

Annexe 1

Engagements des guichets d'enregistrement en matière de qualité des données et de service rendu

Le présent document constitue le cadre de référence pour le suivi de la qualité de l'alimentation du SNE par les guichets d'enregistrement de la demande de logement social, pour la mise en oeuvre des contrôles permanents ou ponctuels et pour la mise en oeuvre de mesures correctrices éventuelles par le gestionnaire départemental.

SOMMAIRE

<p>Introduction</p> <p>Importance du contrôle qualité des données du SNE Les missions du gestionnaire départemental Les principes de la démarche régionale</p> <p>Les engagements des guichets d'enregistrement</p> <p>a. Bonnes pratiques de saisie et d'alimentation du SNE b. Fonctionnement des systèmes privatifs dans leurs échanges avec le SNE c. Engagements visant à assurer la qualité de service aux demandeurs d. Mise en œuvre des nouvelles dispositions de la loi ALUR et autres.</p>	<p>Les données contrôlées et les objectifs à atteindre</p> <p>a. Éléments de contexte b. L'enregistrement des demandes dans les délais prévus par la réglementation c. L'enregistrement des attributions d. La qualité des attributions enregistrées</p> <p>Procédures de contrôle et mesures correctrices éventuelles mises en oeuvre par le gestionnaire départemental.</p> <p>a. Les contrôles permanents b. Les contrôles aléatoires c. Le suivi des contrôles et les mesures correctrices</p>
---	--

1. Introduction

a. Importance du contrôle qualité des données du SNE

Les enjeux du SNE sont nombreux :

- Via son infocentre, le SNE joue un rôle clé dans **la connaissance de la demande de logement social**, à une maille territoriale fine. Ces données alimentent **la conception des politiques publiques du logement**, que ce soit au niveau national ou au niveau territorial.
- Le SNE améliore **la transparence des processus d'attribution et la protection des droits des demandeurs**.
- Le SNE **incite** les partenaires, bailleurs sociaux, collectivités territoriales et autres réservataires, **à gérer de façon plus collective les demandes**.
- Le SNE est **la colonne vertébrale du système d'information Logement de l'Etat**. En effet, il est interfacé avec les systèmes de gestion des bailleurs sociaux mais aussi avec d'autres systèmes de l'Etat notamment **Comdalo, SYPLO et RPLS**. Les données du SNE irriguent ainsi l'ensemble de ces systèmes et participent à la qualité globale et la productivité de nombreux services publics concernés par le logement social.
- Le SNE servira de base à de nombreuses améliorations initiées **par la loi ALUR et d'autres : constitution du dossier unique** (faculté pour les demandeurs de déposer une seule fois l'ensemble des pièces constitutives du dossier), **amélioration de l'information du demandeur**, etc...

L'effectivité du SNE et la fiabilité de ses données est donc centrale.

b. Les missions du gestionnaire départemental

Par convention, l'URH Hauts-de-France assure le rôle de gestionnaire territorial du SNE pour les 5 départements de la région depuis mars 2011.

La palette des missions du gestionnaire territorial est large et diversifiée cf. annexe 3 « missions du gestionnaire », et comporte aussi des missions relatives à l'assurance qualité » des données.

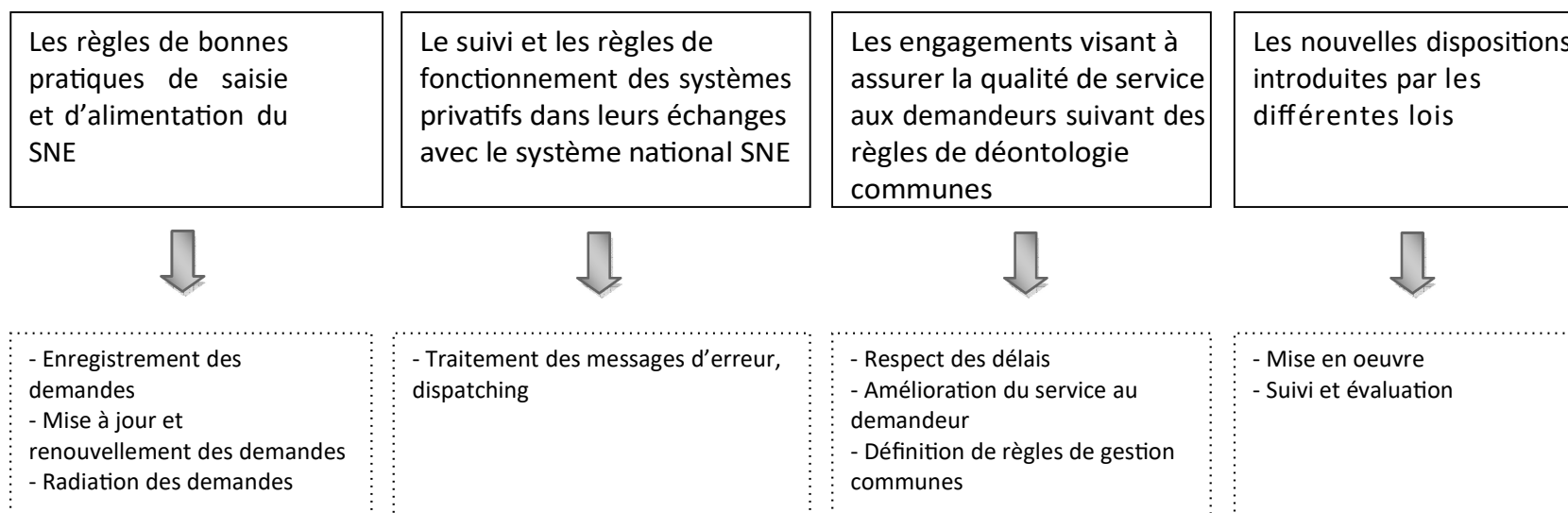
Le gestionnaire départemental est le garant de l'assurance qualité des données du SNE.

Il doit ainsi veiller à la mise en oeuvre des procédures d'enregistrement, de renouvellement et de radiation des demandes.

c. Les principes de la démarche régionale

Etablir, **au niveau local, des principes de travail partagés entre les partenaires**, et notamment les guichets d'enregistrement.

Mettre en place, de manière partenariale :



2. Les engagements des guichets d'enregistrement

a. Bonnes pratiques de saisie et d'alimentation du SNE

Enregistrement des demandes :

- Vérifier l'éventuelle présence de doublons avant toute saisie d'une nouvelle demande
- Ne forcer les doublons qu'en cas de nécessité stricte
- Saisir l'ensemble des éléments du formulaire du demandeur, et rectifier les anomalies visibles
- Saisir de manière exhaustive les données dans le SNE (renseigner tous les onglets)
- Saisir les demandes de mutation en tant que demandes de logement

La mise à jour et le renouvellement des demandes :

- Mettre à jour une demande à partir de la dernière demande enregistrée, ce qui implique, pour les systèmes privés, d'avoir toujours une base synchrone avec le système national

La radiation des demandes, notamment :

- Enregistrer les attributions de logements **dès la signature d'effet du bail** (sans délai, mais pas avant la signature du bail)
- Pour les guichets non bailleurs, ne pas procéder à la radiation d'une demande satisfaite en cochant un autre motif

b. Fonctionnement des systèmes privés dans leurs échanges avec le système national

- Traiter tous les messages d'erreurs ;
- Utiliser le dispatching pour disposer toujours de la demande la plus à jour ;
- Saisir directement dans le SNE en cas de messages d'erreur persistants (cas des radiations pour attribution)

c. Engagements visant à assurer la qualité de service aux demandeurs suivant des règles de déontologie communes

- **Respecter les délais d'enregistrement :**

Rappel réglementaire : Conformément au décret n°2010-431 du 29 avril 2010 relatif à la procédure d'enregistrement des demandes de logement locatif social, la demande fait l'objet d'un enregistrement « dès réception du formulaire renseigné, 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 ».

- Relancer le demandeur en cas de réception d'un formulaire incomplet ou illisible ;
- Assurer la protection des données informatiques (mot de passe, revue périodique des utilisateurs, signalement des utilisateurs quittant leurs fonctions en lien avec le SNE, etc) ;

d. Mise en œuvre des nouvelles dispositions de la loi ALUR et autres

Il s'agira ici de mettre en œuvre de manière partenariale (Etat/collectivités/guichets d'enregistrement et gestionnaire), de suivre et d'évaluer les mesures concernant l'enregistrement et la gestion de la demande, et les attributions introduites par la Loi ALUR :

- Mesures concernant le demandeur : mise en œuvre du dossier unique et ses principaux impacts en terme organisationnels et techniques pour les acteurs du logement social / L'information du demandeur.
- La mise en œuvre du dispositif de gestion partagée des demandes au niveau intercommunal (via le SNE)
- La mise en œuvre au niveau intercommunal (convention EPCI doté de PLH/Etat/OLS) du plan de gestion de la demande et d'information du demandeur
- Le suivi du déploiement de la cotation sur les territoires concernés par la réforme

3. Les données contrôlées et les objectifs à atteindre

a. Les données contrôlées : éléments de contexte

Une fois les règles établies et diffusées entre les partenaires et les utilisateurs, **le gestionnaire peut mener son travail de veille et de contrôle** quant à la mise en œuvre régulière des procédures d'enregistrement, de renouvellement et de radiation qui ont été définies.

Pour mener ses missions, le gestionnaire territorial dispose d'un ensemble de tableaux de bord de suivi des guichets répondant aux questions courantes de suivi quantitatif et qualitatif de la demande.

Ces rapports lui permettent de produire, pour chaque service enregistreur **des indicateurs chiffrés, relatifs à la qualité de l'alimentation du SNE.**

Via les indicateurs, le gestionnaire assure le pilotage du bon renseignement de la base nationale. Il s'agit de la principale action de « contrôle » qui incombe au gestionnaire territorial.

b. L'enregistrement des demandes dans les délais prévus par la réglementation

- à travers 3 indicateurs :
 - *Délai moyen entre l'enregistrement de la demande et l'enregistrement de l'attribution*
 - *Pourcentage de demandes enregistrées plus de 30 jours après leur dépôt*
 - *Pourcentage d'attributions à moins de 30 jours de l'enregistrement de la demande*

Délai moyen entre l'enregistrement de la demande et l'enregistrement de l'attribution

Description de l'indicateur



Moyenne du temps écoulé entre l'enregistrement de la demande et l'enregistrement de l'attribution, en jours.

Interprétation de l'indicateur



-Cet indicateur donne une indication sur le délai d'attente moyen sur le territoire. Ainsi, lorsqu'un bailleur présente un délai significativement plus court que la moyenne constatée sur le territoire, cela pourrait indiquer que les demandes ne sont pas immédiatement saisies au dépôt.

-Ce délai moyen est plus court lorsque la situation sur les marchés locatifs est détendue.

Précisions



Rappel réglementaire : Conformément au décret n°2010-431 du 29 avril 2010 relatif à la procédure d'enregistrement des demandes de logement locatif social, la demande fait l'objet d'un enregistrement « dès réception du formulaire renseigné, 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 ».

Le délai maximal autorisé pour la saisie d'une demande déposée et la transmission de l'attestation d'enregistrement au demandeur est d'un mois.

Pourcentage de demandes enregistrées plus de 30 jours après leur dépôt

< 0,5%

≥ 0,5%
Et < 1,5%

≥ 1,5%

Description de
l'indicateur



Part (en %) de demandes pour lesquelles le délai entre la date d'enregistrement et la date de dépôt est supérieur à 30 jours par rapport au nombre total de demandes enregistrées.

Interprétation de
l'indicateur



Cet indicateur doit permettre d'identifier les services enregistreurs qui ne saisissent pas les demandes dans les délais prévus par la réglementation. Idéalement, le ratio devrait être égal à 0%. A partir de 1,5%, on considère que le seuil est critique.

Précisions



Rappel réglementaire : Conformément au décret n°2010-431 du 29 avril 2010 relatif à la procédure d'enregistrement des demandes de logement locatif social, la demande fait l'objet d'un enregistrement « dès réception du formulaire renseigné, 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 ».

Le délai maximal autorisé pour la saisie d'une demande déposée et la transmission de l'attestation d'enregistrement au demandeur est d'un mois.



Objectif régional < 0,5%

Pourcentage d'attributions enregistrées à moins de 30 jours de l'enregistrement de la demande

< 5%

≥ 5%
Et < 10%

≥ 10%

Description de l'indicateur



Part (en %) des attributions saisies dans le SNE pour lesquelles le délai entre l'enregistrement de la demande et l'enregistrement de l'attribution est inférieur ou égal à 30 jours.

Interprétation de l'indicateur



-Cet indicateur peut indiquer que le bailleur thésaurise des demandes (c'est-à-dire qu'il ne les enregistre que lorsqu'il a pu faire une proposition de logement), notamment celles des demandeurs au profil « avantageux ».

Idéalement, le ratio devrait être inférieur à 5%. A partir de 10%, on considère que le seuil est critique.

-Il est à noter qu'il peut être plus élevé dans les territoires détendus où les délais d'attente moyens pour l'obtention d'un logement sont plus courts.

Précisions



Rappel réglementaire : Conformément au décret n°2010-431 du 29 avril 2010 relatif à la procédure d'enregistrement des demandes de logement locatif social, la demande fait l'objet d'un enregistrement « dès réception du formulaire renseigné, 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 ».

Le délai maximal autorisé pour la saisie d'une demande déposée et la transmission de l'attestation d'enregistrement au demandeur est d'un mois.



Objectif régional < 5%

c. L'enregistrement des attributions

- Le pilotage de l'enregistrement des attributions est réalisé à travers les trois indicateurs suivants :
 - *Pourcentage de radiations pour attribution rejetées*
 - *Délai moyen d'enregistrement des attributions*
 - *Pourcentage de radiations dont la date d'enregistrement est postérieure d'au moins 10 jours à la date de signature du bail*

L'enregistrement des attributions

Pourcentage de radiations pour attribution rejetées

Description de
l'indicateur



Ratio entre le nombre de rejets sur le nombre de radiations pour attribution bien enregistrées.

Il est à noter que tous les rejets sont comptabilisés, même ceux relatifs à des radiations finalement bien enregistrées : par exemple, pour une radiation pour attribution finalement enregistrée après 4 rejets, ces derniers sont toujours pris en compte dans cet indicateur.

Interprétation de
l'indicateur



Cet indicateur permet de repérer les SI bailleurs dont les interfaces font un nombre insuffisant de contrôles préalables à l'envoi des flux vers le SNE. En effet, plus ce ratio est élevé, plus cela signifie que le nombre de rejets rapporté au nombre d'attributions enregistrées dans le SNE a été élevé.

Précisions



Ces problèmes relèvent principalement d'interfaces défailtantes, de flux incomplets ou non conformes ou de problèmes de procédure. Les messages d'erreur doivent être analysés et traités par les guichets enregistreurs. Cela suppose enfin que les flux puissent être réémis par les systèmes privatifs des bailleurs.

L'enregistrement

Indicateur 1 : délai moyen d'enregistrement des attributions

Indicateur 2 : % de radiations pour attributions pour lesquelles la date d'enregistrement est postérieure d'au moins 10 jours à la date de signature du bail

Description de
l'indicateur



Indicateur 1 : Moyenne de la durée écoulée entre l'enregistrement de l'attribution dans le SNE et la date de signature du bail, en jours.

Indicateur 2 : % de radiations pour attributions pour lesquelles la date d'enregistrement est postérieure d'au moins 10 jours à la date de signature du bail.

Interprétation de l'indicateur



< 7j ≥ 7j et < 15j ≥ 15j

L'indicateur 1 indique la durée que mettent en moyenne les bailleurs pour radier une demande suite à l'attribution d'un logement, et de repérer ceux qui le font bien après la date de signature du bail.

Idéalement, le délai devrait être inférieur à 7 jours.

A partir de 15 jours, on considère que le délai est critique.

< 3% ≥ 3% et < 5% ≥ 5%

L'indicateur 2 permet d'identifier les bailleurs qui n'enregistrent pas les attributions de logements dans les 10 jours suivant la signature du bail.

Idéalement, le ratio devrait être inférieur à 3%.

A partir de 5%, on considère que le seuil est critique.

Précisions



Rappel réglementaire : Conformément à l'article R. 441-2-8 du code de la construction et de l'habitation, « l'organisme qui a attribué le logement procède à la radiation dès la signature du bail ».

d. La qualité des attributions enregistrées :

- Lors de la radiation d'une demande pour attribution, les informations relatives au demandeur et à sa situation doivent systématiquement être mises à jour.

Le pilotage de la qualité de l'enregistrement des attributions est opéré à travers les deux indicateurs suivants :

- *Pourcentage de radiations pour attribution Etat*
- *Pourcentage de radiations pour attribution avec un numéro RPLS*

La qualité des attributions enregistrées

Pourcentage de radiations pour attribution Etat

Description de
l'indicateur



Part (en %) de radiations pour attribution effectuées dans le SNE au titre du contingent réservé de l'Etat sur l'ensemble des radiations pour attribution enregistrées dans le SNE.

Interprétation de



Théoriquement, cet indicateur devrait se situer autour de 30% mais renseigne le contingent d'imputation lors de la saisie de l'attribution dans le SNE, ou qu'il a attribué moins de 30% des logements à des demandeurs présentés par l'Etat.

Précisions



Le niveau normal de réservation de l'Etat est de 30% du parc (25% de prioritaires et 5% de fonctionnaires) hors cas spécifiques locaux où le

Dans le SNE, le contingent d'imputation à renseigner pour les attributions Etat est : "Contingent préfet prioritaires" (hors fonctionnaires et agents publics de l'Etat) pour les ménages défavorisés et « Contingent préfet fonctionnaires et agents publics de l'Etat » pour les agents de l'Etat.

La qualité des attributions enregistrées

Pourcentage de radiations pour attribution avec un numéro RPLS

Description
de
l'indicateur



Part (en %) de radiations pour attribution effectuées dans le SNE pour lesquelles le numéro RPLS du logement attribué est bien renseigné par rapport à l'ensemble des radiations pour attribution enregistrées dans le SNE.

Interprétation
de
l'indicateur



Si aucune mise en service n'a été faite sur la période de la requête (les logements neufs ne disposant pas dans l'immédiat de leur numéro RPLS), le pourcentage de l'indicateur devrait être de 100%. *A contrario*, si de nombreuses mises en service ont été effectuées sur la période, et attribuées, ce ratio sera inférieur.

Cet indicateur permet facilement de repérer les bailleurs qui ne renseignent pas le n° RPLS du logement et ne respectent donc pas leurs obligations réglementaires.

Précisions



Rappel réglementaire : L'article R441-2-9 du CCH prévoit que les bailleurs renseignent, à la saisie de l'attribution, l'identifiant du logement dans le répertoire des logements locatifs (le numéro RPLS) et, pour les logements qui ne disposent pas de cet identifiant, les caractéristiques du logement attribué (localisation, superficie et type, loyer).

4. Procédures de contrôle et mesures correctrices mises en oeuvre par le gestionnaire territorial.

Plusieurs formes de contrôle sont mis en oeuvre par le gestionnaire départemental dans le cadre de son travail de veille et de contrôle quant à la mise en œuvre régulière des procédures d'enregistrement, de renouvellement et de radiation qui ont été détaillées au point 3 :

a. les contrôles permanents des données d'alimentation du SNE par les guichets d'enregistrement :

Au travers des indicateurs figurant dans les tableaux de bord de l'infocentre du SNE, il est possible de suivre finement la qualité de la saisie des données par les guichets d'enregistrement et donc d'identifier les difficultés ou les défaillances.

Pour permettre à chaque guichet d'enregistrement de se situer par rapport aux objectifs communs poursuivis, le tableau de bord de suivi des guichets, non anonymisé, sera diffusé à l'ensemble des guichets à intervalle régulier.

Ce tableau de bord issu de l'infocentre du SNE comprend des indicateurs chiffrés, relatifs à la qualité de l'alimentation du SNE.

b. Les contrôles aléatoires

Le gestionnaire complétera son action en procédant à des requêtes et des tests sur des échantillons et/ou des cohortes de demandes, directement dans la base suivant les principes suivants :

Les contrôles peuvent ainsi porter sur :

Le niveau de complétude de la saisie d'une demande, y compris les champs non obligatoires ; La qualité de la saisie (adresse, lien de parenté, etc.) ;

La cohérence des données entre elles pour une même demande ; La présence du revenu fiscal de référence ;

La mise à jour des informations du demandeur en cas de radiation pour attribution.

Cas de figure	Démarche suivie
Contrôle aléatoire de la qualité des données ou d'un indicateur particulier	Constituer un échantillon varié de demandes (guichets différents, dates de saisie différentes, contextes différents, etc.)
Contrôle de l'évolution de la qualité de la saisie par un guichet	« Contrôler » le même guichet, mais à des dates différentes (échantillons de demandes saisies à des dates différentes)

c. Le suivi des contrôles et les mesures correctrices mises en oeuvre

Pour les guichets d'enregistrement dépassant les seuils tolérés ou présentant des écarts importants par rapport à la moyenne des résultats observés sur le territoire, en fonction des anomalies et écarts détectés lors des contrôles et du suivi décrits précédemment, des mesures correctrices seront mis en oeuvre par le gestionnaire départemental, suivant les règles suivantes :

- Signalement formel par le gestionnaire territorial du relevé des anomalies et des écarts détectés au guichet d'enregistrement concerné.
- Réponse formelle par le guichet d'enregistrement, sous un délai d'un mois, précisant les modalités de mise en oeuvre d'un plan d'action visant à corriger rapidement la situation.

Le service enregistreur pourra utilement se rapprocher du gestionnaire territorial pour un conseil ou un appui.

- Suivi et évaluation de la mise en oeuvre des actions correctrices par le gestionnaire départemental.
- Rendu compte au comité de suivi du SNE.

Le cas échéant, si des difficultés devaient apparaître dans la mise en oeuvre des procédures correctives, sur proposition du gestionnaire départemental, l'Etat mettra en oeuvre la procédure formelle de mise en oeuvre des sanctions prévues au Code de la Construction et de l'Habitation :

- Notification par le préfet de département des griefs formulés au guichet ;
- Réponse du guichet sous un mois. En cas de réponse satisfaisante, arrêt de la procédure ;
- Si les observations formulées par le guichet ne répondent pas aux griefs formulés par le représentant de l'Etat, les sanctions prévues au second alinéa de l'article L. 451-2-1 peuvent être prononcées par arrêté du préfet.