

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

Objet :	Demande unique – Bulletin d'information	
Date :	24/06/2015	
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 concernant le dépôt des demandes en ligne,
- ↗ Les nouveautés du SNE,
- ↗ Les informations sur le Dossier Unique,
- ↗ Les rappels de bonnes pratiques.

1. Le dépôt des demandes en ligne



1.1. Ouverture du Portail Grand Public au dépôt des nouvelles demandes

- ↗ Depuis le **7 avril 2015**, les demandeurs ont la possibilité de saisir leur demande en ligne. Le nombre de dépôt de demandes **augmente progressivement** : le GIP SNE a vérifié plus de 7 400 pièces d'identité déposée en avril et a validé plus de 5 300 demandes.
- ↗ En détail, sur la période du 7 avril 2015 au 12 juin 2015, on compte :
 - ↗ **95** demandes créées sur le PGP pour la région **Midi-Pyrénées** soit environ 1% des créations,
 - ↗ **1 200** demandes créées sur le PGP pour la région **PACA** soit plus de 7% des créations,
 - ↗ **286** demandes créées sur le PGP pour la région **Haute-Normandie** soit plus de 3% des créations.



- ↗ Le GIP-SNE dispose d'un **délai de 5 jours ouvrés** pour valider les demandes soumises avec une pièce d'identité ou un titre de séjour. Par ailleurs, la plateforme d'assistance nationale mise en place par le GIP SNE et joignable par **téléphone** ou **courriel**. Pour se faire, il faut se rendre sur l'onglet « contact » du PGP.



- ↗ Nous rappelons que **le GIP SNE n'est pas un guichet enregistreur**, elle **ne peut donc pas modifier les demandes** notamment la date de naissance du demandeur si celle-ci est erronée ni déradier des demandes. Le demandeur doit, dans ces cas, se tourner vers un guichet enregistreur qui sollicitera le gestionnaire territorial le cas-échéant.
- ↗ Nous rappelons également que **le gestionnaire**, s'il peut réactiver les demandes et modifier le nom et prénom du demandeur, **ne peut pas modifier sa date de naissance** ou bien **l'identité du co-titulaire**.

1.2. Le devenir des sites internet des organismes qui permettent déjà de déposer une demande en ligne

- ↪ Certains d'entre vous de logement social ont mis en place **leurs propres sites internet permettant de déposer une demande de logement social en ligne**. Il est rappelé que la réglementation impose qu'**une pièce d'identité ou un titre de séjour** doit être présenté préalablement à l'enregistrement de la demande et à la délivrance du numéro unique.
- ↪ Vos sites internet doivent donc comporter **des fonctionnalités** permettant **le dépôt et la vérification d'une telle pièce avant délivrance du numéro unique**.
- ↪ Les organismes concernés par ce type de site sont donc invités à vérifier leur conformité et le cas échéant soit les mettre en conformité avec la réglementation, soit les fermer.



2. Anomalie et paramétrage sur le SNE



2.1. Anomalie liée à la validation des demandes sur le SNE

- ↪ Lorsqu'un demandeur saisit une demande sur le portail grand public sans joindre de pièce justifiant de son identité, il doit la **présenter à un guichet physique** pour obtenir son numéro unique d'enregistrement. Vous devez alors valider sa demande si les informations d'identité correspondent.
- ↪ Le **code guichet créateur** de ces demandes est celui **du guichet qui a validé la demande**. A cause d'une anomalie, ces demandes ne sont donc pas dispatchées vers ce guichet, auteur de la validation de la demande.
- ↪ Cette **anomalie sera corrigée dans une future version**, début juillet. En attendant, pour rapatrier ces demandes dans votre base interne, vous pouvez demander l'**envoi d'une copie numérique** en vous rendant sur la demande.

2.2. Paramétrage du SNE : Attention à la norme des certificats renouvelés !



- ↪ Certains guichets renouvellent leur certificat en acquérant des certificats à la norme PRIS v1 et **non conformes à la norme RGS**. D'ici la fin de l'année, le SNE n'acceptera plus les certificats de ce type. Il est donc demandé de renouveler les certificats avec des certificats conformes à la norme RGS.

3. Le dossier unique






3.1. La disposition législative

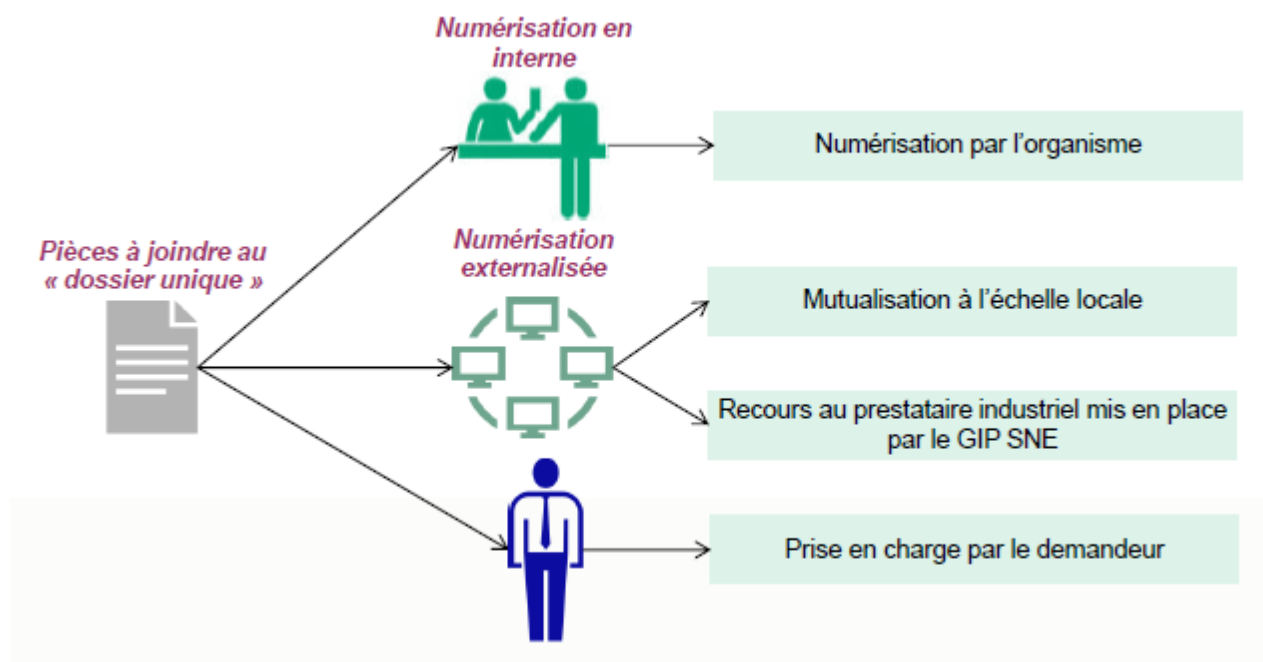
- ↪ **L'article 97 de la loi ALUR** apporte un certain nombre d'innovations au bénéfice du demandeur de logement social qui ont **un impact significatif sur votre organisation interne et sur vos systèmes d'information**.
- ↪ Notamment, la loi ALUR modifie l'article L.441-2-1 du Code de la construction et de l'habitation (CCH) : « Les pièces justificatives servant à l'instruction de la demande sont déposées en un seul exemplaire. Elles sont enregistrées dans le système national d'enregistrement et rendues disponibles aux personnes ayant accès aux données nominatives de ce système ».
- ↪ Concrètement, cela signifie que :
 - ⇒ Le demandeur de logement social ne fournit qu'en **un seul exemplaire les justificatifs relatifs à sa demande**,
 - ⇒ Ces justificatifs doivent être **mis en commun au sein d'un « dossier unique »** informatisé, et ainsi rendues disponibles à l'ensemble des acteurs ayant accès aux données nominatives, et au demandeur lui-même.

3.2. Les impacts organisationnels de la mise en œuvre du « dossier unique »

- ↪ La mise en œuvre du « dossier unique » est avant tout à considérer sous l'angle organisationnel : son succès dépend principalement de la bonne prise en compte des services enregistreurs et instructeurs de la demande **des impacts organisationnels induits**.
- ↪ En effet, la mise en place du « dossier unique » implique une **modification des processus actuels de gestion de la demande**, des tâches de processus actuels pouvant en effet être supprimées, modifiées ou encore ajoutées.
- ↪ Chaque acteur devra ainsi **adapter ses procédures internes**. Par exemple :

« Avant »		« Après »
<ul style="list-style-type: none"> - Demande systématiquement toutes les pièces nécessaires à l'instruction d'une demande 	 	<ul style="list-style-type: none"> - Consulte systématiquement les pièces potentiellement déjà présentes - Procède à un travail de « comparaison », afin de ne demander que les pièces manquantes ou pièces obsolètes à mettre à jour
<ul style="list-style-type: none"> - Selon les acteurs, classe les pièces justificatives dans un dossier « papier » (cas le plus fréquent) ou bien les numérise 		<ul style="list-style-type: none"> - Numérise puis partage (ou le fait faire par un autre acteur) les nouvelles pièces fournies par le demandeur. Ce point implique de réfléchir aux moyens matériels, humains et financiers nécessaires pour ce faire

- ↪ La mise en commun des pièces justificatives relatives à un dossier de demande de logement social implique donc de les **numériser**. Plusieurs options sont alors possibles. Pour choisir entre ces options, vous devez prendre en compte plusieurs critères, comme le **coût de chaque option** ou le **niveau de service que vous souhaitez offrir**.



3.3. Précisions sur le volet informatique

- ↪ Le SNE et le portail grand public seront dotés de fonctionnalités permettant aux demandeurs de logement social de fournir des **copies numériques des pièces** constituant leur dossier.
- ↪ Deux possibilités vous seront offertes pour gérer les pièces du « dossier unique » :
 - ⇒ Gestion via **l'outil du SNE**,
 - ⇒ Gestion via **votre applicatif de gestion interfacé avec le SNE** (mode Web Service).
- ⚠ **Attention, si vous optez pour ce mode, le rapatriement des pièces en masse dans votre outil n'est pas possible.**
- ↪ Le demandeur pourra également **gérer lui-même ses pièces**, via le portail grand public.
- ↪ Le SNE et le portail grand public partageant la même base de pièces, il n'y a pas de risque de désynchronisation entre les deux systèmes.



Les **systèmes particuliers de traitement automatisé** (fichiers partagés) devront également **être adaptés** en vue de permettre la mise en œuvre du « dossier unique » dans les **mêmes délais que le SNE**.

- ↪ Les évolutions et adaptations du SNE et du portail grand public afin de permettre la mise en œuvre du « dossier unique » sont en cours et les échéances sont les suivantes :
 - ⇒ Mise à disposition du SNE en version « école » pour test, par les éditeurs, des interfaces avec les progiciels de gestion : **juin 2015**,
 - ⇒ Lancement des départements pilotes : **octobre 2015**,
 - ⇒ Généralisation du déploiement : **à partir de fin 2015 et à l'horizon du 1er trimestre 2016**.
- ↪ Pour plus d'information, nous vous invitons à prendre connaissance du **guide de déploiement du dossier unique** joint à ce bulletin.



3.4. La définition des règles départementales

↪ Etant partagé entre tous les acteurs d'un même département (ou de la région en Ile-de-France), le « dossier unique » nécessite **la mise en place de règles communes** de fonctionnement du dispositif.

↪ Trois grandes catégories de règles sont à définir. Elles portent sur :



- ↪ **Les modalités de numérisation et de partage des pièces**, moment opportun pour demander les pièces, délai de numérisation, gestion des pièces reçues spontanément, etc.
- ↪ **La gestion des pièces du « dossier unique »**, vérification de la cohérence avec les données du formulaire Cerfa de la demande, vérification de la date de validité, veille sur la lisibilité des documents, règles de mise à jour, etc.
- ↪ **La communication auprès des demandeurs**, explicitation de la réforme, droits et devoirs du demandeur, règles qui s'appliquent sur le territoire, etc.



Ces règles définies à l'échelle départementale (ou régionale en Ile-de-France) doivent s'adapter **aux caractéristiques de chaque territoire** (degré de tension, nombre et caractéristiques des services enregistreurs...).

4. Rappel de bonnes pratiques



4.1. Récupération de l'ancienneté pour les couples qui se séparent

↪ Nous rappelons que **seules les demandes comportant des couples anciennement mariés ou pacsés** ont la possibilité de dupliquer la demande au profit du conjoint afin de garder l'ancienneté de la demande initiale.

↪ Si un couple non marié ou non pacsé se sépare, le co-titulaire doit repartir sur une nouvelle demande. **Il perd donc son ancienneté.**

↪ Pour information, l'article L441-1 du CCH fait état des pièces justificatives nécessaires au duplicata des demandes des couples mariés ou pacsés qui se séparent :

- ↪ ***"Lorsque le demandeur de logement est l'un des conjoints d'un couple en instance de divorce, cette situation étant attestée par une ordonnance de non-conciliation ou, à défaut, par une copie de l'acte de saisine du juge aux affaires familiales dans les conditions prévues au code de procédure civile, ou lorsque ce demandeur est dans une situation d'urgence attestée par une décision du juge prise en application de l'article 257 du code civil ou par une ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales en application du titre XIV du livre 1er du même code, ou lorsque ce demandeur est une personne qui était liée par un pacte civil de solidarité dont elle a déclaré la rupture au greffe du tribunal d'instance, les seules ressources à prendre en compte sont celles du requérant au titre de l'avant-dernière année précédant celle de la signature du nouveau contrat. Cette disposition est également applicable aux personnes mariées, liées par un pacte civil de solidarité ou vivant maritalement lorsque l'une d'elles est victime de violences au sein du couple attestées par le récépissé du dépôt d'une plainte par la victime. Les ressources du demandeur engagé dans une procédure de divorce par consentement mutuel peuvent être évaluées de la même manière, à titre transitoire et pour une période de cinq ans à compter de la promulgation de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, lorsque la procédure de divorce est attestée par un organisme de médiation familiale. Dans ces cas, la circonstance que le demandeur bénéficie d'un contrat de location au titre du logement occupé par le couple ne peut faire obstacle à l'attribution d'un logement. Si une demande a été déposée par l'un des membres du couple avant la séparation et qu'elle mentionnait l'autre***

membre du couple parmi les personnes à loger, l'ancienneté de cette demande est conservée au bénéfice de l'autre membre du couple lorsqu'il se substitue au demandeur initial ou lorsqu'il dépose une autre demande dans le cas où le demandeur initial maintient sa propre demande.

4.2. Attention au champ ressource mensuelle !

- ⚡ Attention, certaines demandes contiennent des **informations erronées** dans le champ « salaire ou revenu d'activité ». En effet, il semble que certains organismes confondent revenu mensuel et le revenu fiscal comme c'est le cas pour la demande ci-dessous :

ultation

Consultation d'une demande de logement social

Demande	Demandeur	Conjoint ou co-titulaire	Personnes à charge	Situation prof.	Revenu fiscal	Ressources mensuelles	Logement actuel	Motif demande	Logement recherché	Précisions	Complément handicap	Gestion des échanges	
Ressources mensuelles du demandeur, du conjoint ou du ou des co-titulaires et des personnes fiscalement à charge qui vivront dans le logement													
Salaire ou revenu d'activité													
											Demandeur (MAHEUT NADINE) :	20194	€
											Total des personne(s) fiscalement à charge :		€
Retraite													
											Demandeur (MAHEUT NADINE) :	1600	€
											Total des personne(s) fiscalement à charge :		€

- ⚡ Merci de prêter une attention particulière à la saisie de ce champ.

4.3. Bon usage du motif de radiation pour impossibilité de contacter le demandeur

- ⚡ Nous avons constaté (notamment sur le département de Seine-Maritime) qu'un bon nombre de demandes sont radiées pour le motif « impossibilité de contacter le demandeur ». Nous rappelons donc **la réglementation** à ce sujet : *en cas d'absence de réponse du demandeur à un courrier envoyé à la dernière adresse indiquée par l'intéressé, le service expéditeur du courrier, après en avoir avisé l'intéressé, procède à la radiation un mois après cet avertissement.*

5. 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, Pauline GUILLOT et Anaïs BENASSY sont à votre disposition :

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