

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

<b>Objet :</b>	<b>Demande unique – Le périmètre d'activité du gestionnaire territorial</b>	
<b>Date :</b>	18/11/2013	
<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 a pour but :
  - ↪ de rappeler l'importance de la qualité de la saisie des données dans le SNE
  - ↪ de présenter le portail grand public d'enregistrement en ligne de la demande de logement social.

## 1. Le rôle du Système National d'Enregistrement (SNE)




- ↪ Le SNE joue un rôle clé dans la connaissance de la demande de logement social. Il permet :
  - ↪ D'extraire, depuis l'infocentre, des **données précises** sur les caractéristiques de la demande de logement social à une maille territoriale fine (la commune),
  - ↪ D'améliorer **la transparence des processus d'attribution** et la protection des droits des demandeurs,
  - ↪ D'inciter les partenaires, bailleurs sociaux, collectivités territoriales et autres réservataires, à **gérer de façon plus collective les demandes**.
- ↪ Le schéma de la page suivante montre les échanges de flux entre les différents systèmes de gestion.
- ↪ Avant de vous plonger dans ce schéma, voici une brève description des systèmes :
  - ↪ Le **SNE** est le Système National d'Enregistrement des demandes de logement social,
  - ↪ **Comdalo** permet la gestion des recours DALO,
  - ↪ **SYPLO** permet la gestion des contingents réservés de l'Etat,
  - ↪ Le **RPLS** est le répertoire du parc locatif social. Chaque organisme de logement social y déclare une fois par an l'intégralité de son parc de logements.



## 2. Qualité des données et statistiques de la demande


### 2.1. L'importance du contrôle de la qualité des données

- 
- ↪ Notre rôle en tant que **gestionnaire territorial** relève :
    - ↪ tant de l'administration quotidienne de la base
    - ↪ que d'un travail de veille et de contrôle quant à la qualité des informations qui y sont saisies et de l'homogénéité des pratiques et procédures appliquées.
      - ✗ Nous sommes **le garant de la fiabilité des données**.
      - ✗ Pour ce faire, nous disposons à présent d'indicateurs issus de l'infocentre. Nous pouvons ainsi voir, par exemple, combien de demandes vous saisissez au-delà d'un délai de 30 jours ou encore, combien de demandes ont été saisies sans le Revenu Fiscal de Référence ou encore, si votre taux de forçage doublon augmente de façon anormale....
      - ✗ Nous sommes donc mieux à même de repérer vos éventuelles difficultés et de voir comment vous accompagner.




↪ Dès 2014, nous allons mettre en place un **suivi mensuel de ces indicateurs**.  
↪ Ce suivi nous permettra de contacter de façon personnalisée les guichets présentant des taux anormaux sur certains indicateurs et de voir avec chacun quelles sont les actions correctives à mettre en œuvre pour remédier à la situation.

### 2.2. Rappel de la procédure pour le traitement des doublons

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

### 2.3. Les bulletins d'information et la production statistique

- 
- ↪ Nous vous communiquons régulièrement des **bulletins d'information** qui contiennent les dernières actualités diffusées par le ministère et des rappels de procédures.
  - ↪ Nous produisons des **statistiques mensuelles** à l'échelle des départements et récemment l'échelle des EPCI. Ces derniers sont diffusés aux DREAL puis aux guichets dans certaines régions.
  - ↪ Nous tenons ces statistiques à votre disposition.
  - ↪ Nous pouvons également répondre **ponctuellement** à des demandes de statistiques spécifiques.



### 3. Présentation du portail grand public d'enregistrement en ligne de la demande de logement social

- ↪ Un portail grand public d'enregistrement en ligne de la demande logement social sera mis à disposition des demandeurs à partir de **novembre 2013**. Il s'inscrit dans le projet de loi ALUR qui prévoit de mettre le demandeur au centre du dispositif de demande de logement et de faciliter l'enregistrement.
- ↪ Dans un premier temps, **en novembre 2013**, le demandeur pourra uniquement renouveler sa demande de logement déjà enregistrée.
- ↪ Dans un second temps, au **printemps 2014**, le demandeur pourra déposer sa demande de logement en ligne.
  - ⇒ Le numéro départemental lui sera délivré après **validation** par un opérateur ou par le guichet qui vérifiera que la pièce d'identité est bien celle du demandeur.
  - ⇒ Ensuite, la demande sera diffusée aux guichets par le biais du dispatching.
- ↪ Le portail sera traité techniquement comme un **simple guichet supplémentaire** (guichet web). Il sera donc aisé de repérer les demandes saisies directement par les demandeurs grâce au numéro unique.
- ↪ Grâce à ce portail, le demandeur pourra accéder à des **statistiques** sur la demande de logement social dans le département.



**A noter** : La création du portail se **fera sans impact technique** sur les services enregistreurs actuels.

- ↪ Pour plus d'informations sur ce portail, nous vous invitons à lire le PDF qui accompagne ce bulletin.

### 4. Renseignements complémentaires



**Notre site Internet** : <http://www.aatiko.fr/acces-guichet-enregistreur.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, Pauline GUILLOT et Mathieu MOOG sont à votre disposition :

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