

## Informations générales en provenance du Ministère de l'égalité des territoires et du logement

<b>Objet :</b>	<b>Demande unique – Bonnes pratiques et dernières actualités</b>	
<b>Date :</b>	27/09/12	
<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
	Haute-Normandie	↔ Centres d'enregistrement des départements de l'Eure et de Seine-Maritime
	Provence-Alpes-Côte d'Azur	↔ Centres d'enregistrement des départements des Hautes-Alpes, des Alpes-de-Haute-Provence, des Alpes Maritimes, des Bouches-du-Rhône, du Var et du Vaucluse

Ce document présente la dernière information communiquée par le Ministère à propos des livraisons attendues et rappelle quelques règles et bonnes pratiques.

### 1. Calendrier de déploiement de l'infocentre



- ↔ Le Ministère a identifié un problème technique portant sur le chargement des données dans l'infocentre. Ce problème est actuellement en cours d'expertise par les équipes techniques.
- ↔ Le Ministère n'est aujourd'hui **pas en capacité de déterminer quand pourra être résolu ce problème technique** et ne peut donc pour l'instant nous indiquer une date d'ouverture de l'infocentre ☹.
- ↔ Nous restons en veille sur ce sujet et nous ne manquerons pas de vous tenir informés par un nouveau bulletin d'information dès que nous en saurons plus.

### 2. Accès à une extraction des demandes dans chaque territoire

- ↔ Dans le bulletin d'information 9 en date du 25 juin 2012, nous vous annonçons que l'Union Sociale pour l'Habitat avait demandé à pouvoir disposer d'une extraction de la liste des demandes comportant des informations aujourd'hui non disponibles dans les extractions du gestionnaire territorial.
- ↔ La DHUP devait mettre à disposition cette extraction, par territoire, dès juillet 2012.
- ↔ Après plusieurs sollicitations restées sans réponse, la DHUP nous informe que, face aux besoins des guichets en matière d'extraction des demandes, le choix a été fait de **développer une nouvelle fonctionnalité**.

↪ Ainsi, dans la nouvelle version de l'application Demande unique (la V2.0) qui sera déployée à partir de novembre 2012, **il sera possible pour les guichets de récupérer une extraction des demandes** (actives, radiées ou actives et radiée) depuis une date donnée :



- ↪ cette extraction portera sur le périmètre de couverture du guichet (le territoire du guichet),
- ↪ elle devra être **demandée au gestionnaire**,
- ↪ la liste des demandes sera ensuite automatiquement adressée par mail le soir, au guichet (pour les guichets fonctionnant en mode asynchrone).

### 3. Rappel des bonnes pratiques en matière de réactivation et de radiation des demandes

#### 3.1. Comment réactiver une demande radiée par erreur ?

- ↪ Comme nous l'avons évoqué dans le bulletin d'information n°9 du 25 juin 2012, les services enregistreurs ont la possibilité de réactiver eux-mêmes les demandes qui ont été radiées pour les motifs suivants :
- ↪ Radiation pour non renouvellement
  - ↪ Radiation pour contact impossible

↪ Nous rappelons qu'il est indispensable, lorsque vous réactivez une demande radiée pour non renouvellement, de ne pas oublier :

- ↪ de la renouveler si elle doit être renouvelée
- ↪ de la radier pour attribution si cette demande a donné lieu à une attribution

- ↪ Les demandes radiées pour un autre motif ne peuvent pour l'instant être réactivées que par la DHUP. Après l'entrée en fonctionnement de la version 2.0 de l'application, c'est le gestionnaire territorial qui effectuera ces réactivations.



- ↪ Enfin, **la réactivation d'une demande radiée pour attribution ne peut être qu'exceptionnelle.**

#### 3.2. Du bon usage des motifs de radiation

- ↪ Il existe dans l'application Demande unique 5 motifs de radiation des demandes qui correspondent chacun à une situation précise :
- ↪ **Radiation suite à attribution d'un logement** : la radiation ne doit pas être effectuée avant l'attribution officielle du logement.
  - ↪ **Radiation pour cause de non renouvellement** : cette radiation s'effectue automatiquement lorsque la date de renouvellement de la demande mentionnée dans l'application demande unique est dépassée depuis plus d'un mois.
  - ↪ **Radiation pour abandon de la demande.**
  - ↪ **Radiation suite à impossibilité de contacter le demandeur** : la radiation doit intervenir après envoi d'un courrier A/R qui informe le demandeur de la radiation de sa demande.
  - ↪ **Radiation suite à irrecevabilité de la demande** : ce motif est à utiliser dans le cas suivant précisé par **le décret n 2010-431 du 29 avril 2010 relatif à la procédure d'enregistrement des demandes de logement locatif social** : « 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 ».

↪ Ces motifs de radiation permettent d'alimenter les statistiques sur la situation de la demande de logement dans chaque territoire. Par ailleurs, les radiations effectuées par un guichet impactent l'activité des autres guichets. Lorsque vous procédez à une radiation, il importe donc de **veiller à radier à bon escient et à utiliser le bon motif**.

↪ A titre d'exemple, voici quelques pratiques qui sont à proscrire.

 <b>Pratique à proscrire</b>	<b>Bonne pratique</b> 
↪ « Je constate qu'une demande est en doublon ou je saisis par erreur une demande en doublon. Je la radie pour 'contact impossible' ou pour 'irrecevabilité de la demande' »	↪ Tout doublon identifié doit être signalé au gestionnaire, qui se chargera de demander la suppression de la demande à l'équipe projet nationale.
↪ « Je suis presque certain qu'un logement sera attribué à tel demandeur. Je radie la demande pour attribution <b>avant</b> l'attribution effective par la CAL »	↪ La radiation pour attribution ne doit être effectuée qu'une fois que le demandeur s'est effectivement vu officiellement attribuer le logement.

### 3.3. Délais de radiation (pour attribution notamment)

↪ Dans certains territoires, nous constatons que les radiations pour attribution sont effectuées bien longtemps après l'attribution, parfois plusieurs mois après l'attribution.

↪ Cette pratique s'explique dans certains cas par des difficultés techniques rencontrées par les guichets suite à la mise en place du SNE, qui les ont conduits à reporter l'enregistrement des radiations. Ces guichets s'occupent actuellement de régulariser la situation.


↪ Plus généralement, nous souhaitons rappeler que **la radiation doit intervenir « au plus tôt »**. En effet, une radiation tardive impacte l'activité des autres guichets et tend à fausser les statistiques produites :



- ⇒ Lorsque la radiation n'est pas enregistrée, la demande reste active. Elle peut venir accroître artificiellement le volume des demandes en délais anormalement longs
- ⇒ Lorsque l'attribution n'est pas enregistrée, la demande se trouve parfois automatiquement radiée pour non renouvellement, faussant le vrai motif de la radiation
- ⇒ Lorsque l'attribution n'est pas enregistrée et que le demandeur dépose ensuite une nouvelle demande de logement, le guichet qui reçoit la nouvelle demande n'a pas nécessairement connaissance de l'attribution. Cela génère pour lui de la complexité et du temps perdu pour clarifier la réalité de la situation de ce demandeur...
- ⇒ ....

## 4. Comment traiter les alertes doublons

- ↪ Le contrôle des doublons est effectué par rapport au demandeur et au co-demandeur ; il prend en compte aussi bien les demandes actives que les **demandes radiées**.  
Lorsque vous créez une demande de logement, vous pouvez recevoir une alerte doublon dans plusieurs cas. Voici comment traiter les principaux cas.



Situation qui génère une alerte doublon	Traitement à réaliser 
<p>↪ Le demandeur pour lequel vous tentez de créer une demande dispose déjà d'une demande de logement active dans le SNE</p>	<p>Il s'agit ici d'un vrai doublon : après avoir vérifié qu'il s'agissait bien du même demandeur (ou co-demandeur), il convient de vérifier la date de dépôt de la demande existant dans le SNE.</p> <p>↪ Si la date de dépôt de la demande existante est <b>antérieure à celle indiquée sur le Cerfa</b> dont vous disposez, vous n'avez rien faire. Vous classez le Cerfa en doublon sans l'enregistrer.</p> <p>↪ Si la date de dépôt de la demande existante est <b>postérieure à celle indiquée sur « votre » Cerfa</b>, en aucun cas vous ne devez créer de doublon. Il convient juste de demander au gestionnaire de faire modifier la date de dépôt de la demande existante pour reprendre la date indiquée sur votre Cerfa.</p>
<p>↪ Le demandeur pour lequel vous tentez de créer une demande dispose d'une demande de logement <b>radiée pour attribution</b> dans le SNE</p>	<p>Si le demandeur s'est bien vu attribué un logement et qu'il souhaite toutefois <b>déposer une nouvelle demande de logement, vous devez créer une nouvelle demande malgré l'alerte doublon en « forçant le doublon » :</b></p> <p>↪ Soit votre propre logiciel vous propose de forcer le doublon</p> <p>↪ Soit vous pouvez saisir la demande via le web : lorsque l'alerte doublon apparaît, vous pouvez cliquer sur le bouton « Forcer doublon » ; la nouvelle demande sera alors créée.</p>
<p>↪ Le demandeur pour lequel vous tentez de créer une demande dispose d'une demande de logement <b>radiée pour non renouvellement</b> dans le SNE</p>	<p>↪ Si la date de renouvellement est dépassée <b>depuis moins de 6 mois</b>, il convient de renouveler la demande existante (cf. § 3.1), cela permettra au demandeur de conserver l'ancienneté de sa demande.</p> <p>↪ Si la date de renouvellement est dépassée <b>depuis plus de 6 mois</b>, vous devez créer une nouvelle demande indiquant la nouvelle date de dépôt en « forçant le doublon ».</p>

## 5. 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