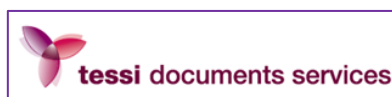


Informations générales en provenance du Ministère du Logement et de l'Habitat durable

Objet :	Demande unique – Bulletin d'information
Date :	11/07/2017
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. Habilitations aux services TESSI



Lorsque vous souhaitez demander un **nouvel accès au numérisateur TESSI** ou effectuer une **mise à jour** sur l'adresse e-mail concernée, vous devez nous retourner la fiche remplie à cet effet. Pour se faire, nous vous invitons à **surligner en jaune les mises à jour qui doivent être réalisées** afin de les différencier des comptes déjà existants qui pourraient être notés sur ledit document.

Pour rappel, vous pouvez demander à notre service **la fiche de recensement**.



2. Chargement des numéros RPLS

Contrairement à ce qui a pu être annoncé, **dans le SNE ne sont présents que les immatriculations au fil de l'eau réalisées avant le 08/03/2017**.

Un chargement devrait être réalisé prochainement. Cependant, les fichiers transmis par le service qui gère le RPLS au fil de l'eau ne sont pas intégrables au SNE. Nous sommes en attente d'une correction et n'avons pas plus d'information sur le planning.



Dès que les fichiers transmis seront corrects, ils seront intégrés dans le SNE et vous en serez informé.

L'impossibilité de renseigner les numéros RPLS des logements mis en service après le 8 mars ne doit pas empêcher les bailleurs de radier les demandes de logement pour attribution.

Concrètement :

- ↪ Pour les bailleurs utilisant une interface, **le numéro RPLS** des logements mis en services après le 8 mars **doit être supprimé avant envoi** de la radiation au SNE.
- ↪ Pour les bailleurs utilisant directement le SNE, il suffit de **ne pas inscrire le numéro RPLS** des logements mis en services après le 8 mars et de renseigner les caractéristiques du logement.

Bien que vous receviez des **alertes sur les attributions comportant un numéro RPLS** dans le cadre du suivi qualité, nous sommes bien conscients des difficultés que vous rencontrez actuellement.

3. Version 5.0 du SNE

3.1. Périmètre correctif

Le problème de perte des informations saisies dans l'onglet "Revenu fiscal" lorsque l'on ajoute une pièce jointe a été résolu.

3.2. Module de gestion partagée



Onglet demande

La section traitement de la demande présente :

- ↪ **Le délai anormalement long** : repérer aisément les demandes dont l'ancienneté va prochainement dépasser ou a dépassé la durée minimale fixée par le préfet pour l'introduction d'un recours DALO.
- ↪ **Multiples attributions sous conditions** : le SNE permet également de repérer facilement les demandes « Poulidor » à savoir celles des demandeurs ayant 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.

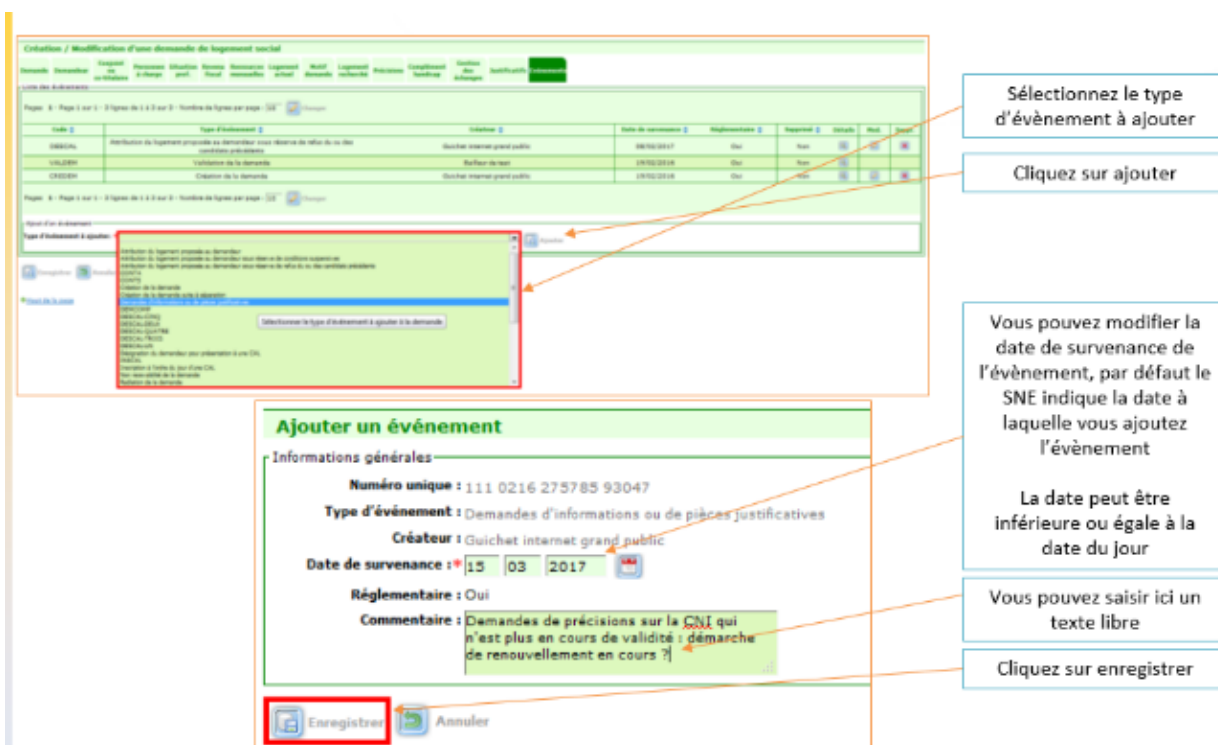
Traitement de la demande	
Délai anormalement long :	Non
Multiples attributions sous conditions :	Non



Actuellement, ces deux champs connaissent des bugs informatiques qui **rendent impossibles la mise à jour des informations**. Aussi, nous vous prions de ne pas effectuer de recherche sur ces champs.

Onglet Evènements

Vous avez la possibilité de voir l'ensemble des évènements associés à la demande de logement social. Certains évènements sont créés automatiquement par le système, d'autres doivent être créés par le guichet enregistreur. Pour créer un évènement, vous devez procéder comme indiqué :



Sélectionnez le type d'évènement à ajouter

Cliquez sur ajouter

Vous pouvez modifier la date de survenance de l'évènement, par défaut le SNE indique la date à laquelle vous ajoutez l'évènement

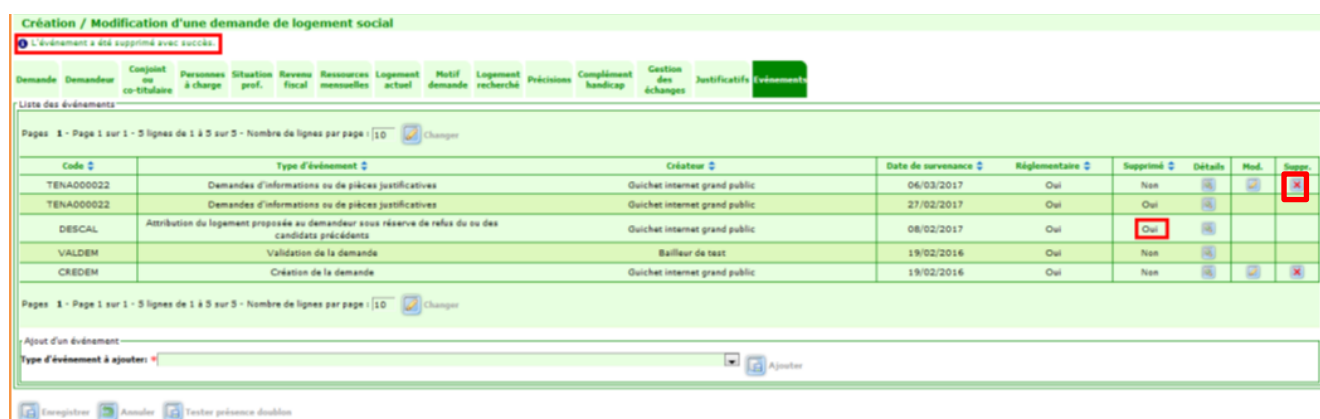
La date peut être inférieure ou égale à la date du jour

Vous pouvez saisir ici un texte libre

Cliquez sur enregistrer

Les guichets enregistreurs peuvent supprimer des évènements, mais uniquement ceux qu'ils ont créés.

ATTENTION : l'évènement supprimé reste visible à l'écran mais ne sera pas visible du demandeur. Lors de la suppression d'un évènement la mention « OUI » apparaît dans la colonne « Supprimé »



Création / Modification d'une demande de logement social

1 évènement a été supprimé avec succès.

Code	Type d'évènement	Créateur	Date de survenance	Réglementaire	Supprimé	Détails	Mod.	Suppr.
TENAD00022	Demandes d'informations ou de pièces justificatives	Guichet internet grand public	06/03/2017	Oui	Non			
TENAD00022	Demandes d'informations ou de pièces justificatives	Guichet internet grand public	27/02/2017	Oui	Oui			
DESCAL	Attribution du logement proposé au demandeur sous réserve de refus du ou des candidats précédents	Guichet internet grand public	08/02/2017	Oui	Oui			
VALDEM	Validation de la demande	Bailleur de logement	19/02/2016	Oui	Non			
CREDEM	Création de la demande	Guichet internet grand public	19/02/2016	Oui	Non			

Les événements nationaux ne sont pas publiés sur le PGP pour l'instant. L'ouverture de la visibilité de ces nouvelles fonctions côté PGP se fera progressivement, à l'échelle des territoires (département ou région Île-de-France), en fonction de la maturité locale d'utilisation de la gestion partagée et sur demande des gestionnaires territoriaux à l'équipe projet nationale.



3.3. Publication du cahier des interfaces de la version 5.1 (gestion partagée volet « contingents »)

Le **cahier des charges des interfaces** entre les systèmes privatifs des organismes et le SNE, introduisant le volet « contingents » de la gestion partagée de la demande de logement social, est **disponible depuis début mai sur le site des professionnels du logements social** (rubrique « SNE » > Interfaces > Applications Interfacées).

↳ <http://sne.info.application.logement.gouv.fr/cahier-des-interfaces-gestion-partagee-de-la-a481.html>

Ce document a été complété de la liste des contingents nationaux initiaux le 13 juin 2017.

4. Disponibilité de l'application smartphone



Les demandeurs peuvent désormais **alimenter eux-mêmes** leur demande de logement social **avec leurs pièces justificatives**, depuis **l'application Smartphone** « Ma Demande de logement social », disponible uniquement sur le Google Play Store (système Android). L'application permet d'**ajouter** des pièces justificatives (photographies et/ou documents PDF) et de **consulter** les pièces déjà accessibles déposées par un guichet enregistreur ou via le portail grand public.

Vous pouvez d'ores et déjà en informer les demandeurs, et des **flyers** seront mis à votre disposition dans les prochaines semaines.

5. Incivilités subies par les guichets

Le Groupement GIP SNE a mis en place un numéro de téléphone destiné à prendre en charge les guichets qui subissent des incivilités de la part des demandeurs de logement social.



Le numéro est le : **0 806 000 125**

Accessible de 9h à 19h les jours ouvrables
Au tarif d'un appel local, sans surtaxe

L'assistance est spécifiquement **dédiée aux responsables des services enregistreurs.**

L'**objectif** consiste à pouvoir disposer de **données statistiques sur la nature et la fréquence des actes d'incivilités** commis par les demandeurs en attente de l'attribution d'un logement social (manques au respect d'autrui, impolitesse, agressivité, menaces...) vis-à-vis des agents qui les reçoivent au sein des guichets enregistreurs.

Les éléments qui seront attendus par l'assistance lors de l'entretien téléphonique sont les suivants :

Nom et prénom de l'appelant :

Fonction exercée	
Nom de l'employeur :	
Adresse de l'activité professionnelle :	

INCIDENT

Nature de l'incident :	Incivilités / verbales / physiques / dégradations
Date et heure :	
Description des faits :	
Actions le cas échéant :	

Lorsque des guichets sont déjà organisés pour relever et prendre en charge ces incidents, il ne leur est pas nécessaire de transmettre en temps réel à l'assistance ces incidents. Il est demandé à ces guichets par contre de transmettre trimestriellement au GIP SNE les éléments suivants :

- Nombre d'incivilités par mois
- Catégorisation des incivilités (incivilités verbales/ physiques/ dégradations)
- Actions mises en place

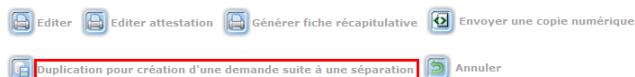
La transmission des éléments au GIP SNE s'effectue trimestriellement par email via l'adresse :

contact@gip-sne.fr

6. Enregistrer une demande suite à la séparation du ménage : la procédure de duplication

- ↪ 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	Demander	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 Dalo												
		Statut Dalo :										
		Date de décision :										
		Diagnostic social prescrit :										
		Acompagnement social prescrit :										
		Typologie de logement Dalo :										
		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.



7. Quelques rappels

7.1. 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.

7.2. 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/>

7.3. Les statistiques mensuelles

Suite à un problème technique, nous sommes dans l'impossibilité de vous faire parvenir les statistiques mensuelles que vous receviez en milieu de mois.



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

Depuis le **01/04/2017**, 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.

7.5. 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>

8. Vos échanges avec Aatiko Conseils



8.1. 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.

8.2. 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.

9. Renseignements complémentaires



9.1. 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>

9.2. 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