

## 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>	02/11/2017
<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. Principales actualités

#### 1.1. Chargement des numéros RPLS : du nouveau



Un troisième 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 27 mai 2017 et le 30 septembre 2017 inclus.**



**L'impossibilité de renseigner les numéros RPLS des logements mis en service après le 30 septembre 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 30 septembre **doit être supprimé avant envoi** de la radiation au SNE, ou bien, si cette action est impossible, radier manuellement la demande sur le 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.

## **1.2. 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).

## **1.3. Problèmes de radiations pour non renouvellement**

Depuis la maintenance du 25 septembre, un problème technique empêchait la radiation automatique pour non renouvellement des demandes.

L'assistance nationale nous a informé que la maintenance du 23 octobre 2017 a corrigé le problème. Par conséquent, depuis le 24 octobre les demandes sont de nouveau radiées pour non renouvellement.



Pour information, le rattrapage a permis la radiation de 57584 demandes pour non renouvellement.

## **1.4. Renouvellement de certificat : que devez-vous faire ?**

La DHUP a mis en ligne sur le site des professionnels du logement social une petite procédure pour faire le point sur les certificats à commander et la marche à suivre. Nous vous invitons à la consulter en cliquant sur <http://sne.info.application.logement.gouv.fr/mon-certificat-arrive-en-fin-de-vie-que-dois-je-a115.html>

## **2. Nouvelles versions du SNE**

### **2.1. Version 5.1**



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

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.

## **2.2. 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).

## **3. Disponibilité de l'application smartphone**



Les demandeurs peuvent **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/>

## 4. Le numérisateur TESSI



### 4.1. Rappel de procédure

Lorsque vous souhaitez un nouvel accès au service de TESSI, nous vous invitons à renseigner et à nous retourner une fiche de recensement au format excel.

**Il est important de bien remplir le 1er onglet avant le second.**

### 4.2. Limite maximale de pièces justificatives à télé-verser dans le SNE




Identité du demandeur	MAX	Situation professionnelle	MAX
Carte d'identité / Passeport	5	Contrat de travail	5
Titre de séjour	5	Carte étudiante	5
Identité du conjoint ou co-titulaire	MAX	Attestation de formation ou autre just.	5
Carte d'identité / Passeport	9	Revenu fiscal	MAX
Titre de séjour	9	Avis impôt N-2 (ou 1) du demandeur	2
Livret de famille	9	Avis impôt N-2 (ou 1) du co-tit. / pers. ch.	9
Personnes à charges	MAX	Certificat de l'admin. fiscale	5
Carte d'identité / Passeport	9	Ressources mensuelles	MAX
Titre de séjour d'une pers. majeure	9	Fiche de paie (dem. ou conjoint)	5
Livret de famille ou acte d'Etat civil	9	Justificatif de ressources	5
Certificat de grossesse	9	Attestation CAF	5

Logement Actuel	MAX	Motifs	MAX
Contrat de loc / just. De propriété	5	Jugement de divorce, ordon. de non...	5
Quittant ou just. de loyer	5	Lettre de congé du propriétaire	1
Attestation d'héb. ou de domiciliation	5	Jugement d'expulsion	1
Reçu d'hôtel	5	Lettre de l'intéressé ou d'un intervenant	5
Complément handicap	MAX	Rapport d'un travailleur social	5
Carte d'invalidité ou décision MDPH	5	Dépôt de plainte ou main courante	5
Just des besoins d'adaptation	5	Dépôt de plainte pour violence conjug.	5
Jugement tutelle ou curatelle	1	Agrément PMI	5
Documents internes	MAX	Certificat médical	5
Document interne	9	Arrêté d'interdiction d'habitation	1
		Arrêté de péril de l'immeuble	1
		Arrêté d'insalubrité	1
		Analyse plombémie/Diag plomb/ amiante	1

### 4.3. Mis en place d'un audit qualité

Pour rappel, après audit de la qualité des documents téléversés dans le SNE réalisé à compter du **1<sup>er</sup> mars 2017**, la DHUP a demandé au GIP SNE d'**améliorer le contrôle de la lisibilité des pièces justificatives** prises en charge par le prestataire de numérisation. La majorité des pièces concernées sont des **pièces d'identité**.

A ce titre, il est désormais demandé à TESSI de rejeter systématiquement tout justificatif d'identité présentant les caractéristiques suivantes :

-  Impossibilité d'identifier la personne à partir de sa photo
-  Impossibilité de déchiffrer formellement le texte inscrit sur le justificatif
-  Impossibilité de déchiffrer le champs MRZ

Tout justificatif **illisible ou inexploitable est désormais systématiquement rejeté par TESSI** et n'est donc pas déversé dans le SNE ou dans le SPTA concerné.







Afin d'éviter la recrudescence de dépôts de tickets auprès du helpdesk de TESSI, nous insistons sur la nécessité de ne transmettre à TESSI que des justificatifs complètement lisibles et exploitables.

### 4.4. Précisions complémentaires sur l'audit qualité

La méthode retenue consiste à procéder au **contrôle hebdomadaire de 625 dossiers de demande de logement** qui ont fait l'objet de dépôts de pièces justificatives par Tessi la semaine précédant le contrôle (en moyenne 11 000 dossiers concernés par semaine).

Les contrôles visent à identifier :

-  Les documents classés dans le SNE dans une demande de logement social ne la concernant pas : taux d'erreur moyen constaté de **0,19 %**
-  Les documents classés dans le SNE dans une mauvaise catégorie : taux d'erreur moyen constaté de **0,12 %**
-  Les documents classés dans le SNE alors qu'ils comportent un défaut de lisibilité, principalement concernant les justificatifs d'identité : taux d'erreur moyen constaté de **1,2 %**
-  Les documents classés dans le SNE ne comportant pas la mention « incomplet » alors qu'ils le sont manifestement (justificatifs d'identité, avis d'imposition...) ainsi que les documents classés dans le SNE mais n'entrant pas dans le périmètre des documents recevables (hors classement du SNE) : taux d'erreur moyen constaté de **2,36 %**

Des consignes ont été transmises à Tessi de manière à faire diminuer ces taux et les **contrôles hebdomadaires seront poursuivis pendant toute la durée du marché**.



Le GIP SNE veillera également à rappeler aux guichets les bonnes pratiques en la matière par le biais des gestionnaires territoriaux et par celui du club des utilisateurs des services du GIP qui sera mis en place dans les tous prochains mois. Aussi, vous risquez d'être de plus en plus alerter sur des problèmes de transmissions de pièces au numériseur TESSI.



## 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	Persnnes à charge	Situation prof.	Revenu fiscal	Reources 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 :		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 :												
<p> <input type="button" value="Editer"/> <input type="button" value="Editer attestation"/> <input type="button" value="Générer fiche récapitulative"/> <input type="button" value="Envoyer une copie numérique"/> </p> <p> <input type="button" value="Duplication pour création d'une demande suite à une séparation"/> <input type="button" value="Annuler"/> </p>												

- ✚ 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'



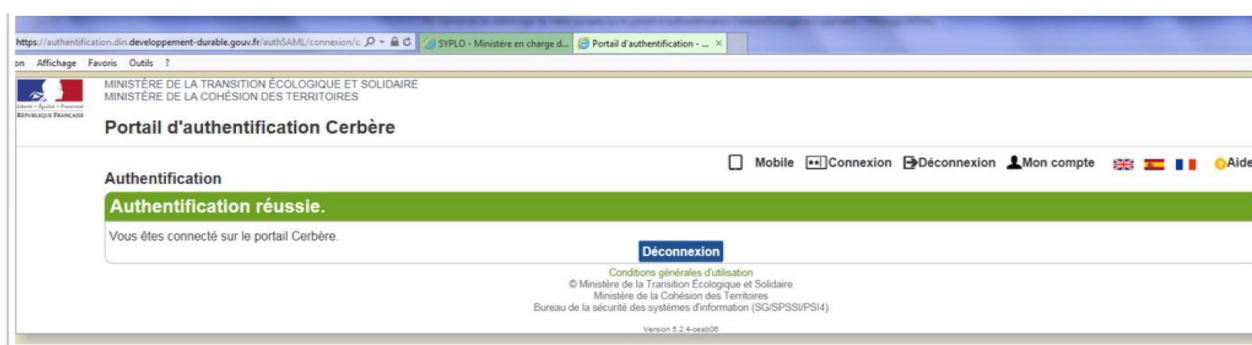
**Pour rappel, notre service n'est pas habilité à effectuer les duplications, cela incombe aux guichets enregistreurs.**

### 5.1.2. 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.

### 5.1.4. Procédure d'extraction des données sur le SNE

Lorsqu'un guichet extraie des données via la rubrique « Instruire », le fichier résultant est en format .csv. De nombreux guichets n'ont pas connaissance de la procédure permettant la conversion en fichier .xls.

A ce titre, joindre la procédure de conversion dont nous disposons ainsi que la procédure ci-dessous qui concerne les nouvelles versions d'Excel. <https://www.fred4.com/csv-excel>

## 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

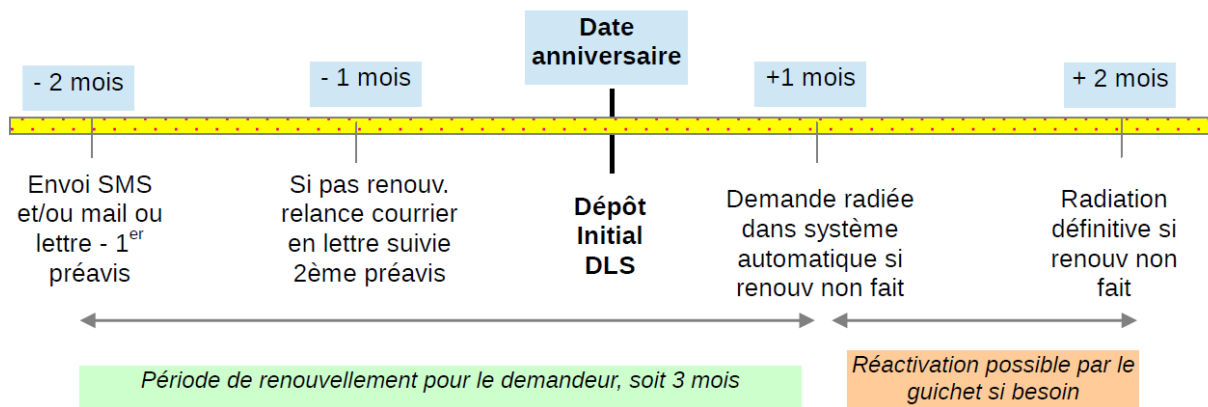
Pour rappel, les **données statistiques de la demande de logement social** issues du SNE sont mises à disposition du public via la **rubrique « Statistiques »** présente sur le Portail Grand Public à l'adresse suivante :

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

### 5.2.2. Le processus de renouvellement d'une demande

Nous vous rappelons le processus de renouvellement d'une demande de logement ci-dessous.





La demande peut être réactivée 1 mois après la radiation par le guichet, la réactivation doit être appuyée **par un motif valable et par les justificatifs nécessaires**.

Passer le délai de 1 mois, la demande peut être réactivée 12 mois après la radiation par le gestionnaire, si le guichet en fait la demande et si le **motif est valable**.

Pour rappel, lorsqu'un candidat est dans l'attente d'une attribution de logement, la demande doit être renouvelée.

## 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.

Traitement des doublons : Lors de vos sollicitations, nous vous invitons à nous adresser les deux NUD concernés ; le nom et prénom peuvent être un plus.

### 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,
- ✦ 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.

Nous rappelons donc aux guichets que nous ne sommes pas habilités à radier une demande quel que soit le motif.

## 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