

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

<b>Objet :</b>	<b>Demande unique – Bulletin d'information</b>
<b>Date :</b>	21/09/2017
<b>Destinataires</b>	
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. Chargement des numéros RPLS : du nouveau



Un deuxième chargement a été effectué sur le Système National d'Enregistrement intégrant dans l'outil **l'ensemble des logements immatriculés au fil de l'eau entre le 8 mars 2017 et le 26 mai 2017 inclus**.

**Les logements immatriculés au-delà du 26 mai 2017 feront l'objet d'un chargement fin septembre** et ne sont donc pas à ce jour reconnus par le SNE.



**L'impossibilité de renseigner les numéros RPLS des logements mis en service après le 26 mai 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 26 mai **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 RPL** des logements mis en services après le 26 mai et de renseigner les caractéristiques du logement.

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

## 2. Prolongation des échanges asynchrones

Initialement prévue au 31 décembre 2017, **la fin des échanges asynchrones est reportée au 30 juin 2018**.

Il ne sera plus possible, à partir de cette date, d'échanger avec le S.N.E en mode asynchrone (hors dispatching).

## 3. Nouvelles versions à venir du SNE

### 3.1. Version 5.1



La nouvelle interface du Système National d'Enregistrement sera **mise en production le 25 septembre au matin**.



En conséquence, **l'application SNE et le Portail Grand Public seront indisponibles sur cette demi-journée** (cf. e-mail du 18/09 envoyé par l'assistance).

L'assistance Aatiko vous informera d'une éventuelle prolongation de la mise à jour et de la reprise du S.N.E.

#### 3.1.1. Les évolutions à venir

Cette version embarque les principales évolutions suivantes :

- ✎ L'affichage du lien du tchat d'assistance sur la page de contact du PGP ;
- ✎ L'impossibilité, depuis le PGP de pouvoir supprimer ou modifier l'identité des co-titulaires ;
- ✎ La possibilité, pour un guichet, de recevoir systématiquement les copies numériques des demandes ;
- ✎ La possibilité de marquer l'éligibilité d'une demande à un ou plusieurs contingents.

### 3.2. Version 5.2

La mise en production est prévue pour le 1<sup>er</sup> trimestre 2018.

#### 3.1.2. Les évolutions à venir

- ↪ La mise à jour du Cerfa de la demande de logement social (version 3.0) ;
- ↪ L'intégration du NIR dans le système ;
- ↪ Le suivi des attributions aux ménages prioritaires au titre de l'article L. 441-1 du CCH ;
- ↪ Le calcul des ressources annuelles d'un ménage par unité de consommation et de son appartenance au 1er quartile d'un territoire demandé ;
- ↪ La gestion des demandes liées à des relogements dans le cadre d'opérations de renouvellement urbain (ANRU).

## 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 sur le site du Ministère du Logement <http://sne.info.application.logement.gouv.fr/>

## 5. Quelques rappels importants



### 5.1. Rappels de procédure

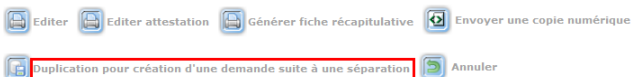
#### 5.1.1. Enregistrement d'une demande suite à la séparation du ménage : la procédure de duplication

- ↪ 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	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 Dalo-												
Statut Dalo :												
Date de décision :												
Diagnostic social prescrit :		▼										
Accompagnement 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.**

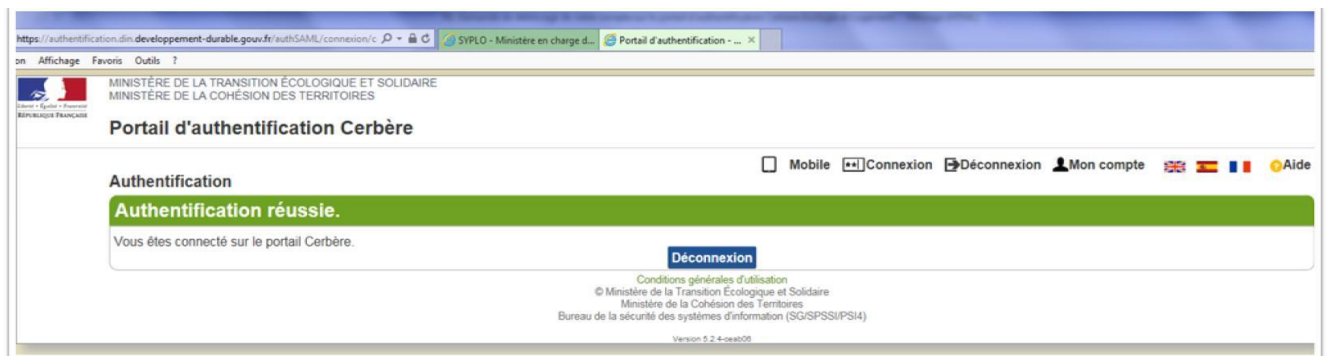
**En outre, vous devez inviter le demandeur à ne pas ôter le co-titulaire de la demande tant que la séparation n'est pas actée. S'il est trop tard, vous devez rajouter le co-titulaire le temps de la duplication.**

### 5.1.2. Problème de connexion au S.N.E.

Si en vous connectant au SNE, **vous restez bloqué sur la page d'authentification**, et que le message ci-dessous s'affiche,

Il vous faut juste vous connecter à partir du lien suivant :

<https://sne.logement.gouv.fr/>



### 5.1.3. La procédure d'auto-habilitation

Depuis le 15 mai 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, le document nommé « **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>

Lorsqu'un demandeur se voit proposer un logement et que ce dernier est en attente du passage en C.A.L., **il n'est pas dispensé pour autant d'effectuer le renouvellement de sa demande** : celui-ci doit être réalisé par le demandeur et vous devez l'y inviter.

## 5.2. Rappels généraux

### 5.2.1. Les missions de la plateforme d'assistance aux utilisateurs sur le Portail Grand Public

Pour rappel, **vous-mêmes ou le demandeur pouvez contacter l'assistance du Portail Grand Public (via le formulaire ou le numéro de téléphone) pour toutes questions se référant à cette interface. Nous ne disposons d'aucune information quant aux demandes créées sur le Portail et ne le gérons d'aucune façon.**

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 être prise en charge.**

### 5.2.2. 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. Vos échanges avec Aatiko Conseils



### 6.1. 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 S.N.E. ou le Portail Grand Public.

### 6.2. Informations au sein des e-mails

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.

En outre, nous vous invitons à **préciser le motif de votre demande en indiquant toutes les informations nécessaires au bon traitement de votre demande.**

Par exemple, dans le cas d'une demande de réactivation pour cause de non renouvellement sur oubli du guichet, le motif de la réactivation (oubli du guichet) et les documents appropriés, à savoir le cerfa attestant de la demande de renouvellement.

### **6.3. Assistance aux utilisateurs**

Le gestionnaire territorial n'intervient que sur les points suivants :

- ⇒ Modifier les données relatives à l'identité du demandeur (civilité, nom, prénom),
  - ⇒ **Nous ne modifions ni les dates de naissance ni les informations relatives au co-titulaire**
- ⇒ Traiter les demandes en doublon,
  - ⇒ **Le guichet ne peut en aucun cas supprimer une demande (sauf à titre très exceptionnel)**
- ⇒ 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 et paramétrer le dispatching, certificat, ...
- ⇒ Paramétrer les points de contacts physiques/téléphoniques d'un guichet enregistreur (ajout et modification)
- ⇒ Répondre à toutes vos questions d'ordre technique, pratique ou métier et transmettre votre problème à l'assistance nationale lorsque nous ne sommes en capacité de vous aider.

## **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-guichet-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 | ⇒ Gwladys SEABRA     |
| ⇒ Sébastien GAY   | ⇒ Alexandre BOISDRON |

Nous sommes à votre disposition :

- ⇒ Par e-mail à [assistance@aatiko.fr](mailto:assistance@aatiko.fr) ou par téléphone au 04.78.08.99.68 de 8h30 à 19h du lundi au vendredi