

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

Objet :	Demande unique – Bulletin d'information	
Date :	26/05/2014	
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
	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 nouveautés du Serveur Nationale d'Enregistrement
- ↗ quelques bonnes pratiques.
- ↗ Des informations complémentaires concernant le sms de renouvellement.



1. Les nouveautés du Serveur National d'Enregistrement

1.1. *Modification du délai d'enregistrement d'une demande de logement sur le SNE*

- ↗ Le délai limite dans le SNE pour enregistrer les demandes de logement est passé de 6 mois à **3 mois**. Pour rappel, il correspond au délai entre la date d'enregistrement et la date de dépôt de la demande.
Pour les guichets qui fonctionnent en **mode asynchrone**, il s'agit d'être vigilant quant aux délais de saisie des demandes de logement pour ne pas générer de rejets importants.



Nous rappelons que d'après la réglementation, les demandes de logement doivent être enregistrées dans un délai d'un mois à compter de la date de dépôt de la demande.

1.2. *La procédure de renouvellement des demandes en ligne*

- ↗ Depuis le mois de février 2014, les demandeurs qui ont renseigné leur numéro de téléphone portable sur leur demande de logement reçoivent un sms leur demandant de renouveler leur demande à la place du premier courrier de préavis simple. Le contenu du sms est le suivant :
 - ⇒ *Votre demande de logement social No: $\{numeroUnique\}$ doit être renouvelée. Allez sur www.demande-logement-social.gouv.fr ou à votre guichet habituel.*
- ↗ Désormais, une case « notification par sms » cochée par défaut a été ajoutée sur le SNE (dans l'onglet demandeur). Si le demandeur n'a pas indiqué de numéro de portable, dans son formulaire cerfa, il faut décocher cette case. Dès lors, le demandeur recevra son courrier de renouvellement par courrier.

1.2.1. Les étapes lors de la première connexion au portail grand public

- ✚ Pour se connecter au portail, le demandeur doit renseigner son numéro unique, sa date de naissance, l'adresse mail qu'il a renseigné au moment de l'enregistrement de la demande et son **code de télédemandeur**.

A - obtenir un code télédemandeur :

- ✚ si l'adresse électronique n'est pas renseignée dans la demande papier ou si elle a changé, le code pourra être envoyé par SMS (s'il est renseigné) ou par courrier postal au choix du demandeur.

B- obtenir le lien d'activation afin de vérifier que l'adresse mèl est bien valide :

- ✚ Sur le site du grand portail, le demandeur entre son code télédemandeur précédemment reçu, sa date de naissance, son adresse mèl et son numéro unique.
 - ⇒ Si l'adresse électronique n'était pas renseignée dans la demande papier ou si elle a changé, le système demande une confirmation de l'adresse électronique saisie : « *L'adresse électronique renseignée diffère de celle connue pour ce numéro unique. Souhaitez-vous mettre à jour votre adresse électronique ?* »
 - ⇒ Après l'avoir validé, le demandeur reçoit un mail à cette adresse. Il doit alors cliquer sur le lien contenu dans ce mail pour activer son adresse mail.
- ✚ Une fois ces étapes réalisées, le demandeur peut accéder à sa demande en saisissant son code télédemandeur, sa date de naissance, son adresse mail valide et son numéro unique.



Chaque fois que l'adresse mail de la demande sera modifiée (par le demandeur ou par le guichet), le demandeur devra refaire l'étape d'activation du mail.

- ✚ Un document qui explique plus précisément le fonctionnement du grand portail public est en cours d'élaboration par la DHUP.

1.3. Changement des attestations d'enregistrement

- ✚ Depuis mi-mai, les attestations d'enregistrement ont été modifiées. La principale modification de concerne l'annonce de la possibilité de renouveler et de mettre à jour sa demande via le portail www.demande-logement-social.gouv.fr



2. Rappel sur les bonnes pratiques en matière de renouvellement

- ↻ Nous avons été alertés par certaines pratiques dans certains départements et pour cette raison nous estimons nécessaire de rappeler les obligations d'un guichet enregistreur en matière de renouvellement et de modification des demandes de logement.
- ↻ Vous êtes dans l'obligation de renouveler les demandes de tous les demandeurs qui se présentent chez vous dans les temps (à condition que la demande ait été faite sur le ou les département(s) au(x)quel(s) vous avez accès), même si vous n'êtes pas le guichet enregistreur de la demande. C'est le principe des demandes partagées.
- ↻ De même, vous devez mettre à jour les informations d'une demande dès lors que le demandeur se présente chez vous même si la demande de modification intervient bien avant la date de renouvellement.



Merci de veiller à bien relayer ce message auprès de vos équipes.



3. Renseignements complémentaires

Notre nouveau site Internet : <http://www.aatiko.fr/acces-quichet-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 et Pauline GUILLOT sont à votre disposition :

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