

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

<b>Objet :</b>	<b>Demande unique – Dernières actualités</b>	
<b>Date :</b>	21/12/12	
<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

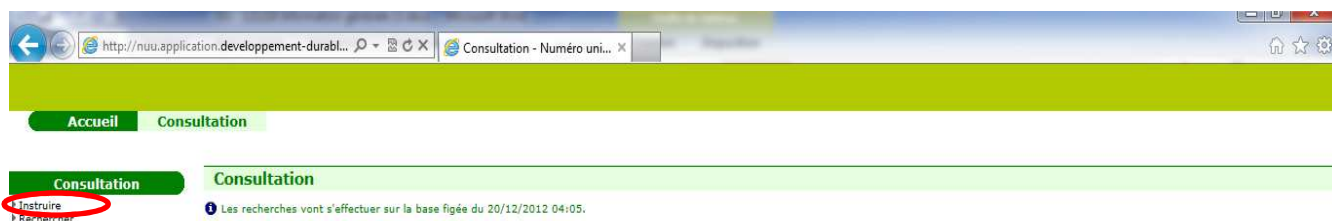
Ce document présente les dernières informations communiquées par le Ministère à propos de la version 2.0 de l'application Demande unique ainsi que les nouvelles fonctionnalités qui sont à disposition du gestionnaire départemental. Il rappelle aussi quelques bonnes pratiques en matière d'enregistrement et de renouvellement des demandes.

### 1. Des anomalies en cours de traitement dans la version 2.0 de l'application Demande Unique

Plusieurs anomalies de la version 2.0 de l'application Demande unique sont actuellement en cours de traitement.

#### 1.1. La fonctionnalité « Instruire » de l'onglet « Consultation » n'est pas accessible à tous les guichets enregistreurs

La version 2.0 propose aux utilisateurs une fonctionnalité de Pré-instruction des demandes accessibles dans l'onglet Consultation :



Pour les **communes qui ne sont pas réservataires**, cette fonctionnalité n'est pas encore accessible : un message d'erreur apparaît. Cette anomalie est en cours d'analyse et sera corrigée prochainement.

**Erreur 500 : erreur de l'application**

Une erreur vient de se produire dans l'application

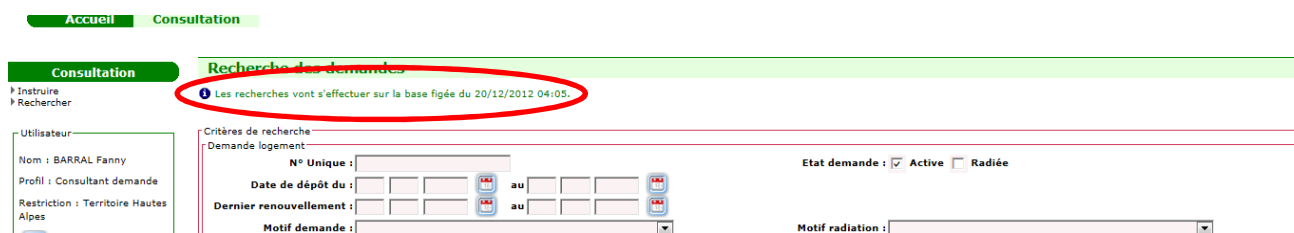
Vous pouvez revenir à la [page précédente](#), à la [page d'accueil](#) de l'application, [quitter](#) l'application ou essayer de rafraîchir la page demandée.

Si ce problème persiste, vous pouvez envoyer un message au gestionnaire pour lui faire part du problème.

## 1.2. Il existe des anomalies d'actualisation dans les données accessibles à partir de l'onglet « Consultation »

Lorsque vous effectuez des recherches de demandes à partir de l'onglet Consultation, ces recherches s'effectuent sur une base de données figée qui est actualisée toutes les nuits.

- ↪ Vous pouvez aisément savoir si vous consultez la base de données en temps réel ou la base de données figée, selon la couleur du contenu :
  - ⇒ Quand les données sont présentées sur fond rose, vous êtes en train de consulter la base figée.
  - ⇒ Quand les données sont présentées sur fond vert, vous êtes en train de consulter la base en temps réel.
- ↪ La date de la dernière actualisation de la base de données s'affiche.



The screenshot shows the 'Recherche de Demandes' section. A red circle highlights a message: 'Les recherches vont s'effectuer sur la base figée du 20/12/2012 04:05.' Below this, search criteria are visible: 'Demande logement', 'N° Unique', 'Date de dépôt du', 'Dernier renouvellement', 'Motif demande', 'Etat demande' (Active/Radiée), and 'Motif radiation'.

- ↪ Il est donc possible que vous constatiez des différences entre les résultats d'une recherche effectuée dans l'onglet « Consultation » (sur une base figée donc) et ceux d'une recherche effectuée dans l'onglet « Demande » (base de données en temps réel).
- ↪ Ces différences peuvent provenir du décalage entre les deux dates d'actualisation : par exemple, si vous avez saisi ou radié une demande le matin même sur le web, cette action apparaîtra bien dans l'onglet « Demande » (base de données en temps réel). En revanche, elle n'apparaîtra pas le jour même dans l'onglet « Consultation » car la base de données de cet onglet n'est actualisée que la nuit. Ces décalages sont « normaux » (même s'ils peuvent surprendre de prime abord), et inhérents à l'utilisation d'une base de données figée.
- ↪ D'autres différences sont liées à des anomalies :
  - ⇒ Il existe une anomalie dans la **prise en compte des radiations pour non renouvellement dans l'onglet « Consultation »**. Ainsi, certaines demandes radiées pour non renouvellement depuis plusieurs jours ou plusieurs semaines apparaissent actives dans la base de données (onglet « Consultation »)
  - ⇒ Il semble y avoir d'autres anomalies dans la prise en compte des créations de demandes : certaines demandes nouvellement créées par les guichets depuis plusieurs jours ou plusieurs semaines n'apparaissent pas dans la base de données figée (onglet « Consultation »)



- ↪ Ces anomalies sont en cours d'analyse au niveau national.
- ↪ En cas de doute sur une demande, **c'est toujours la base de données en temps réel** (base de données sur fond vert de l'onglet Demande) **qui fait foi**.

## 2. Les dernières fonctionnalités mises en place

### 2.1. Mise à jour des informations DALO

La mise à jour des informations DALO des demandes est maintenant effective.

- ⇒ Les demandes modifiées ont été envoyées via le dispatching aux services enregistreurs **interfacés en version 2.0**.
- ⇒ Pour les guichets utilisant le mode Web, ces données sont visibles dans l'onglet « Demande ».

### 2.2. Réactivation des demandes, suppression des doublons, correction des dates de dépôt : le gestionnaire est maintenant autonome !

La version 2.0 de l'application permet maintenant au gestionnaire (c'est-à-dire, nous 😊) de procéder directement aux différentes opérations de fiabilisation de la base, sans avoir besoin de solliciter le ministère.

Voici toutefois les **quelques précautions à prendre** et les **bonnes pratiques à respecter** pour que nous puissions remplir ces missions au mieux.

#### 2.2.1. Réactivation des demandes radiées : le fonctionnement reste inchangé pour les guichets enregistreurs

En matière de réactivation des demandes, pour les guichets enregistreurs, le fonctionnement reste identique :

- ⇒ En tant que guichet enregistreur vous pouvez réactiver vous-mêmes les demandes radiées pour les deux motifs suivants :
  - ⇒ **radiation pour impossibilité de contacter le demandeur** :
    - ✗ sur le web, en utilisant l'icône Déradiation ;
    - ✗ en mode asynchrone, en renvoyant la demande en radiation mais avec un motif vide (cela la réactive).
  - ⇒ **radiation pour non renouvellement** : dans un délai de 5 mois après la date de radiation, il suffit de renouveler la demande radiée pour la réactiver.
- ⇒ Concernant les demandes radiées pour les autres motifs (attribution, abandon de la demande, irrecevabilité) ou radiées pour non renouvellement depuis plus de 5 mois, seul le gestionnaire est habilité à les réactiver.



#### **Si vous rencontrez ce type de problème :**

- ⇒ Communiquez-nous le numéro unique de la demande concernée (sans les espaces si possible cela rend les copiés-collés plus aisés 😊)
- ⇒ Expliquez-nous les motifs justifiant la réactivation (en joignant le cas échéant les justificatifs)
- ⇒ Nous réactivons la demande dans la journée et nous vous en informons

### 2.2.2. Modification des dates de dépôt : elle est opérée par le gestionnaire mais reste de la responsabilité du guichet enregistreur

Il est parfois nécessaire de modifier la date de dépôt d'une demande :

- ⇒ pour corriger une erreur de saisie au moment de la création de la demande,
- ⇒ pour reprendre l'ancienneté d'une demande : par exemple, ancienneté non connue du guichet qui a « basculé » la demande dans le fichier national
- ⇒ pour réduire l'ancienneté d'une demande.

Modifier la date de dépôt s'effectue en quelques clics très rapides mais cela n'est pas une opération anodine. Seuls les guichets enregistreurs sont en mesure de déterminer et de justifier qu'une date de dépôt doit être modifiée. **Cette opération est donc de leur responsabilité.**

Concrètement, la procédure de correction de la date de dépôt reste celle que vous connaissez :

#### Si vous rencontrez ce type de problème :



- ⇒ Indiquez-nous le numéro unique de la demande dont vous souhaitez modifier la date de dépôt (sans les espaces si possible cela rend les copiés-collés plus aisés ☺)
- ⇒ Précisez-nous la nouvelle date de dépôt à mentionner en remplacement de la date de dépôt actuelle
- ⇒ Expliquez-nous les motifs justifiant la réactivation (en joignant si possible les justificatifs)
- ⇒ Nous modifions la date de dépôt dans la journée et nous vous en tenons informés.

### 2.2.3. Suppression des doublons : quelques bonnes pratiques à privilégier

La fonctionnalité mise à disposition du gestionnaire pour supprimer les doublons opère de la façon suivante :

- ⇒ Seules les demandes doublons ayant une **civilité**, un **nom**, un **prénom** et une **date de naissance** identiques sont remontées comme des doublons.
- ⇒ Le gestionnaire s'appuie sur ces doublons identifiés pour lancer le traitement du doublon, qui est automatisé et permet de conserver la demande la plus ancienne avec les informations les plus récentes.

Ainsi, si vous nous signalez deux demandes en doublon mais :

- ⇒ dans lesquelles la civilité est différente (Mme/ Mlle par exemple)
- ⇒ ou dont l'une comporte une erreur dans l'orthographe du nom,
- ⇒ ou encore, avec une date de naissance erronée,

... alors **ce doublon ne remonte pas** et nous ne sommes pas en mesure de le supprimer.



- ⇒ N'ayant pas la possibilité de modifier nous-mêmes les demandes pour rendre identiques les champs concernés, nous sollicitons votre **vigilance sur ces 4 champs de contrôle (nom, prénom, civilité, date de naissance)** lorsque vous nous signalez un doublon : si vous constatez des différences d'une demande à l'autre sur l'un de ces 4 champs, corrigez-les ! Cela évitera que nous ayons à vous mobiliser a posteriori pour procéder aux modifications.

En matière de suppression des doublons, un autre point reste important en attendant la généralisation de la version 2.0 (mars 2013) : les guichets en mode asynchrone qui ne sont pas encore passés en version 2.0 **ne reçoivent pas d'information sur les doublons que nous supprimons.**



- ⇒ Pour vous tenir informés, nous diffusons une fois par semaine la liste des numéros uniques qui ont été supprimés au cours des jours précédents. Cette liste vous permet de mettre à jour manuellement votre base.

⇒ Si vous ne recevez pas de liste, c'est qu'il n'y a pas eu d'opération de suppression de doublons récente dans votre département.

### **2.3. Mise à disposition d'extractions de demandes pour les guichets enregistreurs fonctionnant en mode asynchrone**

Le gestionnaire peut à présent faire adresser automatiquement aux guichets enregistreurs fonctionnant en mode asynchrone l'intégralité des demandes de logement enregistrées, modifiées :

- ⇒ sur une période donnée
- ⇒ sur le périmètre du filtre dispatching du guichet

Ces demandes sont envoyées automatiquement au guichet enregistreur via le dispatching, en format xml.

Cette fonctionnalité s'apparente à une copie numérique « de masse », sur les demandes de votre périmètre de dispatching.

Elle ne répond pas d'emblée, comme le ministère nous l'avait annoncé, aux besoins que de nombreux guichets avaient exprimé, de pouvoir disposer d'une extraction de l'ensemble des demandes sur un périmètre donné.

Elle devrait toutefois vous permettre, moyennant quelques traitements informatiques en interne, de disposer d'une vision exhaustive des demandes présentes dans le fichier national et de les comparer à votre base privative.

Concrètement, quelle est la procédure à suivre pour récupérer ces demandes ?

- ⇒ Adressez-nous un mail ([assistance@aatiko.fr](mailto:assistance@aatiko.fr)) en nous indiquant votre **numéro de guichet** et la **période** sur laquelle vous souhaitez récupérer les demandes.
- ✘ Attention, sur la période indiquée, vous allez récupérer toutes les demandes qui ont été **effectivement** créées, radiées ou renouvelées.
    - Ainsi, si vous nous indiquez comme la période du 01/01/2012 au 31/01/2012, vous recevrez une demande dont la date de dépôt est le 31/12/2011 mais qui a été réellement créée le 05/01/2012.
    - A l'inverse, vous ne recevrez pas les demandes dont la date de radiation est le 20/01/2012 mais qui ont réellement été radiées le 03/02/2012.
- ⇒ Nous lançons ensuite la demande de rapatriement dans la journée.
- ⇒ Vous recevez (le lendemain) via votre dispatching les demandes ayant été modifiées (créées, renouvelées, modifiées, radiées) sur la période.

## **3. Les évolutions de la version 2.0 en attente de mise en place**

### **3.1. Localisation demandée : un choix qui reste pour l'instant limité à 5 communes**

Dans la version 2.0 de l'application, il est prévu que le demandeur puisse indiquer jusqu'à 10 choix de localisation souhaitée.

Toutefois, pour l'instant, et **en attendant l'arrivée du nouveau CERFA** le choix des communes souhaitées reste limité à 5, même pour les guichets enregistreurs interfacés en version 2.00.

**A noter** : L'édition d'une demande en version 2.0 utilise l'emplacement des quartiers pour éditer jusqu'à 10 communes, comme l'autorisera le nouveau CERFA.  
Par conséquent l'affichage d'une demande enregistrée en version 2.0 n'édite plus les quartiers.  
L'édition des quartiers reste possible pour les demandes enregistrées en 1.02.

### 3.2. Diffusion du nouveau formulaire CERFA

La diffusion du nouveau formulaire CERFA est prévue début 2013, un peu avant le passage définitif à la version 2.0 de l'application

## 4. Traitement des demandes réactivées : une bonne pratique à développer

Nous revenons sur un point particulier concernant **les demandes que vous nous demandez de faire réactiver ou bien celles que vous déradiez vous-même** (les demandes « radiées pour non renouvellement » ou celles « radiées pour Contact impossible »).

Parmi ces demandes réactivées, un certain nombre sont laissées **sans suite de la part du guichet qui a procédé à la dé-radiation ou demandé la réactivation.**

Nous attirons donc votre attention sur la nécessité de bien **donner une suite à ces demandes réactivées quand c'est nécessaire** :

- ↪ Dans la plupart des cas, en procédant au renouvellement de la demande réactivée
- ↪ Ou bien à une radiation pour attribution
- .....

## 5. Renouvellement des certificats des guichets échangeant en mode asynchrone ou en web service

- ↪ Les certificats des guichets enregistreurs ont une durée de vie limitée. Ils doivent être renouvelés régulièrement (à priori tous les deux ans). Un message vous est envoyé par le système national pour vous signaler la future expiration votre certificat :

### Alerte de fin de vie du certificat pour le guichet XXXXXXXXX-YYYYY

- ↪ Pour renouveler votre certificat lorsqu'il arrive à expiration, le plus simple est de solliciter en interne la personne qui s'est chargé des démarches chez vous et de vous adresser à l'organisme qui vous a délivré le premier certificat.



Une fois que vous avez renouvelé votre certificat et que vous l'avez réinstallé dans votre logiciel de messagerie, n'oubliez pas de l'extraire et de nous l'envoyer afin que nous le paramétrions à notre tour dans le système national.



- ↪ **Pour rappel** : nous tenons à votre disposition le guide d'acquisition et d'installation des certificats. N'hésitez pas à nous le demander au besoin !

## 6. 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