

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

<b>Objet :</b>	<b>Demande unique – Bulletin d'information</b>	
<b>Date :</b>	13/01/2015	
<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 nouveautés de la version 3.3 Serveur National d'Enregistrement,
- ↪ Un focus sur le suivi qualité,
- ↪ Quelques rappels en matière de bonnes pratiques.

## 1. La mise en production de la version 3.3 du SNE



### 1.1. Les évolutions ou corrections apportées par la version 3.3 du SNE

- ↪ Pour rappel, voici un récapitulatif des principales évolutions ou corrections de la **version 3.3** du SNE mise en production le 7 janvier 2015.



#### 1.1.1. Coté Serveur National d'Enregistrement (SNE)

##### ↪ En matière d'enregistrement et de modification des demandes :

- ↪ La possibilité de **créer une demande au bénéfice du membre d'un couple séparé** (anciennement marié ou pacsé) en conservant l'ancienneté de la demande déposée par ce couple avant sa séparation,
- ↪ L'**impossibilité pour les services enregistreurs de modifier le nom et le prénom du demandeur** sur une demande existante. Cette modification sera réservée au gestionnaire territorial uniquement pour les cas suivants :
  - ✗ Erreur de saisie initiale (avec en appui une copie de la carte d'identité),
  - ✗ Cas des divorces ou des mariages, impliquant un changement de nom (avec en appui les documents prouvant le divorce ou le mariage),
  - ✗ Cas des veuvages (avec en appui le certificat de décès).
- ↪ La prise en compte de la **version 2 du cerfa**.



##### ↪ En matière de radiation :

- ↪ **Deux contrôles supplémentaires** sont mis en place lors de la saisie des attributions :
  - ✗ la commune d'attribution du logement doit appartenir au territoire de la demande,
  - ✗ et la date de signature du bail doit être antérieure ou égale à la date d'enregistrement de la radiation,



- ⇒ L'**impossibilité de radier une demande inconnue** (empêche la création de demandes chapeaux),
- ⇒ La **disparition des « zones urbaines sensibles (ZUS) »** au profit des « Quartiers Prioritaires ». De ce fait, lors d'une radiation pour attribution en cas d'absence de numéro RPLS, la balise « ZUS », doit être alimentée à « ZUSOUI » si l'attribution concerne un logement en quartier prioritaire à compter du 1er janvier 2015.

⇒ **Pour les gestionnaires territoriaux :**

- ⇒ La fonctionnalité de gestion des points de contact.



### 1.1.2. Coté Portail Grand Public (PGP)

⇒ **En matière d'informations :**

- ⇒ L'information sur le **degré de tension** de la demande de logement social sur la commune souhaitée,
- ⇒ L'accès à une présentation des **points de contacts** des guichets enregistreurs.

⇒ **En matière de fonctionnalités :**

- ⇒ La possibilité pour le demandeur d'**abandonner sa demande de logement** via le PGP,
- ⇒ La possibilité de **télécharger son attestation de renouvellement** (pendant la période où le demandeur peut renouveler sa demande, l'attestation du renouvellement précédent ne sera plus disponible).



⇒ Pour rappel, le portail grand public de la demande de logement social ([www.demande-logement-social.gouv.fr](http://www.demande-logement-social.gouv.fr)), ouvert depuis le 2 décembre 2013, permet aux demandeurs disposant déjà d'une demande immatriculée, et donc d'un numéro unique actif, de renouveler leur demande en ligne, sans avoir à se déplacer auprès d'un guichet physique.

⇒ Au mois de **novembre 2014**, soit un an après sa mise en place, ce service a connu un taux d'usage de plus de **27%**, ce qui signifie que **plus d'une demande sur 4** a été renouvelée en ligne, via le portail.

⇒ La **saïsie de la demande en ligne** est prévue pour le **premier trimestre 2015**. Pour plus d'information nous vous invitons à lire notre bulletin spécial dédié aux évolutions du SNE suite à la loi ALUR.

## 1.2. Focus sur la fonctionnalité relative aux séparations de couples mariés ou pacsés



⇒ La **loi ALUR** prévoit la possibilité pour les couples mariés ou pacsés qui se séparent de conserver l'ancienneté de la demande pour chacun des co-demandeurs. Comme décrite précédemment dans le paragraphe 1.1.1, une fonctionnalité nouvelle a été introduite sur le serveur. Elle permet de créer une demande nouvelle au bénéfice du co-titulaire tout en faisant « hériter » cette demande de l'ancienneté de la demande déposée par le couple avant sa séparation.


⇒ **Une documentation spécifique est publiée sur le site internet des professionnels du logement social** avec la documentation intégrale de la version 3.3. Nous vous invitons à télécharger le document en cliquant sur le lien suivant :

[http://sne.info.application.territoires.gouv.fr/IMG/pdf/SNE\\_-\\_procedure\\_separations\\_cle2eae4.pdf](http://sne.info.application.territoires.gouv.fr/IMG/pdf/SNE_-_procedure_separations_cle2eae4.pdf)



**ATTENTION :** Il est toutefois nécessaire, une fois la nouvelle demande créée, **de la renouveler dans la foulée autant de fois que nécessaire** (nombre d'années depuis la date de dépôt). Cette opération est à effectuer quel que soit le mode utilisé en saisie directe sur le SNE ou dans vos systèmes privés. Cette anomalie provisoire de fonctionnement sera corrigée dans une version ultérieure.

### 1.3. Modification des délais de re-radiation et de renouvellement avant la date d'anniversaire

- 
- ✦ Aujourd'hui, il reste *techniquement* possible de dé-radier une demande radiée pour non renouvellement plusieurs mois après sa date de radiation automatique. **A partir du 1er février 2015**, ce délai sera abaissé : vous ne pourrez renouveler une demande radiée automatiquement pour non renouvellement qu'**un mois après sa radiation** (soit deux mois après sa date d'anniversaire).
  - ✦ Seuls les gestionnaires pourront toujours le faire, sur votre demande, pour des cas de figure qui devront être justifiés.
  - ✦ Par ailleurs, il est actuellement possible de renouveler une demande à partir de 6 mois avant la date anniversaire. Cette « fenêtre » de renouvellement sera réduite à **2 mois avant la date anniversaire**.
  - ✦ Concrètement, **à partir du 1<sup>er</sup> février 2015**, vous pourrez procéder au renouvellement des demandes **entre 2 mois avant et 2 mois après la date anniversaire**. Il en sera de même pour les demandeurs qui renouvèleront leur demande via le PGP.



Le **guide de service enregistreur** mise à jour à l'occasion de la mise en service de la version 3.3 du SNE est disponible notre site internet à l'adresse suivante : <http://www.aatiko.fr/images/pdf/DU%20-%20GuideGuichetEnregistreurV.3.pdf>. Si vous rencontrez des difficultés pour le télécharger, n'hésitez pas à nous faire une demande par mail.

## 2. Qualité des données présentes sur le SNE

### 2.1. Le suivi qualité continue en 2015 !

↪ Le **suivi qualité continue en 2015** est plus que jamais d'actualité. Certains indicateurs font l'objet d'un **suivi poussé de la part de la DHUP**. Aussi, nous vous demandons d'être d'autant plus vigilants sur les indicateurs suivants :



- ↪ Le **déficit de radiations pour attribution**. La comparaison s'effectuant toujours à N-2 (les radiations pour attribution 2015 sont comparées aux attributions déclarées dans le RPLS 2013), nous vous conseillons de nous envoyer chaque mois le véritable nombre d'attributions effectuées par votre organisme sur l'année 2015 afin que nous puissions les comparer avec le nombre de radiations pour attribution enregistrées dans le SNE.
- ↪ Pourcentage des **demandes enregistrées à plus de 30 jours** après leur dépôt.
- ↪ Pourcentage des **attributions enregistrées à moins de 30 jours** de l'enregistrement de la demande.
- ↪ Pourcentage de **radiations pour attribution avec un numéro RPLS**.
- ↪ Pourcentage de **radiations pour attribution Etat** (Contingent préfet prioritaire et contingent préfet fonctionnaire). Cet indicateur est à nouveau **opérationnel**.

↪ En plus de ces indicateurs « prioritaires », nous suivons toujours les indicateurs suivants :

- ↪ Taux de nouvelles demandes créées sans **Revenu Fiscal de Référence et égal à 0**.
- ↪ Taux de **forçage doublons**.
- ↪ Taux d'enregistrement des **attributions à plus de 10 jours après la signature du bail**.



↪ **Rappel de la procédure** : nous vous envoyons une alerte mail tous les mois sur les indicateurs pour lesquels les taux sont en dessous du seuil de préconisation de la DHUP. Nous attendons alors de vous une **explication précise** pour les indicateurs mentionnés ainsi que les **actions entreprises** pour améliorer les taux. Nous envoyons ensuite une synthèse de ce suivi qualité aux DDCCS et DREAL.



Nous vous rappelons que **nous ne pouvons malheureusement pas vous fournir d'extractions pour les indicateurs suivis** exceptée la liste des radiations pour attribution enregistrées par votre organisme.

### 2.2. Focus sur les bonnes pratiques - motif de radiation pour abandon



- ↪ Si un demandeur se présente à votre guichet en expliquant qu'il souhaite abandonner sa demande car il a été logé dans le parc locatif social, **ne radiez pas cette demande pour abandon**.
- ↪ Il faut dans ce cas, demander à cette personne chez quel bailleur elle est logée et nous envoyer un mail expliquant le cas de cette demande.
- ↪ Nous solliciterons alors le bailleur en question afin qu'il procède à la **radiation pour attribution**.
- ↪ Nous vous informons également qu'un mail suffit pour déclarer un abandon à partir du moment où le demandeur écrit avec **la même adresse email que celle inscrite sur sa demande de logement** et qu'il **exprime clairement son intention**.

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