

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

Objet :	Demande unique – Bulletin d'information
Date :	31/05/2017
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. Calendrier des évolutions du SNE horizon 2017-2018



Une **feuille de route des évolutions du système national d'enregistrement** (SNE) de la demande de logement social à **horizon 2017-2018** a été mise en ligne sur le site des professionnels du logement social :

<http://sne.info.application.logement.gouv.fr/feuille-de-route-2017-2018-des-evolutions-du-snea475.html>

Ce document présente notamment les **impacts opérationnels** de ces évolutions, induites par les lois *ALUR* et *Egalité et Citoyenneté*, et propose des **premiers éléments de calendrier**.

2. Le module de gestion partagée



2.1. Qu'est-ce que le module de gestion partagée ?

Le SNE s'enrichit d'un **module de gestion partagée de la demande**, disponible notamment pour les EPCI situés dans des départements sous SNE, et qui ne seront ainsi pas contraints de développer un outil informatique propre pour se mettre en conformité avec la loi ALUR.

Les fonctionnalités sont développées pour une **connexion directe au SNE** (Web App') ou par **interfaces synchrones** (Web Services).

2.2. Quelle est son utilité ?

- ✎ **Inscrire et partager les événements** affectant la vie d'une demande,
- ✎ Repérer les demandes ayant dépassé **le délai anormalement long**,
- ✎ Repérer les demandeurs ayant bénéficié d'une ou plusieurs attributions de logement sous réserve qu'un candidat mieux classé la/les refuse(s) et pour lesquels **l'attribution ne s'est jamais concrétisée**,
- ✎ Disposer de **caractéristiques supplémentaires** sur une demande (le/les contingent(s) de réservation auxquels la demande est éligible),
- ✎ Introduire progressivement la possibilité pour le demandeur de suivre **l'avancement du traitement de sa demande**, directement via le portail grand public (PGP).

2.3. Mise en production de la version 5.0 du SNE

La version 5.0 du SNE a été mise en production le 02/05/2017. Désormais, est visible sur le SNE un **volet « événements »** qui permet **d'enregistrer et de suivre les événements passés ou à venir** concernant la vie de la demande de logement social en question. Ces informations sont partagées entre les différents acteurs d'un même territoire.

Cette fonctionnalité est **disponible en Web App' et en Web services** et ouverte sur l'ensemble des territoires.



La possibilité de créer, à termes, des événements territoriaux ne sera envisagée que **dans un second temps**, après que les territoires se soient parfaitement approprié l'outil et après analyse par le national des demandes remontées en local.

L'ajout de nouvelles fonctionnalités du même type se fera progressivement au sein du Portail Grand Public, à l'échelle des territoires, en fonction de la maturité locale d'utilisation de la gestion partagée et sur demande des gestionnaires territoriaux à l'équipe nationale.

Techniquement, **dès que l'ensemble des EPCI d'un territoire sera prêt et d'accord pour l'ouverture de la vision de la gestion partagée sur le PGP**, les gestionnaires territoriaux devront l'indiquer à l'équipe nationale afin que le nécessaire soit fait sur l'outil.

Une fois la gestion partagée ouverte sur le PGP, **le demandeur aura accès à un nouvel onglet « journal des évènements »**, présentant la liste des évènements créés sur sa demande.

- ✎ Seuls le nom de l'évènement, sa date et le guichet créateur seront visibles et consultables sur le PGP, pour les évènements non supprimés.

Par ailleurs, **quelques types d'évènements ne seront pas reportés sur le PGP**. Il s'agit là encore d'un paramétrage effectué par l'équipe nationale et qui est ici global pour l'ensemble des territoires.

2.4. Optimisation du processus d'identification des demandes à instruire

Les nouvelles fonctionnalités de la gestion partagée permettent de repérer facilement :

- ✎ Les demandes dont l'ancienneté va ou a dépassé la durée minimale fixée par le Préfet pour l'introduction d'un recours **DALO**,
- ✎ **Les demandes dites « Poulidor »**, pour lesquelles les demandeurs ont déjà bénéficié d'une ou plusieurs attributions de logement sous réserve qu'un candidat mieux classé la/les refuse et pour lesquels l'attribution ne s'est finalement jamais concrétisée.

Ces éléments restent visibles sur chaque demande et repérables à partir de filtres de recherches dans le menu « consultation ». **Ils ne sont pas visibles sous le Portail Grand Public.**

Les modalités de gestion de ces nouvelles fonctionnalités seront détaillées dans des prochains bulletins d'information.

2.5. Mise à jour des guides utilisateurs du SNE

Suite à la mise en production de la version 5.0 du SNE, **les guides utilisateurs à destination des profils « guichets enregistreurs » et « consultants »**, ont été **mis à jour** et sont disponibles sur le site des professionnels du logement social (rubrique « SNE » > Accompagnement > Documentation utilisateur) :

<http://sne.info.application.logement.gouv.fr/guides-utilisateurs-version-5-0-du-sne-r236.html>

3. Introduction du NIR ou N°Insee des demandeurs et co-titulaires pour le Cerfa

A l'automne 2017, le formulaire Cerfa permettra de renseigner le NIR. Il en sera de même dans le SNE et sur le PGP.

3.1. A quelles fins ?

- ✚ **Sécuriser** la transformation du numéro unique départemental (ou régional) en un numéro unique national.
- ✚ **Permettre les échanges** entre les services fiscaux et le SNE pour dispenser le demandeur de logement social de la production d'un document fiscal justifiant du revenu fiscal de référence de son ménage.

4. Le numéro unique départemental devient national



« Chaque demande est identifiée par **un numéro unique délivré au niveau national** »
Loi Egalité Citoyenneté, Art. L441-2-1, alinéa 2.

4.1. Pour quelles raisons ?

- ✚ **Simplifier les démarches administratives** des ménages habitant dans des bassins de vie ou d'emploi ne recoupant pas les limites administratives départementales, et qui sont actuellement contraints de déposer des demandes de logement social dans plusieurs départements.
- ✚ **Supprimer les demandes en « double compte »**, qui existent du fait du phénomène décrit ci-dessus, et qui faussent les statistiques relatives à la demande de logement social.
- ✚ **Réduire les coûts de gestion** générés par ces demandes en double compte (ex : frais d'envois des préavis de renouvellement, des attestations d'enregistrement).

4.2. Quels sont les principes généraux retenus ?

- ✚ Tous les guichets deviennent **des guichets nationaux**.
- ✚ **La procédure de détection des doublons** est modifiée pour utiliser non plus l'état civil mais le NIR du demandeur :
 - ✓ **Cas 1 : le NIR existe déjà dans la base**, la demande est donc connue dans la base : le système de saisie met fin à la procédure de création d'une nouvelle demande et **modifie la demande existante**.
 - ✓ **Cas 2 : le NIR n'existe pas dans la base**, aucune demande active est connue pour le ménage : le SNE attribue un NU et délivre une attestation d'enregistrement, **la procédure actuelle de délivrance des NU est conservée**.

4.3. Comment sera géré le stock des demandes (2018) ?

Il faudra **dédoubler les demandes multi-territoires existantes** : l'élément déclencheur sera le renouvellement ou la mise à jour des demandes. Le dédoublement s'étalera sur une année. *Le dédoublement sera facilité par l'introduction simultanée du NIR dans la demande : 1 NIR pour 1 demande.*

Pour des raisons de protection des données personnelles, **le NIR ne sera rendu visible et modifiable que par le gestionnaire territorial (une fois saisi par le guichet) ou le demandeur.**

Le processus

Le jour du renouvellement de la demande



5. Les échanges de données entre le SNE et les services fiscaux

5.1. Quelles sont les conséquences ?

Des échanges de données entre le SNE et les services fiscaux seront mis en place deuxième semestre 2018, **permettant de récupérer le revenu fiscal de référence (RFR) des demandeurs**, qui ainsi n'auront plus à fournir un document en attestant.

5.2. Pourquoi ?

- ✚ **Simplifier les démarches administratives** des demandeurs.
- ✚ **Fiabiliser la donnée RFR** dans les dossiers des demandeurs en automatisant sa collecte et sa mise à jour.



6. Quelques rappels

6.1. Les missions de la plateforme d'assistance aux utilisateurs

Pour rappel, les **missions de la plateforme d'assistance à distance des demandeurs de logement social** sont les suivantes :

- ✚ **Assistance aux demandeurs qui souhaitent déposer, modifier ou renouveler** une demande de logement social, y compris si la demande concerne le dépôt de pièces justificatives. Dans ce cadre, la plateforme peut être amenée à donner toute information nécessaire pour compléter le formulaire de demande dans un guichet ou sur le portail grand public (PGP).
- ✚ **Assistance technique pour la connexion au portail grand public**, par exemple, pour obtenir le code télé-demandeurs, le numéro unique, etc.

Toute demande en dehors du périmètre décrit ci-dessus ne pourra pas être prise en charge.

6.2. Les données statistiques de la demande de logement social

Pour rappel, les **données statistiques de la demande de logement social** issues du SNE sont mises à disposition du public via la **rubrique « Statistiques »** présente sur le Portail Grand Public à l'adresse suivante :

<https://www.demande-logement-social.gouv.fr/statistiques/>



6.3. La prise en charge des attestations d'enregistrement et de renouvellement par le niveau national

Depuis le 1/04/2017, les attestations d'enregistrement et de renouvellement sont délivrées et envoyées au demandeur par le niveau national.

L'envoi est fait par courrier physique, sauf pour les demandes créées intégralement ou renouvelées sur le portail grand public.

Par ailleurs, **à partir du second semestre 2017**, les **gestionnaires territoriaux** pourront suivre l'envoi de ces attestations directement depuis le portail de l'Imprimerie Nationale.

6.4. La nouvelle procédure d'auto-habilitation

Depuis le 15/05/2017, la **procédure de création des habilitations au SNE a été modifiée**. En effet, désormais, les **nouveaux collaborateurs** souhaitant être habilités au SNE doivent, dans un premier temps, s'auto-habiler. **Cette procédure ne modifie en rien les accès déjà créés.**

Une fois le compte créé, la **fiche collecte** doit toujours nous être envoyée afin que l'assistance nationale puisse **certifier le compte**. Nous vous ferons un retour lorsque l'accès aura été validé.

Vous pouvez trouver le **guide de création** ainsi que la **fiche collecte** sur notre site Internet (ou nous les demander), rubrique « Guichet enregistreur » > Documents de référence.

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

7. Vos échanges avec Aatiko Conseils



7.1. Changement de personnel ou d'organisation

- ✉ Nous vous remercions de bien **penser à nous informer de toute modification** pouvant intervenir au sein de votre structure pouvant avoir une répercussion sur le SNE.
- ✉ Qu'il s'agisse d'un **changement de référent SNE** ou d'un **cadre important de votre structure** ; d'une **fusion**, d'un **rachat**, de la **cessation d'activité** de votre structure ou la **modification de son nom** ; de la **modification des adresses e-mails**, des **numéros de téléphone**, d'**adresse physique** de votre guichet.
Toutes ces informations peuvent nous être utiles, ainsi qu'à tous les acteurs agissant sur le SNE ou le portail grand public.

7.2. 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.

8. Renseignements complémentaires



8.1. 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-guichet-enregistreur.html>

8.2. 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
- ⇒ Céline KECK
- ⇒ Alexandre BOISDRON
- ⇒ Sébastien GAY
- ⇒ Gwladys SEABRA

Nous sommes à votre disposition :

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