

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

<b>Objet :</b>	<b>Demande unique – Actualités, conseils et bilan sur les besoins d'évolutions de l'application</b>	
<b>Date :</b>	07/10/11	
<b>Destinataires</b>	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 est principalement destiné à faire le point sur vos questions et sur vos souhaits d'évolution concernant l'application Demande unique. Ces sujets sont abordés dans le 4<sup>ème</sup> paragraphe.

En introduction, les trois premiers paragraphes présentent quelques bonnes pratiques et actualités.

### 1. Les évolutions présentes dans la nouvelle version de l'application

Une nouvelle version de l'application sera mise en place mardi 11 octobre à partir de 9 heures. Elle comporte des évolutions qui répondent à certains des besoins que vous nous avez remontés :

- ⇒ Complétude des codes postaux (cf. le tableau p. 3 et suivantes récapitulant les besoins)
- ⇒ Ajout des informations « Chez » et « civilité » dans les courriers (cf. le tableau p. 3 et suivantes)
- ⇒ Ajout d'un module de suivi des échanges asynchrones (cf. le tableau p. 3 et suivantes)

Deux autres évolutions sont présentes :

Thème	Evolution(s)
<b>Radiation des demandes non présente dans la base</b>	↪ Jusqu'à présent, lorsque vous radiez une demande non présente dans la base, vous receviez en retour un message d'anomalie qui pouvait prêter à confusion car il n'y avait en réalité pas d'anomalie, juste une prise en compte de cette radiation. ↪ Dans la nouvelle version, ce message d'information sera précédé avec la mention <b>REMARQUE</b>
<b>Critères de recherche des demandes</b>	↪ Pour éviter les temps d'exécution très long, il est maintenant <b>obligatoire de renseigner au moins un critère lors des recherches des demandes en mode Web</b> (ces recherches sortaient le plus souvent en erreur 500), en plus de l'état de la demande (active, radiée, brouillon)

## 2. Bonnes pratiques, conseils : la radiation pour « non réponse à un courrier »

Nous avons été interpellés par certains d'entre vous au sujet de la radiation pour motif de « non réponse à un courrier ».

Voici un rappel des principales règles concernant la radiation pour ce motif.

✎ Réglementairement, il n'est possible de radier une demande en cas de non réponse (par le demandeur) à un courrier, que si vous avez renvoyé **un courrier avec accusé de réception** avertissant de la radiation en cas de non réponse et s'il n'y a pas eu de réponse sous un mois (cf. alinéa c) de l'article R441-2-8 du CCH).

✎ Dans le cas particulier d'un courrier proposant un logement, il est de plus **fortement recommandé de contacter le demandeur** pour lui indiquer que s'il ne répond pas au courrier, sa demande sera radiée alors que s'il répond qu'il refuse le logement proposé, sa demande sera maintenue et qu'il ne perdra pas ses droits.



✎ **ATTENTION**, dans l'Attestation d'enregistrement d'une demande de logement locatif social, il est seulement précisé qu'une demande peut être radiée si le demandeur ne répond pas à un courrier à l'adresse indiquée dans le formulaire. Aucune mention n'est faite de l'accusé de réception mais celui-ci est bien obligatoire sur le plan réglementaire.

## 3. Diffusion de la liste des préavis de renouvellement envoyés par le Ministère










✎ Vous étiez nombreux à attendre une actualisation de la liste des préavis de renouvellement envoyés par le Ministère... Comme nous vous l'avons annoncé dans notre mail du 7 octobre, cette liste actualisée est à présent disponible. N'hésitez pas à nous la demander !

## 4. Les besoins d'évolution : quelle prise en compte, quelles suites données par l'équipe projet nationale ?

Le tableau ci-dessous consolide les différents besoins d'évolution que vous nous avez remontés depuis le déploiement de l'application Demande unique.

Pour chaque besoin, nous présentons la réponse obtenue de la part des services de l'Etat (l'équipe projet nationale) et indiquons, le cas échéant, les suites que nous y avons données début octobre.


Thème	Question posée / Besoin recensé / Evolution en cours	Réponse obtenue / Suite donnée par les services de l'Etat
<b>1. Complétude de la base</b> 		
<b>Mise à jour de la base des codes postaux et des cedex</b>	<p>Une mise à jour des codes postaux et des cedex dans l'application nationale était prévue dans le courant de l'été 2011.</p> <p>Le test d'import réalisé a fait apparaître une anomalie bloquante qui conduisait à reporter la mise à jour.</p>	La mise à jour de la base des codes postaux et cedex est prévue <b>mardi 11 octobre en fin de matinée.</b>
<b>Intégration de la table « Associations » dans l'application</b>	A ce jour, le référentiel « Associations » n'est pas intégré dans l'application : les services enregistreurs peuvent saisir librement le nom de l'association.	Signalé par nos soins aux services de l'Etat en avril 2011, ce point d'évolution n'a toujours pas été mis en œuvre.
	Nous avons re-sollicité le niveau national afin d'obtenir des informations sur la date de d'intégration de la table « Associations ».	
<b>2. Contraintes de saisie</b> 		
<b>Extension du caractère obligatoire de certains champs</b>	Certains services enregistreurs ont exprimé le besoin que, lors de l'enregistrement d'une demande, les champs « numéro » et « voie » de l'adresse du demandeur soient obligatoires.	<p>Ce besoin signalé par nos soins aux services de l'Etat est annoncé comme devant être arbitré d'ici fin décembre 2011.</p> <p>Si une suite positive lui était donnée, l'évolution interviendrait à la fin du 1<sup>er</sup> trimestre 2012.</p>
<b>3. Attestations</b> 		
<b>Consultation et réédition des attestations de demandes de logement</b>	Aujourd'hui, si par mégarde vous omettez d'enregistrer ou d'imprimer une attestation de demande, il n'est pas possible de la rééditer ultérieurement via le serveur.	Cette limite a été identifiée dès mars 2011 par les services de l'Etat qui nous ont précisé que la nouvelle version de l'application offrirait cette fonctionnalité de réédition.
	Un besoin complémentaire a été exprimé : celui de pouvoir accéder à l'ensemble des attestations de demande de logement ou de renouvellement à la consultation d'un dossier de demandeur.	Sollicités par nos soins sur ce point, les services de l'Etat ont précisé que ce besoin complémentaire serait intégré dans les réflexions sur la prochaine version de l'application.
	Nous avons re-sollicité le niveau national afin d'obtenir des informations sur la date de déploiement prévisionnelle de ces évolutions.	

Thème	Question posée / Besoin recensé / Evolution en cours	Réponse obtenue / Suite donnée par les services de l'Etat
<b>Format des attestations de demande de logement</b>	Certains d'entre vous nous ont signalé que de nombreux courriers d'attestation de demande de logement ou de renouvellement leur étaient retournés avec la mention « Destinataire non identifiable » et ce en particulier lorsque les demandeurs avaient transmis une adresse comprenant la mention « Chez », qui n'est pas reprise dans l'attestation.	<p>Nous avons été informés le 7 octobre que dans la nouvelle version de l'application (déployée le 11 octobre), l'adresse postale des courriers d'attestation émis par le système national portait maintenant les informations « Civilité » (Mme, Melle, Mr) et « Chez » (nom de l'hébergeant).</p> <p>Les modèles de courrier seront mis en ligne dans le courant de cette semaine.</p>
<b>4. Préavis de renouvellement</b> 		
<b>Suivi des préavis adressés</b>	<p>Aujourd'hui, la liste des préavis de renouvellement adressés aux demandeurs par le ministère, qui nous est communiquée ponctuellement par l'équipe projet nationale, porte sur les préavis <b>déjà envoyés</b>.</p> <p>Afin d'anticiper sur la charge de saisie des renouvellements, certains organismes ont exprimé le besoin de <b>pouvoir connaître par avance la liste des préavis qui seront envoyés aux demandeurs jusqu'en avril 2012</b>.</p>	<p>Les services de l'Etat nous ont informés que cette liste ne pouvait être produite par anticipation car elle est actualisée en fonction des radiations d'anciennes demandes qui sont saisies par les services enregistreurs.</p> <p>C'est pourquoi, la liste n'est générée que semaine par semaine afin de minimiser les envois de renouvellement.</p>
<b>Evolution du contenu du courrier de préavis</b>	<p>Le courrier de renouvellement adressé aux demandeurs par le ministère comporte la mention suivante : « Déposer ou envoyer ce formulaire rempli [...], au bailleur ou à la commune où vous avez déposé votre première demande ou effectué son dernier renouvellement. »</p> <p>Cette formulation induit certains demandeurs en erreur, qui adressent leur dossier de renouvellement <b>à des communes qui ne sont pas et n'ont jamais été service enregistreur</b> (dans certains départements, en particulier tous ceux de Midi-Pyrénées pour lesquels nous sommes gestionnaire, aucune commune n'est service enregistreur).</p>	<p>Nous avons sollicité les Services de l'Etat fin septembre 2011 pour savoir si le courrier de préavis de renouvellement pouvait évoluer pour intégrer une formulation permettant une meilleure orientation des demandeurs renouvelant leur demande.</p>
 Nous avons re-sollicité le niveau national afin d'obtenir une réponse sur la faisabilité d'une évolution du contenu du courrier de préavis.		



## 5. Consultation des demandes

<p><b>Critères de recherche des demandes sur le serveur</b></p>	<p>Sur le serveur national, la recherche de demandes de logement peut s'effectuer en fonction de quelques critères tels que le numéro unique, le nom, le prénom du demandeur, une commune demandée, la date de dépôt.</p> <p>Certains d'entre vous ont exprimé le besoin d'enrichir cette liste de critères.</p>	<p>Ce besoin a été pris en compte par les services de l'Etat et est intégré dans les réflexions sur la prochaine version de l'application.</p> <p>Vos suggestions sur les critères de recherche souhaitables sont les bienvenues.</p>
---	--	---

 N'hésitez pas à nous remonter les critères de recherche que vous souhaiteriez voir ajouter !

<p><b>Possibilité pour les services enregistreurs EPCI de visualiser et de modifier des demandes hors de leur périmètre</b></p>	<p>Aujourd'hui, en application du décret (confirmé par la CNIL), les services enregistreurs EPCI n'ont accès qu'aux demandes de logement faites sur leur territoire (périmètre de la commune ou de la communauté d'agglomérations).</p> <p>Elles ne peuvent donc pas modifier une demande de logement si aucune localisation souhaitée dans la demande ne figure sur le périmètre de l'EPCI, pour rajouter une localisation souhaitée par exemple, ou pour modifier les coordonnées du demandeur.</p> <p>Cette limitation d'accès est gênante, notamment pour les EPCI bien identifiées par les demandeurs et qui sont contraintes de solliciter les bailleurs pour procéder à ces modifications des demandes hors de leur périmètre.</p>	<p>Ce besoin est difficile à satisfaire dans la mesure où il n'est pas possible d'aller à l'encontre du décret en permettant aux EPCI d'accéder à l'ensemble des demandes du département.</p> <p>En revanche, pour les EPCI réservataires, il est possible de contourner le problème en leur attribuant le statut de « réservataire » dans l'application Demande unique.</p> <p>Ce « basculement » de statut sera possible de façon automatique à partir de décembre 2011.</p>
---	---	--

## 6. Enregistrement des demandes en mode asynchrone



<p><b>Suivi des échanges avec le serveur</b></p>	<p>Aujourd'hui, les services enregistreurs échangeant en mode asynchrone ne peuvent suivre « en temps réel » les avancées du traitement des envois adressés au serveur.</p> <p>Certains services enregistreurs ont exprimé le besoin de pouvoir <b>visualiser</b>, sur une période d'une semaine ou 10 jours, <b>la liste des demandes de numéro unique envoyées ET qui ont été réceptionnées par le serveur</b>. Grâce à cette liste, chaque service enregistreur pourrait assurer un suivi fin, renvoyer uniquement les demandes qui ont échoué, attendre la fin du traitement des autres, sans risquer de les doubler inutilement,....</p>	<p>Nous avons été informés le 7 octobre qu'un module allait être mis en place. Il permettra au gestionnaire de suivre en direct les échanges asynchrones et de réémettre si besoin des réponses que vous n'avez pas reçues.</p> <p><b>Le déploiement de ce module est prévu le mardi 11 octobre.</b></p>
--	---	--

## 7. Création et renouvellement des demandes

<b>Création de demandes en date de dépôt antérieure au 1<sup>er</sup> février 2011</b>	<p>Du fait de certaines pratiques non compatibles avec le fonctionnement de l'application Demande unique (rapatriement en mode création de demandes anciennes présentes dans la base privative de certains organismes), le choix a été fait de bloquer toute création de demande dont la date de dépôt est antérieure au 1<sup>er</sup> février 2011.</p> <p>Cette décision soulève quelques problèmes pour la prise en compte des cas particuliers tels que des séparations de couples. Lors du Comité de pilotage pour le département du Calvados qui s'est tenu en juin 2011 le besoin a été exprimé de pouvoir créer, dans certains cas particuliers (couples qui se séparent notamment) des demandes ayant une date de dépôt antérieure au 1<sup>er</sup> février 2011, afin de conserver l'antériorité de la demande pour l'ex conjoint.</p>	<p>Nous avons remonté ce besoin aux services de l'Etat le 23 juin. Nous n'avons pas obtenu de retour sur le sujet.</p>
<b>Sauvegarde des renouvellements</b>	<p>Lors du Comité de pilotage pour le département du Calvados qui s'est tenu en juin 2011, le besoin a été exprimé de pouvoir enregistrer une demande en cours de renouvellement en mode brouillon afin de pouvoir sauvegarder le travail malgré de fréquentes « erreurs 500 ».</p>	<p>Nous avons remonté ce besoin aux services de l'Etat le 23 juin. Nous n'avons pas obtenu de retour sur le sujet.</p>




Nous avons re-sollicité le niveau national afin d'obtenir des informations sur la faisabilité de ces évolutions et sur leur date de déploiement prévisionnelle.

## 8. Radiation des demandes



<b>Radiation pour non renouvellement</b>	<p>Conformément aux recommandations du ministère, nous vous avons recommandé la prudence en matière de radiation des demandes pour non renouvellement, l'objectif étant de ne « perdre » aucun demandeur.</p> <p>2 questions se posent toutefois :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✎ à partir de quel délai, malgré la « prudence » nécessaire, est-il possible de radier définitivement ces demandes ?</li> <li>✎ Quand les services enregistreurs échangeant en mode asynchrone recevront-ils, via le dispatching, les radiations des demandes pour non renouvellement ?</li> </ul>	<p>Sollicités par nos soins en septembre 2011, les services de l'Etat nous ont informés que compte tenu de la tolérance accordée à l'égard des dates limites de renouvellement, elle n'aurait pas de vision sur les demandes non renouvelées avant mars 2012.</p>
--	--	---

**9. Contrôle qualité et exploitation statistiques des données**


<b>Déploiement de l'infocentre</b>	<p>Les gestionnaires départementaux et les DREAL ont assisté, fin septembre, à une formation à l'infocentre « Demande unique ».</p> <p>Cet infocentre permet d'exploiter sous forme statistique les données présentes dans la base Demande unique et de les présenter dans des tableaux de bord et graphiques.</p> <p>Toutefois, la version définitive de cette Infocentre n'est toujours pas prête et, bien que formés, nous ne pouvons pour l'instant ni y accéder ni, a fortiori, exploiter nos connaissances fraîchement acquises.</p>	<p>Nous sommes en attente d'information de la part des services de l'Etat sur la date de mise en service de l'infocentre.</p>
<b>Gestion des doublons</b>	<p>A ce jour, la procédure définie par le ministère consiste à obtenir de la part du demandeur une renonciation écrite pour sa (ou ses) demande(s) en doublon. C'est cette renonciation écrite qui autorise ensuite la radiation du doublon dans la base.</p> <p>Devant le volume de doublons à gérer et la relative lourdeur de la procédure, l'équipe projet nationale a annoncé fin juin qu'elle réfléchissait à mettre en place une procédure automatique de suppression des doublons.</p>	<p>Le 6 septembre, nous avons sollicité les services de l'Etat afin de savoir quand allait être initié ce travail de suppression des doublons. Nous n'avons pas obtenu de réponse précise sur la date de déploiement, l'automatisation étant apparemment délicate.</p>
<b>Organisation du suivi des demandes en délais anormalement longs</b>	<p>Lors du Comité de pilotage pour le département du Calvados qui s'est tenu en juin 2011, la question suivante a été posée : Une réflexion est-elle en cours au niveau national sur l'organisation du suivi des demandes anormalement long : quels process, quelle coordination avec les bailleurs qui aujourd'hui assurent ce suivi ?</p>	<p>Cette question a été remontée par nos soins auprès des services de l'Etat le 23 juin. Nous n'avons pas obtenu de retour sur le sujet.</p>
 <p>Nous avons re-sollicité le niveau national sur ces trois sujets afin d'obtenir des éléments de visibilité.</p>		





## Renseignements complémentaires

**Notre site Internet :** [http://www.aatiko.fr/guichets\\_enregistreurs.html](http://www.aatiko.fr/guichets_enregistreurs.html)

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

- ↪ Accéder aux documents de références
- ↪ 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 et Mathieu MOOG sont à votre disposition :

- ↪ Par email : [assistance@aatiko.fr](mailto:assistance@aatiko.fr)
- ↪ Par téléphone : 04 78 08 99 68