

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

Objet : Demande unique – Bulletin d'information

Date : 23/03/2017

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. Prise en charge des attestations d'enregistrement et de renouvellement par le niveau national

Pour rappel, **à partir du 1er avril 2017**, les attestations d'enregistrement et de renouvellement des demandes de logement social faites sur un territoire sous SNE seront délivrées et envoyées aux demandeurs par le niveau national. L'envoi sera fait par courrier physique, sauf pour les demandes créées intégralement ou renouvelées sur le portail grand public.

Tous les guichets enregistreurs devront cesser de délivrer et envoyer eux-mêmes ces attestations, afin d'éviter les envois en doublon.





Les attestations seront envoyées par le niveau national mais lors d'une création ou d'un renouvellement **les guichets recevront encore les pdf** (en synchrone ou asynchrone) qu'ils ne devront pas envoyer puisqu'elles seront envoyées par le niveau national.

Préavis de renouvellement

Pour mémoire, dans le cadre de la procédure de renouvellement des demandes de logement social, le niveau national envoie les préavis suivants :

↪ **2 mois avant la date anniversaire :**

- ↪ Un SMS à tout ménage ayant renseigné un numéro de téléphone mobile valide dans sa demande,
- ↪ Un courriel à tout ménage ayant renseigné une adresse électronique valide dans sa demande

Ces deux types de préavis sont cumulables : un ménage peut ainsi recevoir un courriel et SMS.

↪ **1 mois avant la date anniversaire**, à tout ménage n'ayant toujours pas renouvelé sa demande :

- ↪ Un courrier postal, sauf aux ménages ayant déposé ou déjà renouvelé leur demande en ligne,
- ↪ Un mél à tout ménage ayant déposé ou déjà renouvelé sa demande en ligne.
- ↪ Un SMS à tout ménage ayant mentionné un numéro de téléphone mobile valide,

Les SMS de préavis sont cumulables avec le mél d'une part et le courrier postal d'autre part.

2. RPLS au fil de l'eau et enregistrement des attributions



L'immatriculation au fil de l'eau est à ce jour fonctionnelle : les bailleurs peuvent immatriculer leurs nouveaux logements. Cependant, les nouveaux n° RPLS attribués ne sont pas automatiquement disponibles dans le SNE.

- ↪ Un 1er chargement dans le SNE a été effectué le 15 mars, et couvre l'ensemble des logements mis en service et immatriculés au fil de l'eau entre l'ouverture du dispositif et le 7 mars 2017 inclus (soit plus de 60 000 logements).
- ↪ **En 2017, en attendant une automatisation très fréquente prévue pour 2018, les nouvelles immatriculations seront chargées tous les 2 mois.**

Afin d'éviter que le n° RPLS soit inconnu du SNE, il est donc conseillé aux bailleurs d'immatriculer le plus tôt possible leurs nouveaux logements, si possible **au moins 3 mois avant le premier passage en CAL**, de manière à ce que le n° soit connu du SNE au moment de la radiation pour attribution. Dans le cas contraire, **si le n° RPLS est inconnu coté SNE, l'attribution devra être saisie en remplissant tous les champs du logement.**

3. Fin des échanges asynchrones

Pour rappel, à partir du 31 décembre 2017, il ne sera plus possible d'échanger avec le SNE en mode asynchrone. Les guichets concernés doivent anticiper et se rapprocher de leurs éditeurs.



4. Vos demandes d'habilitation au SNE (portail cerbère)

Les utilisateurs du SNE ont désormais la possibilité de modifier eux-mêmes leur adresse mail de connexion au portail Cerbère du SNE. Par conséquent, il n'est plus nécessaire de nous transmettre ce type de demande.

- ✉ Vous pouvez télécharger la procédure à suivre pour effectuer cette modification en cliquant sur le lien suivant : http://www.aatiko.fr/images/pdf/P9-Procure-de-modification-dadresse-mail-d-un-compte-Cerbere-particulier_SNE-1.pdf

Nous rappelons également à l'ensemble des guichets qui souhaitent obtenir de nouvelles habilitations pour accéder au portail Cerbère du SNE qu'**une fiche collecte doit être obligatoirement renseignée à cet effet.**

Vous pouvez la télécharger en vous rendant sur <http://www.aatiko.fr/acces-guichet-enregistreur.html> et en cliquant sur « Fiche collecte » (nouvelle version actualisée en mars 2017).

5. Rappel procédure pour valider une demande saisie par le demandeur sur le Portail Grand Public

Dans le menu « Demande », utilisez le sous-menu « Valider les demandes saisies par le grand public » pour accéder aux demandes saisies par le grand public.



La recherche se fait **exclusivement sur l'adresse de messagerie électronique que le demandeur a indiquée pour sa demande de logement** sur le portail grand public.

Cliquez ensuite sur le bouton « Rechercher » pour obtenir la liste des demandes associées à l'adresse de messagerie électronique saisie.

Vous obtenez le résultat de la recherche associée à l'adresse de messagerie électronique indiquée.



Vous ne pouvez visualiser la demande qu'une fois que cette dernière est en statut « soumise pour validation ». Si cette action n'a pas été réalisée par le demandeur, vous ne verrez pas sa demande apparaître dans les résultats de la recherche. Dans ce cas, invitez le demandeur à soumettre sa demande pour validation, sur le Portail Grand Public.

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	Gestion des Pièces justific.
Informations de la demande													
Numéro unique :		<input type="text"/>											
Date de dépôt :		05/03/2015											
État de la demande :		En attente de validation											
Guichet enregistreur dernière modification :		<input type="text"/>											
Date de dernière modification :		05/03/2015											
Version de la demande :		02.00											
Informations Dalo													
Statut Dalo :		<input type="text"/>											
Date de décision :		<input type="text"/>											
Diagnostic social prescrit :		<input type="text"/>											
Acompagnement social prescrit :		<input type="text"/>											
Typologie de logement Dalo :		<input type="text"/>											
Date dernière modification :		<input type="text"/>											
Dispatching de la demande													
Copie numérique pour cette demande :		NON											
Renouvellement demande													
Date du dernier renouvellement :		<input type="text"/>											
Date du prochain renouvellement :		05/03/2016											
Date envoi préavis simple :		<input type="text"/>											
Date envoi préavis avec accusé de réception :		<input type="text"/>											

Tant que la demande n'est pas validée ou invalidée, cette dernière est marquée comme « En attente de validation » dans le champ « État de la demande » de l'onglet « Demande ».

6. Vos échanges avec Aatiko Conseils



6.1. Cas d'intervention sur le SNE

Notre équipe intervient principalement sur le SNE par le biais du profil « Gestionnaire territorial ». Identifiés de cette manière, nous pouvons apporter de nombreuses modifications à une demande de logement social. Voici les principales :

- ↔ **Modifier les données relatives à l'identité du demandeur** (civilité, nom, prénom)
 - ↔ Traiter les demandes en **doublon**
- ↔ **Modifier la date de dépôt** d'une demande de logement
- ↔ **Réactiver une demande** de logement
- ↔ **Créer un accès au S.N.E.**
- ↔ **Créer un accès à TESSI**
- ↔ **Créer un guichet** enregistreur
- ↔ **Paramétrer les points de contacts** physiques/téléphoniques d'un guichet enregistreur (ajout et modification)

Pour tout problèmes concernant votre application privative, nous vous conseillons de contacter dans un premier temps l'éditeur du logiciel concerné.



En cas de changement de correspondants/référents SNE au sein de votre organisme, merci de nous en informer.



6.2. 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.



6.3. 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