

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

Objet : Demande unique – Bulletin d'information

Date : 21/02/2017

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, du Territoire de Belfort et de l'Yonne
Nouvelle Aquitaine	↗ Centres d'enregistrement des départements de la Haute-Vienne, de la Creuse et de la Corrèze
Réunion	↗ Centres d'enregistrement de l'île de la Réunion
Corse	↗ Centres d'enregistrement de la Corse du Sud et de la Haute Corse

1. La demande de logement social

1.1. En quelques chiffres



↗ En 2016 :



- ↗ ≈ 1 961 660 demandes actives,
- ↗ ≈ 1 330 000 demandes enregistrées,
- ↗ ≈ 777 512 demandes renouvelées,
- ↗ ≈ 485 000 attributions de logements.

1.2. Communication auprès du demandeur

↗ Nous rappelons aux guichets qu'un kit de documentation numérique à destination des demandeurs de logement est disponible sur le site des professionnels du logement à l'adresse suivante : <http://sne.info.application.logement.gouv.fr/kit-de-documentation-numerique-a459.html>

2. Principales évolutions du SNE

- 🔗 Voici les principales évolutions de la version 4.1.7 mise en production le **6 février 2017** :
- ⇒ Sur le SNE :
 - ✖ Ajout du champ **Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV)** du logement attribué dans le SNE,
 - ✖ Affichage de la liste des territoires par ordre des numéros des territoires lors de la connexion au SNE en profil "consultant demande" et "gestionnaire territorial" pour les profils multi-territoires,
 - ✖ Résolution de la **perte des informations saisies** dans l'onglet "Revenu fiscal" du SNE lorsque l'on ajoute une Pièce Justificative.
 - ⇒ Sur le PGP
 - ✖ Lien "Statistiques" en base de page du Portail Grand Public (PGP),
 - ✖ Mise en place d'un CAPTCHA permettant de différencier de manière automatisée un utilisateur humain d'un ordinateur sur le formulaire de contact présent sur le PGP.

3. Les évolutions à venir



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

- 🔗 Même si l'immatriculation au fil de l'eau est disponible, **les nouveaux numéros RPLS attribués ne sont pas automatiquement disponibles dans le SNE.**
- 🔗 Les **logements livrés en 2016** seront chargés courant **mars 2017** dans le SNE. Ensuite, les nouvelles immatriculations seront chargées **tous les deux mois.**
- 🔗 Il est conseillé aux bailleurs d'**immatriculer au plus tôt** leurs nouveaux logements. Si le numéro RPLS n'est pas reconnu par le SNE, l'attribution devra être saisie en remplissant tous les champs du logement.
- 🔗 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 2016**. Si vous n'avez pas reçu le courrier, merci de nous en informer.

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

- 🔗 Courant **avril 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 guichets seront avertis une **quinzaine de jours** avant le basculement vers l'envoi national.
- 🔗 **Depuis le 6 février 2017**, les attestations comportent de nouveaux éléments :

- ⇒ Une **page récapitulant les informations de la demande**,
 - ⇒ Un **QR code** permettant un traitement automatisé en cas de recours aux prestations de Tessi Documents Services. En effet, les demandeurs peuvent désormais transmettre leurs pièces justificatives accompagné d'une copie de la première page de cette attestation.
- ⇒ Les **attestations** seront envoyées de manière automatique la **journée suivant** la création ou le renouvellement de la demande.

3.3. 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**.

4. Rappel de bonnes pratiques de saisie



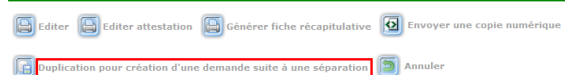
4.1. Points sur le renseignement du contingent

- ⇒ Suite à de nombreuses interrogations sur le renseignement du contingent d'attribution état dans le SNE, nous avons demandé à l'équipe de la DHUP une prise de position claire sur le sujet. Nous reviendrons vers vous dès une réponse de leur part.

4.2. Enregistrer une demande suite à la séparation du ménage

- ⇒ La **création d'une demande de logement social suite à séparation du ménage** permet à chaque membre du **couple marié ou pacsé** qui se sépare, de disposer d'une demande de logement social ayant une **date de dépôt identique** (reprise de l'ancienneté de la demande initiale du couple).
- ⇒ Cette fonctionnalité permet de **créer une nouvelle demande à partir du numéro unique d'une demande active** connue dans l'application nationale.
- ⇒ Pour créer une demande suite à séparation du ménage, il convient de repartir de la **demande 'conjointe'**, et de cliquer sur le bouton « **Duplication pour création d'une demande suite à séparation** » - bouton disponible à partir de la fonction visualisation de la demande 'Vis'.
- ⇒ **Attention** : avant cette étape, il ne faut pas modifier la situation familiale de la demande.

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
Informations de la demande												
Numéro unique :		057 1215 073903 10691										
Date de dépôt :		17/12/2015										
Etat de la demande :		Active										
Guichet enregistreur dernière modification :		10691 MOSELIS										
Date de dernière modification :		21/12/2015										
Version de la demande :		02.00										
Informations Delo												
Statut Delo :												
Date de décision :												
Diagnostic social prescrit :												
Accompagnement social prescrit :												
Typologie de logement Delo :												
Date dernière modification :												
Dispatching de la demande												
Copie numérique pour cette demande :		OUI										
Renouvellement demande												
Date du dernier renouvellement :												
Date du prochain renouvellement :		17/12/2016										
Date envoi préavis simple :												
Date envoi préavis avec accusé de réception :												
												

- ⇒ Ensuite, il faut remplir au sein du duplicata **toutes les informations** concernant l'ancien co-titulaire, à présent titulaire de sa demande.
- ⇒ Pour terminer, il suffit de cliquer sur le bouton 'enregistrer' puis de cliquer sur 'oui' pour clore la procédure.
- ⇒ Enfin, il ne faut pas omettre de **modifier la demande initiale** en modifiant :
 - ⇒ La situation familiale,
 - ⇒ L'onglet 'conjoint ou co-titulaire'

⇒ Pour rappel, notre service n'est pas habilité à effectuer les duplications, cela incombe aux guichets enregistreurs.



5. Le déploiement du dossier unique

5.1. Rappel des consignes d'utilisation des prestations Tessi Documents Services

- ⇒ 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 inexploitable).
- ⇒ 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 e-mail sécurisé au numériseur industriel TESSI.

5.1.1. 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).

5.1.2. 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.


6. Vos échanges avec Aatiko Conseils



6.1. 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.

6.2. 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.

7. Renseignements complémentaires



7.1. 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>

7.2. 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