



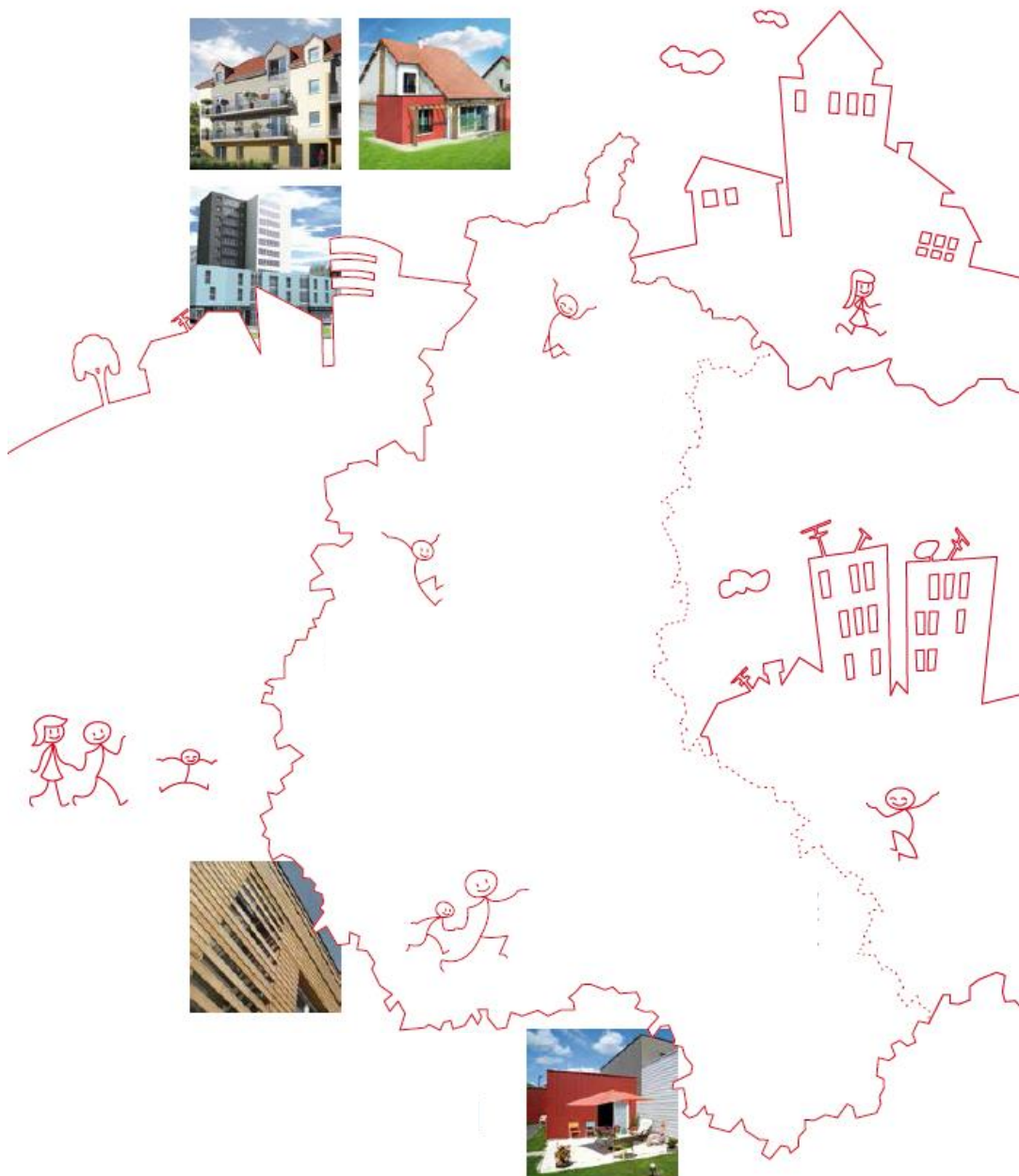
arca | L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Champagne-Ardenne

Membre de l'Union Régionale HLM Grand Est



RAPPORT D'ACTIVITÉ GESTION DE LA DEMANDE

DU 01/01/2019 AU 31/12/2019



Pour la 9^{ème} année consécutive, l'ARCA L'Union Sociale pour l'Habitat en Champagne assure, pour le compte de l'Etat, la gestion du Système National d'Enregistrement des demandes de logement social (SNE) sur les 4 départements (Ardennes, Aube, Haute-Marne & Marne).

Cette gestion consiste en outre à administrer l'outil SNE, assurer au quotidien la hotline des guichets enregistreurs de la demande, veiller à la bonne mise en œuvre des procédures d'enregistrement, de renouvellement et de radiation des demandes. Cette part d'activité est complétée par la multiplication de requêtes liées à l'application des lois Egalité Citoyenneté et ELAN.

Les 26 services enregistreurs de Champagne-Ardenne (17 bailleurs sociaux, 6 services de l'Etat, 1 ADIL, 1 Maison de l'Habitat, Action Logement Services) consultent et alimentent cette base unique de la demande sur le territoire considéré.

Les données présentées ci-après concernent la période allant du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019 et démontrent un rythme de sollicitations et d'analyses de données en constante évolution depuis ces 9 dernières années, lié notamment aux nouvelles obligations instaurées par le cadre législatif.

Outre le rôle de plateforme d'assistance et d'échange de données, l'ARCA a été mobilisée sur les thématiques suivantes :

1. **Réunions avec les services enregistreurs, EPCI, services déconcentrés de l'Etat et rencontres nationales**
2. **Sollicitations / analyses de données Infocentre SNE 2019**
3. **Contrôle sur la qualité des données saisies**
4. **Contrôle des doublons**
5. **Analyse / porter à connaissance des rapports dédiés au « suivi des guichets »**

1. Réunions avec les services enregistreurs, EPCI, services déconcentrés de l'Etat et rencontres nationales :

↘ Janvier 2019 :

- 09/01/2019 : Rencontre Maison de l'Habitat de Reims : Présentation de l'outil SNE
- 14/01/2019 : Comité de Pilotage SNE - Ardennes
- 15/01/2019 : Atelier Plan partenarial de gestion de la demande de logement - Grand Reims
- 17/01/2019 : Rencontre intra organisme Troyes Habitat – Point indicateurs attributions

↘ Février 2019 :

- 01/02/2019 : 6^{ème} rencontre nationale des gestionnaires territoriaux du SNE
- 13/02/2019 : Atelier « Données, analyses territoriales » - L'Union Sociale pour l'Habitat (USH)
- 26/02/2019 : Rencontre intra organisme OPH de Saint-Dizier – Point indicateurs attributions
- 28/02/2019 : Réunion Impacts loi ELAN Gestion locative - USH

↘ Mars 2019 :

- 19/03/2019 : Grand Reims : Atelier « Logement / relogement publics en difficultés »
- 29/03/2019 : Club utilisateurs GIP SNE

↘ **Avril 2019 :**

- 01/04/2019 : Grand Reims : Atelier « Gestion en flux des contingents de réservation »

↘ **Mai 2019 :**

- 13/05/2019 : Groupe de travail 1 « Gestion de la demande » - Maison de l'Habitat de Reims
- 20/05/2019 : Comité de Pilotage SNE – Aube

↘ **Juin 2019 :**

- 03/06/2019 & 19/06/2019 : Groupe de travail 2 et 3 « Gestion de la demande » - Maison de l'Habitat de Reims
- 27/06/2019 : Comité de Pilotage SNE – Marne

↘ **Juillet 2019 :**

- 11/07/2019 : Rencontre intra organisme Chaumont Habitat
- 12/07/2019 : Rencontre ARCA / DDT Marne – Alimentation de l'Observatoire foncier, habitat, mobilité

↘ **Septembre 2019 :**

- 06/09/2019 : Réseau des Acteurs Champardennais de l'Habitat et du Logement – Loi ELAN
- 10/09/2019 : Atelier Code de conduite Gestion des demandes de logement social – USH
- 12/09/2019 : Rencontres intra organismes Aube Immobilier, Mon Logis
- 13/09/2019 : Rencontre ARCA / DDCSPP Marne – Données Hébergement Infocentre SNE
- 30/09/2019 : Réunion technique PPGDID - Epernay Agglomération

↘ **Octobre 2019 :**

- 07/10/2019 : Atelier Maison de l'Habitat de Reims
- 10/10/2019 : Comité de Pilotage SNE – Haute-Marne
- 14/10/2019 : Comité de Pilotage SNE – Ardennes
- 17/10/2019 : Comité de pilotage - Observatoire marnais du Foncier et de l'Habitat
- 21/10/2019 : Comité technique SNE – Aube
- 23/10/2019 : Rencontre intra organisme OPH de Saint-Dizier

↘ **Novembre 2019 :**

- 12/11/2019 : Présentation plateforme salariés « Ma Solution Logement » - Action Logement, ARCA, bailleurs – Ardennes
- 20/11/2019 : Présentation plateforme salariés « Ma Solution Logement » - Action Logement, ARCA, Le Foyer Rémois – Marne
- 21/11/2019 : Réunion préparatoire Conférence Intercommunale du Logement et PPGDID - Epernay Agglomération
- 22/11/2019 : Conférence Intercommunale du Logement - Châlons Agglomération

↘ Décembre 2019 :

- 09/12/2019 : Conférence Intercommunale du Logement / Programme local de l'Habitat - Epernay Agglomération
- 13/12/2019 : Rencontre ARCA / Grand Reims – Convention Intercommunale d'Attribution et Plan Partenarial de Gestion de la demande

2. Sollicitations / analyses de données Infocentre SNE 2019 :

Ardennes :

- **DDT 08** : Indicateurs de suivi loi Egalité et Citoyenneté 2018 (Ardenne Métropole + CC du Pays Rethélois)
- **Espace Habitat** :
 - Panorama de la demande et des attributions LLS 2018
 - Indicateurs CUS 2017 et 2018 ¹
- **Habitat 08** : Indicateurs CUS 2018 ¹
- **DDCSPP 08** :
 - Analyse délai moyen attributions de 2013 à 2018
 - Analyse tension demande par commune, de 2013 à 2018

Aube :

- **Troyes Champagne Métropole** :
 - Panorama de la demande et des attributions 2018
 - Analyse des attributions 2018 selon la typologie de logement attribué
- **Communauté de Communauté des Portes de Romilly-sur-Seine** :
 - Suivi loi Egalité et Citoyenneté 2018 + 1^{er} semestre 2019
 - Analyse publics et motifs prioritaires de 2016 à 2018
- **DDT 10** :
 - Analyse des demandes LLS 2018 – Alimentation du Plan pauvreté
 - Analyse des attributions LLS 2018 – Accord collectif départemental
 - Analyse tension demande 2018
 - Suivi des anomalies enregistrements par bailleur
 - Analyse loi Egalité et Citoyenneté – 1^{er} quartile demandeurs hors étudiants

Haute-Marne :

- **CA de Saint-Dizier, Der et Blaise** : Préparation de la Conférence Intercommunale du Logement :
 - Analyse publics et motifs prioritaires de 2016 à 2018
 - Cartographie des demandes en attente d'un logement social au 31/12/2018, selon la 1^{ère} commune souhaitée
 - Suivi 2018 Loi Egalité et Citoyenneté
- **Agglomération de Chaumont** : Indicateurs de suivi loi Egalité et Citoyenneté 1^{er} semestre 2019
- **OPH de Saint-Dizier** : Analyse stock demandes et attributions

¹ Indicateurs CUS :

- PS-1, PS-2 et PS-3 : Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés
- PP-5 : Fluidifier les parcours résidentiels des locataires en facilitant les mutations internes ou externes

2. Sollicitations / analyses de données Infocentre SNE 2019 :

Marne :

- **Grand Reims :**
 - *Indicateur de tension par typologie de logement au 31/12/2018*
 - *Analyse publics prioritaires de 2017 à 2018*
 - *Répartition du parc LLS au 01/01/2017 par EPCI*
 - *Données RPLS de 2014 à 2018*
 - *Analyse tension de la demande 2018 et sous plafond PLAI*

- **Cabinet CF GEO / Grand Reims :** *Analyse demandes LLS en attente au 31/01/2019 – Simulation cotation de la demande de logement social*

- **Chalons Agglomération :** *Suivi loi Egalité et Citoyenneté 2018*

- **Le Foyer Rémois :**
 - *Analyse des demandes et attributions en 2018*
 - *Données CUS 2018*
 - *Analyse pression de la demande par EPCI*

- **ICF Habitat :** *Analyse des demandes en attente au 31/12/2018 selon la typologie de logement recherché*

- **DDT 51 :**
 - *Alimentation de l'Observatoire du logement 2018*
 - *Analyse des demandes et attributions de 2013 à 2018*
 - *Suivi 2018 Loi Egalité et Citoyenneté*

- **Agence d'Urbanisme de Reims :**
 - *Analyse des demandes et attributions de 2016 à 2018 selon public :*
 - *Étudiants*
 - *Personnes âgées*
 - *Demandeurs salariés*

 - *Etude tension marché par EPCI (Ardennes, Aube et Marne)*

- **Plurial Novilia :** *Données CUS 2018*

- **COMAL SOLIHA 51 :** *Analyse des demandes et attributions 2018 – Communes de Montmirail et Sézanne*

- **Maison de l'Habitat de Reims :** *Analyse des créations de demandes par guichet – Périmètre Grand Reims*

- **Epernay Agglomération :**
 - *Analyse publics et motifs prioritaires de 2016 à 2018*
 - *Evolution du stock de demandes de 2016 à 2018*
 - *Analyse créations demandes par guichet*
 - *Estimation du temps passé – numérisation des pièces justificatives*
 - *Suivi loi Egalité et Citoyenneté – 1^{er} semestre 2019*

3. Contrôles sur la qualité des informations saisies

Afin de garantir la qualité et la rigueur dans la saisie des demandes de logement social dans le système d'enregistrement, l'ARCA réalise un contrôle mensuel sur la saisie des demandes, sur un échantillon moyen de 15 demandes de logement social par guichet enregistreur.

Lorsqu'une mauvaise saisie est constatée, le guichet en est informé par email pour correction.

Les erreurs de saisies et anomalies les plus constatées sont les suivantes :

- Problème numérisation pièce(s) justificative(s) (illisible, mal classée ou appartenant à un autre demandeur) ;
- Pièce(s) justificative(s) hors périmètre réglementaire ;
- Date de naissance incohérente ;
- Informations dites « sensibles » renseignées dans la zone « Précisions » du SNE (CNIL),...

4. Contrôles des doublons

Près de 500 demandes en doublon ont été détectées puis supprimées, réparties comme suit :

- Erreur saisie nom de famille / prénom : 32 % ;
- Recours au forçage de doublon : 30 % ;
- Saisie prénom double : prénom usuel uniquement : 14 % ;
- Erreur saisie titre de civilité : 11 % ;
- Erreur saisie date de naissance : 10 % ;
- Inversion demandeur / codemandeur : 3 %.

Le repérage et traitement de ces demandes en doublon a ainsi pu éviter un double envoi du préavis de renouvellement.

5. Analyse du rapport dédié au « suivi des guichets »

Le rapport ci-après, extrait de l'Infocentre SNE, est transmis mensuellement aux guichets enregistreurs avec des résultats individualisés :

Analyse de l'activité des guichets (entre Janvier 2019 et Décembre 2019 pour le SNE - entre Janvier 2017 et Décembre 2017 pour le RPLS) – 1/2

Données Infocentre SNE arrêtées au 07/02/2020

Suivi de l'enregistrement des attributions								
Périmètre	Nb attrib RPLS périmètre SNE	Nombre de radiations attrib. SNE	Déficit SNE vs RPLS ①	% radiations pour attrib. Etat ②	% radiations attrib. avec numéro RPLS ③	% attributions - 30j ④	% attributions - 90j ④	% Enreg. attrib/bail > 10j ⑤
Grand Est	45 625	42 497	-6,21%	14,08%	88,77%	14,46%	42,55%	13,72%
Champagne-Ardenne	18 188	16 820	-7,52%	12,54%	94,84%	19,34%	54,19%	14,22%
Ardennes	3521	2835	-19,48%	2,54%	95,10%	13,02%	47,90%	25,43%
Aube	4709	4570	-2,95%	0,20%	94,99%	29,04%	62,58%	21,05%
Haute-Marne	2038	1811	-11,14%	19,38%	98,79%	16,12%	64,99%	9,50%
Marne	7920	7604	-3,99%	22,05%	93,71%	16,64%	48,92%	7,05%

① Comparaison entre nombre de radiations pour attribution enregistrées dans le SNE et nombre de baux déclarés dans RPLS en N-2

≥ 0%
≥ -20% et < 0%
< -20%

② Part de radiations pour attribution effectuées dans le SNE au titre du contingent réservé de l'Etat sur l'ensemble des radiations pour attributions enregistrées dans le SNE

≥ 28%
≥ 20% et < 28%
≥ 0% et < 20%

③ Part de radiations pour attribution effectuées dans le SNE avec numéro RPLS renseigné

≥ 95%
≥ 80% et < 95%
< 80%

Erreurs de saisies constatées dans le fichier RPLS au 1^{er} janvier 2018

④ Part des attributions saisies dans le SNE, avec délai entre enregistrement demande et enregistrement attribution :

Inf. ou égal à 30 jours

< 1%
≥ 1% et < 3%
≥ 3%

Inf. ou égal à 90 jours

< 3%
≥ 3% et < 5%
≥ 5%

⑤ Part de demandes radiées pour attribution dont la date d'enregistrement de la radiation est postérieure de plus de 10 jours à la date de signature du bail

< 3%
≥ 3% et < 5%
≥ 5%

Données à analyser en comparaison avec la moyenne du territoire.

		Suivi de l'enregistrement des demandes				
Périmètre		Nombre de demandes nouvelles	Ratio dem. nouvelles sans RFR/Dem. nouvelles 6	Ratio T3 et plus ménages 1 personne 7	% Enregistrement > 30j 8	Taux de recours au forçage 9
Grand Est		104 700	34,30%	24,87%	2,37%	4,36%
Champagne-Ardenne		36 871	34,39%	28,85%	3,41%	10,88%
	Ardennes	5 994	33,23%	31,02%	1,07%	15,23%
	Aube	9 755	38,92%	28,98%	3,08%	2,07%
	Haute-Marne	3 476	30,55%	35,33%	1,01%	13,35%
	Marne	17 646	33,03%	26,59%	4,86%	13,79%

6 Part des demandes nouvelles saisies sans Revenu Fiscal de Référence ou avec un RFR égal à 0

=> A analyser en comparaison avec la moyenne du territoire

7 Part de demandes nouvelles dont le ménage est constitué d'une seule personne recherchant un T3 ou plus

=> A analyser en comparaison avec la moyenne du territoire

8 Demandes dont délai entre date enregistrement et date de dépôt supérieur à 30 jours

= 0% > 0% et < 1% ≥ 1%

9 Ratio entre le nombre de demandes nouvelles créées avec forçage sur le nombre total de demandes nouvelles

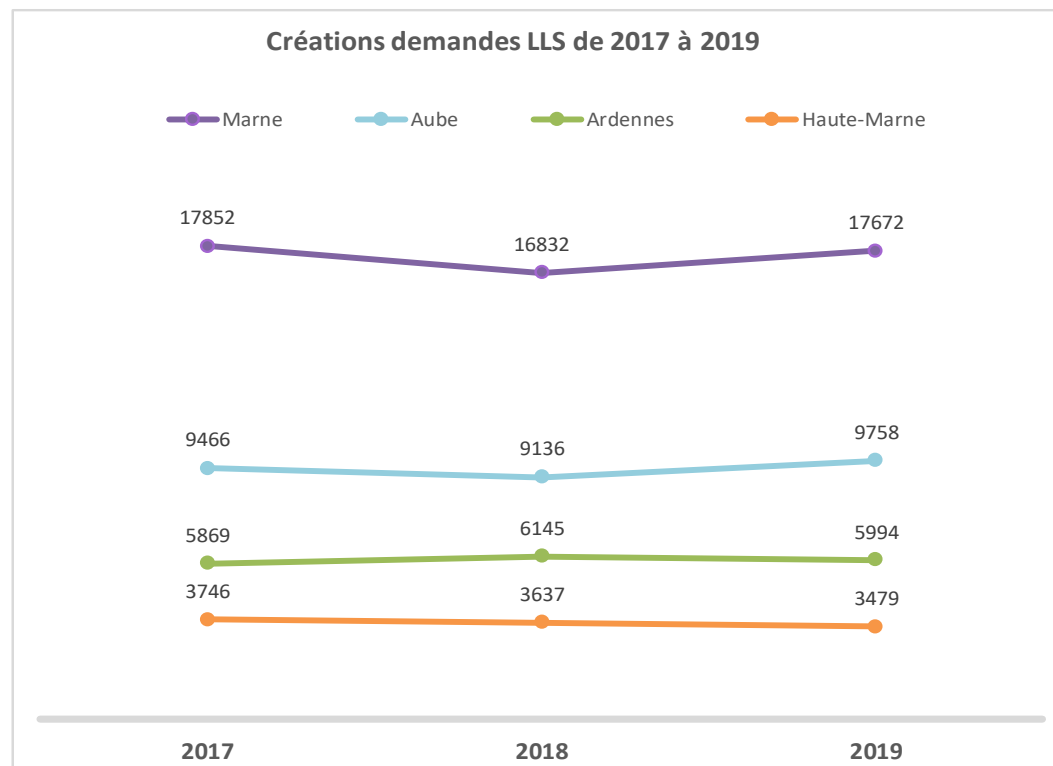
Utilisation anormale de la fonctionnalité « forçage de doublons », liée ou non à un dysfonctionnement / mauvais paramétrage du progiciel

Activité d'enregistrement des demandes de logement social en Champagne-Ardenne

Période de 01/01/2019 au 31/12/2019

DEPARTEMENT	Nombre de demandes créées (enregistrements) (1) (statut : dde active ou radiée)
ARDENNES	5 994
AUBE	9 758
HAUTE-MARNE	3 479
MARNE	17 672

TOTAL CHAMPAGNE-ARDENNE	36 903 (% national : 3 %)
France	1 363 560



(1) Comptabilisation à partir de la date de dépôt (entre le 01/01/2019 et le 31/12/2019)

Source : Infocentre SNE ; données au 21/02/2020

	Nombre de demandes radiées sur la période (2)	Nombre de demandes renouvelées (3)	Demandes en cours au 31/12/2019	France : Demandes en cours au 31/12/2019
TOTAL CHAMPAGNE-ARDENNE	35 570	6 105	31 217	2 164 379

(2) Comptabilisation à partir de la date de radiation (entre le 01/01/2019 et le 31/12/2019)

(3) Comptabilisation à partir de la date de renouvellement (entre le 01/01/2019 et le 31/12/2019)

Activité d'enregistrement des demandes de logement social en Champagne-Ardenne

**Evolution du stock des demandes de logements par département
pour la période du 01/01/2019 au 31/12/2019**

Département	Nombre demandes en cours début Janvier 2019		Nouvelles demandes 2019	Nombre radiations	MOTIF RADIATION DEMANDE					Demandes en cours fin Décembre 2019
					Dont Abandon	Dont Non-renouvellement	Dont Attribution d'un logement	Dont Radiation non réponse	Dont Irrecevabilité demande	
					Nbre	Nbre	Nbre	Nbre	Nbre	
ARDENNES	Total Ardennes	5 181	5 994	6 106						5 069
	% Région	17,3%	16,2%	17,1%	21,1%	17,2%	16,8%	0,0%	0,0%	16,2%
	% Département				5,1%	48,4%	46,4%	0,0%	0,0%	
AUBE	Total Aube	7 377	9 758	9 584	214	4 799	4 570		1	7 551
	% Région	24,7%	26,4%	26,9%	14,5%	27,9%	27,1%	0,0%	12,5%	24,2%
	% Département				2,2%	50,1%	47,7%	0,0%	0,0%	
HAUTE-MARNE	Total Haute-Marne	2 312	3 479	3 460	259	1 390	1 811			2 331
	% Région	7,7%	9,4%	9,7%	17,5%	8,1%	10,7%	0,0%	0,0%	7,5%
	% Département				7,5%	40,2%	52,3%	0,0%	0,0%	
MARNE	Total Marne	15 014	17 672	16 420	693	8 083	7 634	3	7	16 266
	% Région	50,2%	47,9%	46,2%	46,9%	46,9%	45,3%	100,0%	87,5%	52,1%
	% Département				4,2%	49,2%	46,5%	0,0%	0,0%	
TOTAL CHAMPAGNE-ARDENNE	29 884	36 903	35 570	1 478	17 230	16 851	3	8	31 217	

Descriptif :

- **Demandes en cours début** : il s'agit des demandes à l'état "actives" (le stock) en début de période et dont la date de création est antérieure à la date de début (Janvier 2019)
- **Nouvelles demandes** : il s'agit des demandes à l'état "actives" dont la création est comprise entre le 01/01/2019 et le 31/12/2019
- **Nombre radiations** : il s'agit des demandes à l'état "radiées" dont la date de radiation est comprise entre le 01/01/2019 et le 31/12/2019
- **Demandes en cours fin** : il s'agit des demandes à l'état "actives" en fin de période, soit au 31/12/2019

Données issues de l'Infocentre et arrêtées au 21/02/2020

Observation(s) :

- **48 % de demandes radiées au motif de non-renouvellement par le demandeur (France entière : 62 %)**

Evolution mensuelle du stock de demandes en 2019, par département

CRÉATIONS DEMANDES	2019												TOTAL
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	
ARDENNES	565	506	559	518	490	419	535	462	532	587	460	361	5 994
AUBE	921	800	803	833	832	825	1 195	762	743	789	648	607	9 758
HAUTE-MARNE	301	256	297	250	285	276	355	320	306	312	293	228	3 479
MARNE	1 501	1 381	1 512	1 451	1 486	1 461	1 799	1 407	1 551	1 643	1 321	1 159	17 672
													36 903

RADIATIONS ATTRIBUTIONS	2019												TOTAL
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	
ARDENNES	231	228	273	205	195	220	237	254	226	302	242	223	2 836
AUBE	250	354	303	364	350	370	687	432	336	439	379	306	4 570
HAUTE-MARNE	146	120	144	164	125	124	142	207	164	175	144	156	1 811
MARNE	619	519	601	591	554	582	791	756	728	680	601	612	7 634
													16 851

RENOUVELLEMENTS DEMANDES	2019												TOTAL
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	
ARDENNES	53	70	107	76	117	88	137	103	98	80	87	66	1 082
AUBE	64	70	82	93	108	110	85	93	114	80	88	99	1 086
HAUTE-MARNE	26	15	27	32	34	20	28	28	33	23	35	44	345
MARNE	197	203	285	280	313	290	360	387	366	340	297	274	3 592
													6 105

Recours à la plate-forme d'assistance de 2nd niveau (ARCA)

Nature des sollicitations - Gestion de la demande	Nombre de mails échangés				
	2018	1er semestre 2019	2nd semestre 2019	Total 2019	%
Modification identité, inversion demandeur /co-demandeur, date de dépôt *	369	285	340	625	45,1%
Réactivation demandes par le gestionnaire * (initialement radiées pour abandon ou non-renouvellement)	212	106	108	214	15,4%
Demande requêtes statistiques / données SNE	99	43	66	109	7,9%
Clôture demandes par le gestionnaire *	96	45	56	101	7,3%
Demande accès au portail SNE, Tessi	102	39	43	82	5,9%
Problèmes interface / liaison	69	14	39	53	3,8%
Compréhension dispositif numéro unique (SNE, gestion partagée, ANRU, Web services...)	58	14	30	44	3,2%
Indicateurs de suivi DHUP (compréhension, amélioration)	14	19	13	32	2,3%
Problèmes d'accès ou de connexion (dont Erreurs 500)	13	12	12	24	1,7%
Anomalies Dossier Unique	5	7	14	21	1,5%
Compréhension loi Egalité et Citoyenneté	15	8	7	15	1,1%
Réglementation en matière d'enregistrement de la demande (titre de séjour, validité des pièces...)	-	-	14	14	1,0%
Réémission mail fichiers dispatching de demandes	10	2	8	10	0,7%
Passage en version 3	15	8	1	9	0,6%
Problèmes liés aux codes postaux	-	4	5	9	0,6%
Installation certificats	29	5	3	8	0,6%
Problèmes liés aux numéros de sécurité sociale, modifications par le gestionnaire	-	2	5	7	0,5%
Paramétrage guichets	-	-	6	6	0,4%
Problèmes de certificats	4	2	0	2	0,1%
Demandes d'évolution du système (attestations, champs,...)	1	2	-	2	0,1%
Problèmes liés aux renouvellements	4	-	-	-	-
Anomalies RPLS au fil de l'eau	1	-	-	-	-
Total	1116	617	770	1387	100 %

**Un email reçu contient une à plusieurs demande(s) à modifier, réactiver ou supprimer sur le portail SNE*