

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

Objet :	Demande unique – Bulletin d'information
Date :	23/09/2016
Destinataires	
Occitanie	↪ Centres d'enregistrement des départements de l'Ariège, de l'Aude, de l'Aveyron, du Gard, du Gers, de l'Hérault, du Lot, de la Lozère, des Hautes-Pyrénées, des Pyrénées-Orientales 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
Bourgogne-Franche-Comté	↪ Centres d'enregistrement des départements du Jura, de la Haute-Saône, de la Saône-et-Loire et du Territoire de Belfort
Nouvelle Aquitaine	↪ Centres d'enregistrement des départements de la Haute-Vienne, de la Creuse et de la Corrèze

1. Point sur le dossier unique

1.1. Dernières actualités

- ↪ L'équipe projet nationale nous a indiqué que l'infocentre SNE (version 7) sera mis en production courant octobre. Cette nouvelle version comportera notamment un nouveau rapport qui devrait nous **permettre de suivre la mise en œuvre du "dossier unique"** grâce à des indicateurs liés aux pièces justificatives.
- ↪ Par ailleurs, nous vous informons que la **communication nationale sur le dossier unique** initialement prévue à l'automne 2016 **a été reportée début 2017**.
- ↪ Le GIP-SNE développe actuellement une **application Smartphone** appelée « Ma demande de logement social ». Elle permettra aux demandeurs d'ajouter directement depuis leur Smartphone des pièces justificatives à leur dossier de demande de logement social (via une photographie ou un import de PDF) et de consulter leurs pièces justificatives. L'application sera disponible **octobre 2016**, uniquement sur le Google PlayStore (Android).
- ↪ Pour rappel, **aucune communication nationale auprès des demandeurs** au sujet de cette application **n'est prévue avant 2017**.

↪ **Enfin, le déploiement de la Gestion Partagée de la demande est prévu 1er trimestre 2017.**





1.2. Rappel de bonnes pratiques

- ↪ Il est important de **respecter le processus d'envoi papier** au numériseur. Si l'envoi n'est pas conforme, **les pièces sont détruites**. Attention notamment à bien transmettre **la fiche récapitulative** et **le bordereau de transmission** qui font souvent défaut lors des envois des services enregistreurs.
- ↪ Si vous constatez que des pièces transmises à TESSI sont mal classées sur le SNE, il convient de faire **une fiche incident**.
- ↪ Si vous souhaitez un nouvel accès à TESSI, il convient de remplir **la fiche de recensement** prévue à cet effet et nous la retourner. C'est le gestionnaire qui reste votre interlocuteur pour la création des comptes TESSI, au même titre que les comptes SNE.
- ↪ Nous rappelons qu'**une assistance TESSI** a été mise en place sur le **Portail Web Professionnel** pour tous les problèmes concernant le traitement de vos dossiers ou les mails de notifications.
- ↪ Par ailleurs, Tessi, comme tout utilisateur du SNE, ne peut pas alimenter en pièces justificatives une catégorie du plan de classement **déjà pleine**. Il est donc demandé aux guichets de **vérifier en amont de leur transmission** que les catégories ne sont pas pleines, et de **supprimer des pièces obsolètes**, le cas échéant.

1.3. Le dossier unique en quelques chiffres

- ↪ La dernière réunion de lancement régionale du « dossier unique » a été tenue début juillet 2016, et **le « dossier unique » est désormais déployé et opérationnel sur l'ensemble du territoire national**. A ce jour, plus de 1,3 millions de documents ont été déposés sur le SNE dont :



- ⇒ Plus de 200 000 directement par les demandeurs via le portail grand public,
- ⇒ Près de 350 000 par les guichets enregistreurs,
- ⇒ Près de 800 000 par Tessi Documents Services.

2. Du nouveau côté SNE

2.1. Renforcement sécurité SSL / TSL

- ↪ Le niveau de sécurité du SNE a été relevé. Si vous aviez accès au SNE auparavant et qu'actuellement vous obtenez un **message d'erreur sur Internet Explorer** de type « Internet Explorer ne peut pas afficher cette page » ou un message d'erreur sur Firefox du type « An error occurred during a connection to xxxx (nom serveur SNE) Cannot communicate securely with peer: no common encryption algorithm(s). (Error code : ssl_error_no_cypher_overlap) », il vous faut alors **mettre à jour votre système d'exploitation** et votre **navigateur**.
 - ⇒ Pour les machines récentes (Windows 7 et versions ultérieures), votre environnement est conforme avec le niveau de sécurité attendu ?
 - ⇒ Pour les systèmes plus anciens, nous vous recommandons alors d'installer la version Firefox ESR version 38.0 minimum.



2.2. Envoi de l'attestation d'enregistrement par le niveau national



- ↳ Suite à des difficultés rencontrées par le prestataire, la prise en charge par le niveau national de **l'envoi des attestations d'enregistrement de logement social** sera effective à partir du **premier trimestre 2017**.
Les guichets doivent donc continuer à transmettre eux-mêmes ces attestations en attendant.

2.3. Evolutions de l'attestation de renouvellement

- ↳ D'ici la **fin de l'année 2016**, les attestations de renouvellement seront éditées avec un **QR code** permettant aux demandeurs d'envoyer leurs pièces justificatives à Tessi Documents Services avec une copie de la première page de cette attestation (au même titre que la copie de la première page de l'attestation d'enregistrement de la demande). Elles seront également enrichies d'**une page récapitulant les informations de la demande**.

3. Attention particulière pour les guichets interfacés (mode asynchrone)

3.1. Fin des échanges asynchrones à compter du 31 décembre 2017

- ↳ Le SNE interagit avec les systèmes privatifs des services enregistreurs et des systèmes particuliers de traitement automatisé de la demande (R441-2-5 du CCH) en utilisant :
- ↳ soit un mode d'échange synchrone,
 - ↳ soit un mode d'échange asynchrone.



- ↳ Lors de la dernière Assemblée Générale du GIP-SNE, il a été acté la **fin des échanges asynchrones** au plus tard au **31 décembre 2017**.
Dans un premier temps, le dispatching, continuera à être mis à disposition, et ne sera pas concerné par cette mesure.
Les guichets utilisant ce mode asynchrone devront migrer des échanges asynchrones vers les échanges synchrones : les **webservices** nécessaires sont déjà disponibles.

3.2. Information à destination des éditeurs

- ↳ Dès le mois d'octobre, le cahier des interfaces sera finalisé pour les éditeurs, et disponible sur le site <http://sne.info.application.logement.gouv.fr/>

3.3. Web Services - Mise à jour du plan de classement des pièces justificatives



- ↳ Le **plan de classement des pièces justificatives** peut être **modifié selon les besoins**, en particulier le nombre limite de pièces justificatives par catégorie.
- ↳ En conséquence, pour les services enregistreurs ne déposant pas les pièces justificatives directement via la Webapp dans le SNE, **il est impératif de vérifier régulièrement via le webservice dédié si celui-ci n'a pas évolué**. La description de ce Webservice est disponible dans le cahier des interfaces disponible sur le site de professionnels.

4. Questions règlementaires : quelques rappels



4.1. Pièce d'identité

- ↪ Lors de l'enregistrement d'une demande de logement social, le conjoint ou co-titulaire de la demande doit-il également fournir une pièce d'identité ?
 - ⇒ Lors de l'enregistrement d'une demande de logement, **seule la pièce d'identité du demandeur est nécessaire**. En revanche, lors de l'instruction de la demande, les pièces d'identité de tous les occupants du logement seront exigées.

4.2. Droits du co-demandeur

- ↪ Concernant les demandes conjointes, comment **faire valoir les droits du co-demandeur** alors qu'il n'apparaît pas sur l'attestation ? A titre d'exemple, si le co-demandeur bénéficie d'Action Logement (ex 1% logement), il lui est demandé de prouver qu'il a bien effectué une demande de logement social. Or, il n'apparaît pas sur l'attestation et il ne lui est pas permis d'effectuer une nouvelle demande pour cause de doublon.
 - ⇒ Le guichet peut alors imprimer le Cerfa sur lequel apparaît l'ensemble des demandeurs. D'autre part, la V4.1 du SNE permettra bientôt d'éditer une fiche récapitulative dans laquelle tous les demandeurs figureront.

4.3. Problématiques liées à la casse sur le SNE

- ↪ Depuis plusieurs mois, certains guichets rencontrent des anomalies bloquantes avec leurs systèmes privatifs qui ne reconnaissent que les saisies en majuscule.
 - ⇒ Après vérification auprès de l'assistance nationale, il semblerait que dans la plupart des cas, le problème ne vienne pas du SNE, mais d'une **incohérence** entre les **informations contenues dans le fichier xml envoyé** et les **informations figurant dans le SNE**. Très souvent le xml contient un nom et un nom patronymique identiques alors que dans le SNE, il n'existe pas de nom patronymique.

5. Statistiques téléchargeables sur le portail de la demande de logement social

- ↪ En complément des données accessibles via la fonction « Instruire » du SNE, nous vous informons de l'ouverture d'une rubrique « **statistiques** » sur le portail de la demande de logement social.

- ↪ Cette rubrique est accessible à l'adresse suivante :
 - ⇒ www.demande-logement-social.gouv.fr/statistiques/



- ↪ Cette rubrique vous permettra de télécharger **plusieurs milliers de jeux de données** sous forme de tableaux faciles à exploiter, retraçant les **caractéristiques de la demande de logement active**, ainsi que les caractéristiques de la demande de logement satisfaite (les attributions), à l'échelle

de la commune, par composition familiale, par type de logement demandé, par niveau de revenu, par situation de logement actuelle, par motif de demande...

6. Informations complémentaires

Le site Internet : <http://sne.info.application.logement.gouv.fr/>

- ↪ Nous vous rappelons que le site des professionnels du logement social est à votre disposition à l'adresse figurant ci-dessus. Celui-ci regorge d'informations pratiques.
- ↪ Voici une liste non exhaustive des **informations et fonctionnalités** que vous pourrez y trouver :
 - ↪ L'ensemble des **newsletters** à l'attention des acteurs de la demande de logement social,
 - ↪ Les informations relatives au SNE,
 - ↪ Des **diaporamas** et des **tutoriels de démonstration** relatifs au **dossier unique**,
 - ↪ Le lien vers la rubrique « **statistiques** » du portail,
 - ↪ La possibilité de télécharger les **éléments de la campagne de communication** à l'adresse des demandeurs de logement (affiches et dépliant), etc.



Notre 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

Pauline GUILLOT, Anaïs BENASSY, Sébastien GAY, Céline KECK et Yildiz ARIK sont à votre disposition :

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