

Informations générales en provenance du Ministère du Logement et de l'Habitat durable

Objet : Demande unique – Bulletin d'information

Date : 29/12/2016

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. La demande de logement social

1.1. En quelques chiffres



⇒ A ce jour :



- ⇒ ≈ 1 961 000 demandes actives (fin octobre 2016),
- ⇒ ≈ 1 113 000 demandes enregistrées au 1^{er} janvier 2016,
- ⇒ ≈ 656 600 demandes renouvelées depuis le 1^{er} janvier 2016,
- ⇒ ≈ 395 000 attributions de logements enregistrées depuis le 1^{er} janvier 2016.

1.2. Les évolutions à venir



1.2.1. L'immatriculation RPLS au fil de l'eau

- ↪ A partir du **début de l'année 2017**, les organismes de logement social devront immatriculer leurs logements au fil de l'eau, dès leur mise en location. L'identifiant RPLS sera ainsi connu dès la mise en service du logement. Ainsi, lors de la saisie de l'attribution dans le SNE, le RPLS pourra être renseigné y compris pour les logements neufs.
- ↪ En conséquence, tous les logements mis en service entre le **2 janvier 2016 et le 1er janvier 2017** devront avoir été préalablement immatriculés par le dispositif d'immatriculation en continu.
- ↪ La saisie du numéro RPLS ne sera pas obligatoire dans un premier temps mais le deviendra à terme.
- ↪ Site internet destiné à l'immatriculation :
 - ⇒ <http://rpls.application.developpement-durable.gouv.fr>

Pour rappel, les bailleurs ont été informés du mode opératoire par courrier adressé le 10 novembre.
Si vous n'avez pas reçu le courrier, merci de nous en informer.

1.2.2. L'envoi des attestations d'enregistrement et de renouvellement

- ↪ Au premier **trimestre 2017**, les attestations d'enregistrement et de renouvellement des demandes de logement social faites sur un territoire sous le S.N.E. seront délivrées et envoyées par **courrier papier** par le niveau national sauf pour les demandes créées intégralement ou renouvelées sur le portail grand public (dans ce cas, le demandeur recevra un mail avec son attestation).
- ↪ **Les attestations de renouvellement** bénéficieront, au même titre que les attestations d'enregistrement, d'un **QR code**.
- ↪ D'ici la mise en place effective de cette évolution, les **guichets** doivent **continuer à transmettre eux-mêmes ces deux attestations** aux demandeurs dont ils ont enregistré les demandes ou les renouvellements.

1.2.3. La fin des échanges asynchrones

- ↪ **A partir du 31 décembre 2017**, il ne sera plus possible d'échanger avec le SNE en mode asynchrone :
 - ⇒ Le **dispatching** sera toujours mis à disposition,
 - ⇒ La fin des échanges asynchrones sera sans impact sur les fonctionnalités liées au « dossier unique » et au module de gestion partagée, conçues pour une connexion directe uniquement,
 - ⇒ Les guichets concernés doivent **anticiper** en se rapprochant de leurs **éditeurs**.

1.2.4. La mise à jour du Cerfa et numéro unique national

- ↪ **Courant 2018**, en application de la loi Egalité et Citoyenneté, le numéro unique deviendra un **numéro unique national**. Il sera **délivré uniquement par le niveau national**, y compris pour les territoires sous SPTA.
- ↪ La « nationalisation » du numéro unique permettra ainsi de :
 - ⇒ Réduire les formalités administratives pour les demandeurs vivant dans des zones trans-départementales,
 - ⇒ Réduire le nombre de demandes « doubles »,
 - ⇒ Réduire le nombre de courriers de préavis de renouvellement à envoyer.
- ↪ Préalablement, le **Cerfa** évoluera de la manière suivante :
 - ⇒ Des **informations complémentaires** sur le demandeur seront renseignées,
 - ⇒ Dans le cas d'un demandeur salarié, **le numéro SIRET de son entreprise** sera demandé,
 - ⇒ Dans le cas d'une mutation dans le parc social, le demandeur devra indiquer le **numéro SIRET de son bailleur**,
 - ⇒ Le **Numéro d'Inscription au Répertoire** de l'Insee (NIR) sera également introduit sur le Cerfa, ce qui limitera considérablement le nombre de création de doublons.

1.2.5. Une nouvelle version de l'Infocentre à venir

- ↪ Une nouvelle version de l'**Infocentre** sera prochainement mise en place. Elle sera enrichie de **nouveaux indicateurs et rapports** permettant de suivre l'activité des guichets dans le cadre de la mise en œuvre du « dossier unique ».
- ↪ L'infocentre permettra également, sur l'univers détaillé uniquement, de distinguer les **demandes saisies de bout en bout** sur le portail grand public de celles **validées par un guichet physique**, avec la pièce d'identité.
- ↪ Par ailleurs, dans le cadre du projet de loi « Egalité et Citoyenneté », un **nouveau rapport** sera mis à disposition (**au premier semestre 2017**) pour permettre le suivi de la mesure statuant que 25% des logements disponibles hors QPV (« Quartier Prioritaire de la Ville ») soient attribués aux 25% des ménages candidats avec les revenus les plus faibles.

1.3. Rappels sur le renseignement du contingent



- ↪ La notion de **contingent de réservation des logements du parc locatif social** désigne **le détenteur du droit de réservation sur un logement donné**, c'est-à-dire le droit pour son détenteur de désigner des candidats à l'attribution d'un logement pour examen et attribution dudit logement par les commissions d'attribution de logements (CAL) constituées au sein des organismes de logement social.
- ↪ Cette notion est enregistrée pour chaque logement dans différents systèmes d'information (**système national d'enregistrement** de la demande de logement social (SNE) et le **Répertoire du parc locatif social** (RPLS)). Ces renseignements sont essentiels pour que les services de l'Etat, en utilisant SYPLO, puissent vérifier que l'attribution qui a été faite au nom de l'Etat a bien bénéficié à un ménage ressortissant de ce contingent (prioritaire ou fonctionnaire).

⇒ Ainsi, dans le SNE, c'est à chaque attribution d'un logement qu'une zone « contingent de réservation » est à renseigner. Il s'agit ici d'**identifier le réservataire ayant désigné le demandeur qui a obtenu le logement et signé le bail à l'occasion de chaque attribution ou le réservataire pour le compte duquel le demandeur a été désigné.**

- ↪ Le **niveau normal de réservation de l'Etat est de 30% du parc** (avec au plus 5% pour le contingent fonctionnaires), **hors cas spécifiques locaux** où le taux de réservation de l'Etat serait différent (par exemple, inférieur à 30% dans des zones détendues). Cependant, la moyenne nationale pour l'indicateur relatif au **pourcentage d'attributions effectuées au titre du contingent réservé de l'Etat** se situe aujourd'hui à **11,41%** (chiffres arrêtés au 8 novembre 2016).

1.4. Mise en place d'un club des utilisateurs des services du GIP SNE

- ↪ La création d'un « **club des utilisateurs des services du GIP SNE** » est en cours (**horizon 2017**).
- ⇒ Piloté et animé par le GIP SNE, il aura pour objectif de **faire remonter du terrain des idées et demandes d'évolution et d'adaptation** des services et prestations offerts par le GIP SNE.
 - ⇒ Il regrouperait une **vingtaine de membres**, représentant les guichets enregistreurs et les gestionnaires territoriaux dans leur diversité (en termes de taille et de types de guichets enregistreurs, de territoires, d'AR Hlm au titre du gestionnaire territorial...).

2. Le déploiement du dossier unique



2.1. En quelques chiffres

- ↪ **A ce jour**, plus de **2,6 millions de pièces justificatives** ont été télé-versées dans le SNE dont :



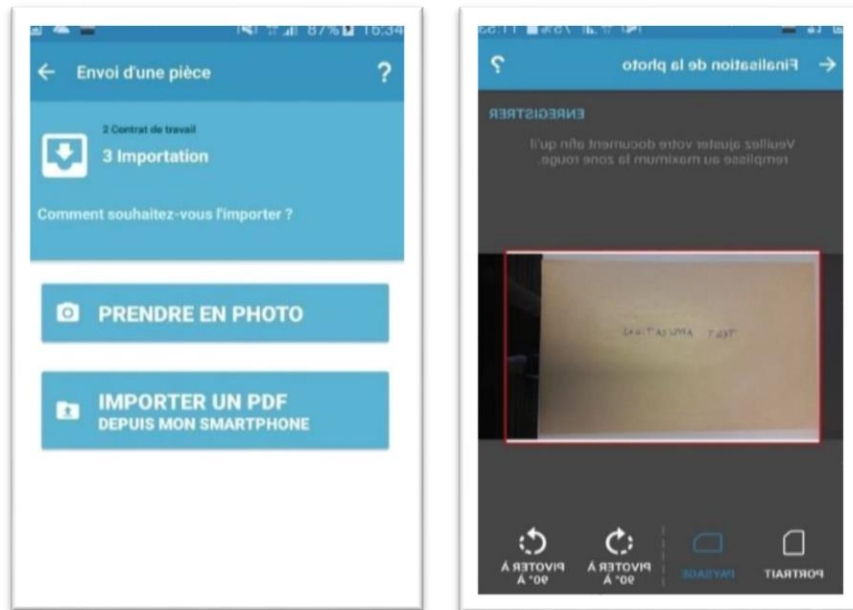
- ⇒ Près de **320 000** par les demandeurs, via le **portail grand public**,
- ⇒ Plus de **650 000** par les **guichets enregistreurs**,
- ⇒ Environ **1,6 millions par Tessi Documents Services**. Parmi celles-ci :
 - ✗ **20%** sont des documents reçus sous **format papier**,
 - ✗ **80%** sont des documents reçus **numérisés** (dont 99% en « mono-dossier »).

2.2. Les prestations de Tessi Documents Service



2.2.1. Focus sur l'application « Ma demande de logement social »

- ↪ L'**application Smartphone** du Ministère du Logement et de l'Habitat durable, appelée « Ma demande de logement social », sera disponible à partir du **1er décembre 2016** (Android). Elle permettra notamment aux demandeurs :
- ⇒ D'**alimenter leur dossier en pièces justificatives**, soit en les **photographiant**, soit en **important des fichiers PDF** déjà disponibles sur leur Smartphone ou sur leur Cloud ;
 - ⇒ De **consulter** les pièces justificatives de leur demande.



Aucune communication nationale auprès des demandeurs n'est prévue **avant 2017**.

2.3. Rappel des consignes d'utilisation des prestations

- ↪ En ce qui concerne la prestation « papier » de Tessi Documents Services, un **taux de rejet important** des documents est constaté (9%), principalement du fait du **non-respect des modalités de transmission** (documents hors périmètre ou inexploitables).
- ↪ Pour rappel, il convient de joindre **systématiquement** au pli autant de **fiches récapitulatives** que de dossiers et un **bordereau de transmission** conforme.
 - ⇒ Les **fiches récapitulatives** doivent être **éditées depuis le SNE, le portail web professionnel de Tessi ou le progiciel du guichet**. Ces documents sont alors pré-remplis (numéro unique notamment) et comportent un QR code.
 - ⇒ Pour rappel, tout **document manuscrit** sera automatiquement **rejeté**.



- ↪ **Un mode opératoire** détaillant étape par étape les modalités de recours à **la prestation « papier »** de Tessi a été transmis à l'ensemble des guichets enregistreurs et est disponible sur le site des professionnels du logement social (rubrique publique « Dossier unique », sous-rubrique « Accompagnement ») : <http://sne.info.application.logement.gouv.fr/numerisation-industrielle-modes-operatoires-des-a424.html>

- ↪ Pour information, courant 2017, les guichets enregistreurs auront la possibilité d'envoyer les pièces déjà numérisées par mail sécurisé au numériseur industriel TESSI.

2.3.1. Déversement nocturne des documents

- ↪ Le moment du **déversement** des documents traités par Tessi dans le SNE est modifié et bascule la nuit. Par conséquent, **le délai de traitement et de déversement de 24h pourra ne pas être respecté dans certains cas précis** (par exemple, si un document est transmis en fin de journée (au-delà de 18h), il ne sera pas traité le jour même, mais le lendemain. Il est possible qu'il ne soit alors visible que le surlendemain).

2.3.2. L'assistance mise en place

- ↪ Depuis fin juin 2016, Tessi a mis en place un **service d'assistance** pour répondre aux demandes / difficultés rencontrées par les guichets enregistreurs, en particulier concernant l'utilisation de son portail web professionnel.
- ↪ Un **mode opératoire** détaillant les modalités de recours à cette assistance élaboré par le niveau national est disponible sur le site des professionnels du logement social (rubrique publique « Dossier unique », sous-rubrique « Accompagnement ») :

<http://sne.info.application.logement.gouv.fr/recours-a-l-assistance-du-prestataire-de-a448.html>

- ↪ A fin octobre 2016, TESSI a traité plus de 5 470 fiches incidents ... dont 4 706 liées à la gestion des comptes et 766 liées à des incidents de production.

Important : Le GIP SNE se base sur les incidents que vous remontez pour évaluer le travail du prestataire de numérisation industriel. Afin d'améliorer la **qualité de service rendu**, nous vous invitons à **ouvrir un ticket** sur le helpdesk de TESSI à chaque fois que vous détectez un problème.

3. Le Portail Grand Public

3.1. En quelques chiffres



↪ Au mois d'**octobre 2016** :

- ⇒ Le site a reçu plus de **500 000 visites**, soit en rythme annualisé, **plus de 6 millions de visites/an**,
- ⇒ Le **taux d'usage du renouvellement*** des demandes de logement social dépassait les **40%**,
- ⇒ Le **taux d'usage pour le dépôt**** de nouvelles demandes était de **20%**.

* Nombre de renouvellements réalisés en ligne par rapport au nombre total de renouvellements

** Nombre de demandes nouvelles déposées en ligne par rapport au nombre total de demandes créées

Pour rappel, depuis mai 2016, pour une demande **créée en ligne** ou **renouvelée au moins une fois en ligne**, les lettres physiques (simple et expert) des préavis de renouvellement sont remplacées par un **envoi par méil et/ou SMS** (R. 441-2-7 du CCH, modifié par le décret n°2015-522).

3.2. La rubrique « Statistiques » du PGP

3.2.1. Rappel de son but et de son fonctionnement

- ↪ Depuis **mars 2016**, le portail grand public permet d'accéder à une rubrique « **Statistiques** » mettant à disposition des données issues de l'infocentre du SNE sous forme de **rapports Excel ou PDF**.
- ⇒ Cette rubrique n'est à ce jour accessible qu'en tapant directement son adresse dans un navigateur Internet : www.demande-logement-social.gouv.fr/statistiques/
- ⇒ Elle recense l'**ensemble des rapports disponibles dans l'infocentre SNE** (à l'exception du « rapport 06 » permettant le suivi de l'activité des guichets enregistreurs). Les données sont actuellement figées à fin 2015. Les chiffres pour l'année 2016 seront disponibles à partir de février/mars 2017.

Un **lien** « Statistiques » sera **ajouté sur la page d'accueil du portail grand public** - à côté du lien « Contact » - au **premier trimestre 2017**.

3.3. L'assistance aux utilisateurs

- ↪ Les **missions de l'assistance aux utilisateurs** sont les suivantes :
 - ⇒ Aider les demandeurs à se connecter (utilisation du portail, problèmes techniques, récupération du code télé-demandeurs...),
 - ⇒ Assister les demandeurs pour la création, le renouvellement et/ou la modification de leur demande de logement social en ligne,
 - ⇒ Aider les demandeurs lors du télé-dépôt de pièces justificatives dans le cadre du « dossier unique »,
 - ⇒ Orienter les demandeurs vers les guichets, si nécessaire.
- ↪ L'assistance aux utilisateurs **n'est pas un guichet**, et donc ne peut pas renouveler, modifier ou réactiver une demande.



Le **numéro de l'assistance** aux demandeurs a changé : c'est désormais le **0 806 000 113**. L'ancien numéro continuera de fonctionner jusqu'à la fin de l'année. Par conséquent, nous invitons les guichets à télécharger la nouvelle version de flyers à destination des demandeurs.

- ↪ Suite à chaque prestation d'assistance téléphonique, est transmis aux demandeurs un **questionnaire de satisfaction**.
- ↪ Ainsi, entre début juillet et fin octobre 2016 :
 - ⇒ **89%** des demandeurs interrogés sont **très satisfaits de l'accueil** qu'ils ont reçu,
 - ⇒ Plus de **84%** des demandeurs interrogés sont **très satisfaits de la compréhension** par Arvato de leur problème et de la **pertinence** de la réponse apportée.

Au global, **près de 86%** des demandeurs interrogés (2 202) ayant eu recours à l'assistance téléphonique sont **très satisfaits de l'ensemble de l'assistance** qui leur a été apportée.

4. Vos échanges avec Aatiko Conseils



4.1. Indication de votre code guichet

- ↩ Nous vous remercions de penser à indiquer **votre code guichet** lors de vos échanges que cela soit dans vos **e-mails** ou par **téléphone**, sans ajouter d'espace ou d'autres caractères entre les chiffres. Ce code guichet nous permettra de **suivre les volumes et types de sollicitations** des différents guichets dont nous sommes gestionnaires.
- ↩ Pour rappel votre code guichet correspond aux **5 derniers chiffres des numéros uniques** créés par votre guichet.

4.2. Délais des retours suite aux alertes mensuelles « Suivi Qualité »



- ↩ Vous êtes de plus en plus nombreux à répondre aux alertes mensuelles de suivi qualité et nous vous en remercions.
- ↩ Nous avons désormais la possibilité de vous fournir des **extractions des demandes** concernées par les indicateurs signalés. La production des extractions nécessite du **temps de traitement**. Pour cette raison, notre délai de réponse est généralement plus long que pour les sollicitations d'autres natures. Nous vous remercions de votre compréhension.

5. Renseignements complémentaires



5.1. Notre site Internet

Vous y trouverez un espace qui vous est dédié où vous pourrez :

- ↩ Accéder aux **documents de référence**,
- ↩ 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.

<http://www.aatiko.fr/acces-quichet-enregistreur.html>

5.2. L'équipe du pôle S.N.E.



L'équipe dédiée à l'assistance des guichets enregistreurs et des bailleurs sociaux est composée de :

- ⇒ Pauline GUILLOT
- ⇒ Sébastien GAY
- ⇒ Céline KECK
- ⇒ Gwladys SEABRA
- ⇒ Alexandre BOISDRON

Nous sommes à votre disposition :

Par e-mail à assistance@aatiko.fr ou par téléphone au 04.78.08.99.68