

Informations générales en provenance du ministère de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement

Objet :	Demande unique – Point sur quelques bonnes pratiques	
Date :	06/07/11	
Destinataires	Midi-Pyrénées	↪ Centres d'enregistrement des départements de l'Ariège, de l'Aveyron, du Gers, du Lot, des Hautes-Pyrénées, du Tarn et du Tarn et Garonne
	Basse Normandie	↪ Centres d'enregistrement du département du Calvados

Ce document propose, sur certains aspects importants en matière d'enregistrement des demandes de logement, une synthèse des bonnes pratiques à privilégier.

1. Comment garantir une bonne reprise des données ?

- ↪ Un enjeu de la réforme est **d'améliorer la fiabilité des données** et de favoriser l'exploitation statistique et pour ce faire, de supprimer le nombre important de doublons présents dans la base NUD de Bordeaux.
- ↪ Dans cette perspective le Ministère a choisi **de ne pas réintégrer massivement les données de la base de Bordeaux** dans le nouveau système... mais de les intégrer progressivement, **à l'occasion du renouvellement** de chaque demande.
- ↪ D'une façon générale, le nouveau système mis en place n'a pas pour objectif d'assurer un historique des demandes de logement :
 - ⇒ seule la dernière modification apportée à une demande est conservée dans le système national
 - ⇒ dans le même ordre d'idée, parmi les anciennes demandes (celles présentes dans la base NUD de Bordeaux), seules les demandes actives ont vocation à figurer dans le nouveau système.



Sauf rares exceptions, la reprise d'une demande ancienne dans la nouvelle base se fait donc **au moment du renouvellement de la demande**, si celui-ci est effectif.
Par ailleurs, ce renouvellement doit toujours être effectué comme **un renouvellement (et non comme une création de demande)**.

2. Comment renouveler une demande qui ne figure pas dans sa propre base de données ?

Ce problème concerne les guichets enregistreurs disposant d'un système privatif



Pour procéder au renouvellement de demandes qui ne sont pas présentes dans votre base de données (ni dans la base nationale), vous devez vous connecter à l'application nationale via le web et enregistrer la demande en **utilisant la fonctionnalité "Renouvellement antérieur à 2011"**.

Attention, la demande que vous enregistrerez ainsi ne vous sera pas rapatriée via le dispatching car par défaut, le système considère que si vous enregistrez via le serveur national, c'est que vous n'êtes pas interfacé ! Pour rapatrier la demande dans votre base de donnée, il convient donc de cocher l'option « **copie numérique** » qui se trouve dans l'onglet « Demande ».

3. Comment faire pour éviter la création de doublons ?

Toujours dans une perspective de fiabilisation des données... le nouveau système d'enregistrement des demandes de logement social, en donnant à chacun l'accès aux autres demandes enregistrées sur le territoire, peut permettre de limiter le nombre de doublons... à condition que chaque guichet d'enregistrement soit vigilant sur ce point !

Durant la première année d'application de la réforme, une attention accrue est à porter sur ce risque de création de doublons :

- ⇒ certains demandeurs de logements continuent à déposer plusieurs demandes ;
- ⇒ renouveler une demande présente dans la base de Bordeaux, c'est potentiellement renouveler un doublon.



Dans cette perspective, la pratique recommandée est de procéder à une **recherche de doublon** à l'enregistrement de toute demande. Cette fonctionnalité existe dans l'application web nationale. **Elle peut être utilisée par tous les services enregistreurs**, même par ceux qui sont interfacés (cette recherche préalable permettant d'éviter de saisir intégralement une demande qui sera ensuite rejetée par le serveur pour suspicion de doublon).

4. Que faire si vous constatez des doublons ?



Rappel de la procédure de suppression des doublons indiquée par le ministère

- 1) Prendre contact avec le guichet qui a saisi la demande en doublon
- 2) Identifier avec lui quelle est la demande la plus ancienne
- 3) Contacter le demandeur et lui demander de renoncer par écrit à l'une des demandes (la plus récente a priori).
- 4) Une fois la renonciation écrite obtenue, radier la demande au motif « renonciation écrite du demandeur ».

5. Où trouver des éléments de réponse aux autres questions que vous vous posez ?

Notre site Internet : http://www.aatiko.fr/guichets_enregistreurs.html

Vous y trouverez un espace qui vous est dédié où vous pourrez :

- ⇒ Accéder aux documents de références du Ministère parmi lesquels, la **Foire aux questions du Ministère**
- ⇒ Prendre connaissance de la foire aux différentes questions posées par les bailleurs et les autres centres d'enregistrements sur les départements dont nous avons la responsabilité : cette foire aux questions est régulièrement mise à jour en fonction des informations que nous recueillons.

Notre équipe

Fanny BARRAL, Yann VEZIN et Mathieu MOOG sont à votre disposition :

- ⇒ Par email : assistance@aatiko.fr
- ⇒ Par téléphone : 04 78 08 99 68