit également à une information sur les caractéristiques du parc social et le niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire mentionné dans sa demande et sur tout autre territoire susceptible de répondre à ses besoins.

Postérieurement au dépôt de la demande

Tout demandeur de logement social doit pouvoir avoir accès, à tout moment, directement ou sur demande selon son choix, aux informations contenues dans sa demande telles qu'elles ont été enregistrées et, le cas échéant, modifiées par ses soins ou rectifiées par un intervenant habilité à cet effet au vu des pièces justificatives fournies par le demandeur.

Lors du dépôt de la demande, le demandeur reçoit les informations mentionnées aux deux derniers alinéas de l'article [L. 441-2-6](#) et est informé des modalités selon lesquelles il pourra obtenir ultérieurement des informations sur l'état d'avancement de sa demande.

Il a accès à des informations concernant :

- la décision de la commission d'attribution, le rang du demandeur en cas d'attribution sous réserve de refus du ou des candidats précédents et les motifs de la décision en cas d'attribution sous condition suspensive et en cas de non-attribution ;
- en cas de décision d'attribution, la description précise du logement proposé et, le cas échéant, le fait que le logement lui est proposé au titre du droit opposable au logement ;
- les conséquences de son éventuel refus de l'offre de logement faite dans les conditions de l'article [R. 441-10](#) à la suite d'une décision d'attribution prise par la commission d'attribution, notamment lorsque le logement a été proposé au titre du droit au logement opposable.

Article 6 : Règles de confidentialités

La loi «Informatique et Libertés» définit les principes qu'un responsable de traitement doit respecter lors de la collecte, du traitement ou encore de la conservation des données. Elle garantit par ailleurs un certain nombre de droits pour les personnes concernées, notamment au niveau du principe de sécurité et de confidentialité des données (article 34).

Le responsable du traitement est astreint à une obligation de sécurité : il doit notamment prendre les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité des données qu'il a collectées et éviter leur divulgation à des tiers non autorisés.

L'accès aux données ne doit ainsi être ouvert qu'aux employés habilités à en connaître en raison de leurs fonctions.

Convention entre le Préfet de la Réunion et les services enregistreurs concernant les conditions et les modalités d'accès au système d'enregistrement national des demandes de logement locatif social

Chaque personne doit disposer d'un identifiant et d'un mot de passe individuel. Les droits permettant d'accéder aux données doivent être précisément définis en fonction des besoins réels de chaque utilisateur.

Il est également recommandé de prévoir un mécanisme de verrouillage systématique des postes informatiques, au-delà d'une courte période d'inactivité, ainsi qu'un dispositif de traçabilité des connexions aux applications permettant de s'assurer qu'aucun agent n'a accédé à des données en dehors de ses missions, notamment par simple curiosité.

Article 7 : Durée de la convention

La présente convention est conclue pour une durée d'un an à compter du **xx xx 2024**, renouvelable tacitement par périodes d'un an, dans la limite de 5 ans.

Une évaluation annuelle de la convention et des annexes sera menée lors des COPIL et COTECH.

Article 8 : Avenants et résiliation de la convention

8.1 : Avenants

8.1.1 Les parties signataires peuvent apporter d'un commun accord des modifications sur les modalités d'organisation locale du système d'enregistrement dans le respect de la réglementation en vigueur.

Toute modification relative à l'exécution du service d'enregistrement, aux missions du gestionnaire départemental fait l'objet d'un avenant à la présente convention.

8.1.2 Les parties acceptent d'ores et déjà l'adhésion de tout nouveau service enregistreur au sens de l'article R 441-2-1 du code de la construction et de l'habitation à la présente convention, sous réserve que celui-ci se conforme à l'ensemble de ses dispositions.

Les services déjà adhérents seront informés de toute nouvelle adhésion d'un service enregistreur.

Le service enregistreur qui adhère à la présente convention peut devenir membre du Comité de pilotage prévu à l'article 4 de la présente convention ou y être représenté le cas échéant.

L'adhésion d'un nouveau service enregistreur dans les conditions définies ci-avant dispense les parties de la conclusion d'un avenant ayant pour objet l'adhésion et la participation de ce service enregistreur au comité de pilotage

8.2 : Résiliation

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

Les personnes ou services désignés au e) et f) de l'article 1er du décret n° 2010-431 du 29 avril 2010 relatif à la procédure d'enregistrement des demandes de logement locatif social se désengagent de la présente convention dès lors qu'ils n'assurent plus le service d'enregistrement. Ils font part de leur décision au Préfet, qui en prend acte. La présente convention demeure applicable à l'égard des autres signataires.



Fait à, le

Le Préfet de la Réunion

Le service enregistreur

PROJET