

BULLETIN D'INFORMATIONS

Le 01/03/2018 - Numéro 38



EN BREF

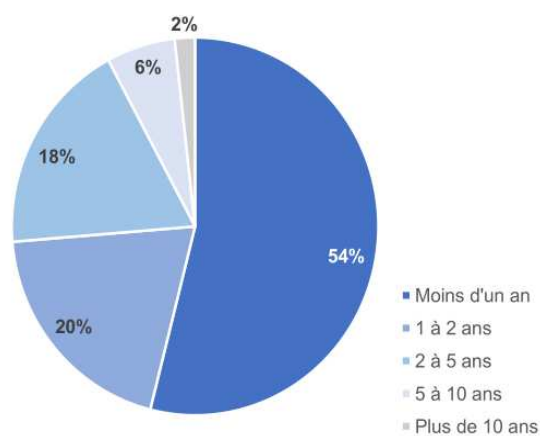
- ❖ Chargement annuel des n° R.P.L.S. le 8 février 2018
- ❖ A partir du 31 décembre 2018, les interfaces devront être programmées pour des échanges synchrones : les échanges asynchrones seront impossibles
- ❖ Erratum *Bulletin n°37*. « Le seuil du premier quartile (9126 euros pour 2017) ». Cette information est **UNIQUEMENT** valable pour l'I.D.F.

BILAN CHIFFRÉ AU NIVEAU NATIONAL DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL

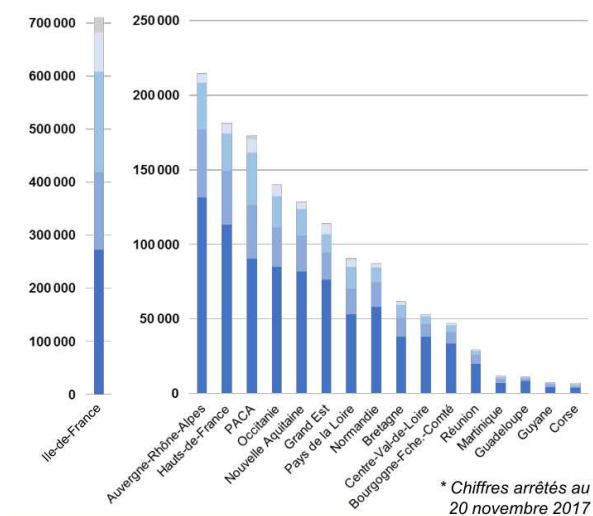
- 🔗 Plus de **2000 guichets enregistreurs** aujourd'hui
- 🔗 Environ **2 069 000 demandes actives** à fin octobre 2017
- 🔗 Environ **1 143 000 demandes enregistrées** du 01/01 au 20/11/2017
- 🔗 Environ **765 000 demandes renouvelées** du 01/01 au 20/11/2017
- 🔗 Environ **413 000 attributions de logements** enregistrées du 01/01 au 20/11/2017

Au 31 octobre 2017, les **demandes actives** ont une **ancienneté moyenne de 21 mois** (soit un mois de plus qu'en octobre 2016).

Demandes actives par tranches d'ancienneté au 31 octobre 2017*



Nombre de demandes actives par région au 31 octobre 2017*



L'utilisation du Portail Grand Public

En chiffres

Le **site du P.G.P.** a reçu plus de **646 000 visites** au mois d'octobre 2017 soit plus de 7,75 millions de visites/an

Le **nombre de visiteurs** s'élève à près de **349 000** au mois d'octobre 2017.

Entre les mois de novembre 2016 et octobre 2017:

- Le **taux d'usage du renouvellement** des demandes de logement social atteint près de **42%**
- Le **taux d'usage pour le dépôt de nouvelles demandes** atteint **23%**

La rubrique statistiques du P.G.P.

Depuis le premier trimestre 2017, le P.G.P. permet d'accéder directement à la **rubrique « Statistiques »** qui met à disposition des rapports au format Excel ou PDF : www.demande-logement-social.gouv.fr/statistiques/

Une mise à jour des rapports a été effectuée avec les données de l'année 2016.

A fin 2017, on compte près de **96 000 rapports téléchargés** dont les plus fréquemment téléchargés sont les suivants:

- L'évolution du stock des demandes
- L'évolution annuelle du nombre de demandes actives sur les 3 dernières années
- Les demandes en cours par ancienneté
- Les demandes en cours par type de logement recherché

RETOUR SUR LES ÉVOLUTIONS DU S.N.E. EN 2017

Le module de gestion partagée – volet « événements »

La version 5.0 du S.N.E. permet d'utiliser les fonctionnalités relatives au **volet « événements » de la gestion partagée**.

Cela se traduit par l'**inscription et le partage de la survenance d'événements nationaux** saisissables ou automatiques affectant la vie de la demande de logement. A terme, des **événements territoriaux** pourront être créés en fonction des remontées des territoires.

Les informations saisies seront partiellement restituées au demandeur via le Portail Grand Public afin que ce dernier puisse suivre l'avancement de sa demande.

- ✎ Seuls les événements listés dans le décret (n° 2015-523 du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande et à l'information du demandeur) et non supprimés peuvent être visibles sur le P.G.P.
- ✎ Les événements communiqués sont le nom de l'événement, sa date et le guichet créateur

Le S.N.E. permet d'ores et déjà aux territoires de rendre visibles sur le P.G.P. ces événements. **L'ouverture effective** de cette fonctionnalité sur le P.G.P. se fait **à la demande des territoires** (et via le gestionnaire territorial), en fonction de l'utilisation des fonctionnalités de la gestion partagée.

Le module de gestion partagée – volet « contingents »

La version 5.0 du S.N.E. permet d'utiliser les fonctionnalités relatives au **volet « contingents » de la gestion partagée**. Elle permet ainsi de **marquer l'éligibilité** d'une demande à **un ou plusieurs contingents** de réservation.

Le Portail Grand Public – nouvelle version

La nouvelle version permet l'affichage dans la rubrique « Contact » du P.G.P. d'un **lien de tchat d'assistance**. De plus, **les modifications sur le PGP ou le SNE sont restreintes** depuis le 25/09/2017 en fonction des modalités décrites dans le tableau ci-dessous :

		Qui peut modifier quoi sur une demande active validée ?			
		Demandeur via le PGP		Guichet enregistreur	Gestionnaire territorial
		Avant la mise en production de la V5.1.0 le 25/09/2017	Après la mise en production de la version V5.1.0 le 25/09/2017		
Date de dépôt de la demande		NON		NON	OUI
Demandeur	Civilité/titre	NON		OUI	OUI
	Nom				
	Nom de jeune fille			NON	
	Prénom				
	Date de naissance			OUI	NON
	Nationalité				
	Situation familiale				
	Numéro(s) de tél.				
Mail	NON				

Champs liés à l'adresse postale		OUI	OUI	NON
Co-titulaire(s)	Civilité/titre	OUI	NON	OUI Sur présentation par le demandeur ou le co-demandeur concerné, d' une pièce d'identité ou du justificatif de changement de situation
	Nom			
	Nom de jeune fille			
	Prénom			
	Date de naissance		OUI	
	Nationalité		NON	
	Situation familiale			
	Numéro(s) de tél.			
Lien avec le demandeur				
Suppression d'un co-titulaire		OUI	NON	OUI Si la personne concernée est physiquement présente et atteste de son identité ou sur présentation d' un acte de décès de la personne concernée.
Ajout d'un co-titulaire		OUI	OUI	OUI

Cas particulier :

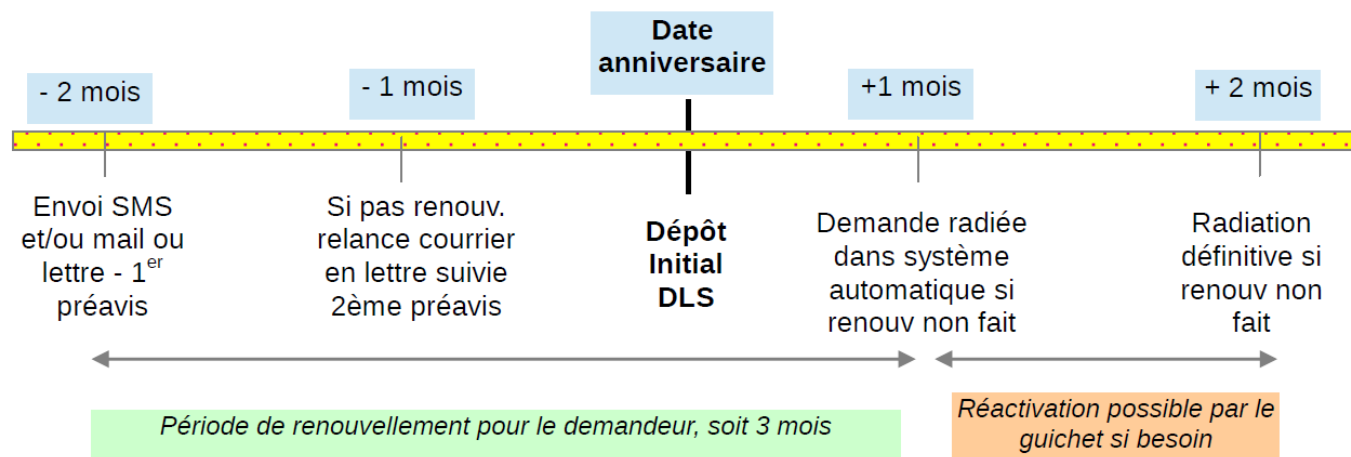
Dans le cas d'une séparation (divorce ou rupture de pacs), le guichet enregistreur devra demander au co-titulaire présent s'il souhaite déposer, comme demandeur principal, une nouvelle demande de logement social, auquel cas le guichet procédera à une **duplication de la demande initiale** pour création d'une demande suite à une séparation (garantissant la conservation de l'ancienneté de la demande), avant de **supprimer le co-titulaire de la demande initiale**, conformément à l'article L. 441-1 du CCH.

La gestion des attestations au niveau national

Depuis avril 2017, les attestations d'enregistrement et de renouvellement des demandes de logement social sont délivrées et envoyées aux demandeurs par le **niveau national**.

L'envoi est fait par **courrier simple**, sauf pour les demandes créées intégralement ou renouvelées sur le P.G.P.

Les modalités des préavis de renouvellement ont été modifiées



Calendrier du renouvellement de la demande de logement social

La mise en place d'une assistance pour les guichets subissant des incivilités

Le GIP SNE a mis en place en 2017 un **numéro d'assistance pour les guichets subissant des incivilités** : 0 806 000 125.

Lorsque des guichets sont déjà organisés pour relever et prendre en charge ces incidents. Il leur est demandé de transmettre trimestriellement au GIP SNE : un certain nombre d'éléments à contact@gip-sne.fr.

PRESTATIONS DE TESSI DOCUMENTS SERVICES

Bilan chiffré de l'année 2017

Nous comptons à la fin du mois d'octobre 2017 :

- 📄 **7 millions de pages numérisées**
- 📄 **3,5 millions de documents déversés** dans le S.N.E. (97%) et les fichiers partagés (3%) qui concernent 600 000 demandes de logement social
- 📄 **15%** de documents transmis via le canal « **papier** », et **85%** via un canal **dématérialisé** (PWP ou WS)

- ✎ 57% des documents sont télé-versés dans le S.N.E. par les guichets enregistreurs

Depuis septembre 2017, les **règles de contrôle qualité** ont été modifiées et portent sur les axes suivants :

- ✎ **Les documents inexploitables**, à savoir flous, trop sombres, trop clairs, tronqués, etc. (soit 3,5 % des rejets en septembre-octobre 2017)
- ✎ **Les documents hors périmètre** (soit 4,5 % des rejets observés sur la période)
- ✎ **Les documents dont la catégorie est saturée** dans le S.N.E. (soit 4 % des rejets observés sur la période)

Point sur les canaux ouverts en 2017

Application Smartphone

Une application Smartphone (Android) pour les demandeurs de logement social (pour les territoires sous S.N.E.) est disponible sur le **GooglePlay Store** depuis le 25 avril 2017. Elle leur permet notamment:

- ✎ **D'alimenter leurs dossiers en pièces justificatives**, soit en les photographiant, soit en important des fichiers P.D.F. déjà disponibles sur leurs Smartphones, ou sur leurs Cloud
- ✎ **De consulter les pièces justificatives** de leurs demandes

Web Services liant Tessi Documents Services au SI du guichet

Depuis le 29 mai 2017, les guichets enregistreurs ont la possibilité d'**interfacer leur système** privatif avec le SI de Tessi Documents Services via des Web Services spécifiques afin d'éviter de passer par le portail web professionnel pour téléverser les pièces.

Nouvelle version de la solution de numérisation de Tessi

(Cet encart ne s'adresse qu'aux utilisateurs du portail Tessi)

Depuis le 30 novembre, une nouvelle version de la solution de numérisation industrielle est en place.

A présent, **les e-mails de confirmation** sont envoyés sous la forme d'**un seul e-mail hebdomadaire** contenant en pièce-jointe un fichier Excel qui recense les envois de la semaine.

En outre, si l'un des documents transmis au bénéfice d'une demande est en état « K.O. », il s'agit de la fiche récapitulative et non pas d'une pièce-justificative rejetée.

CHARGEMENT DES NUMEROS R.P.L.S.

Depuis 2017, les organismes de logement social doivent immatriculer leurs logements au fil de l'eau. L'identifiant RPLS est ainsi connu dès la mise en service du logement. Il y a deux types de chargement de RPLS sur le SNE :

- ✎ **Le chargement au fil de l'eau** portant sur le chargement d'une quinzaine de données : dernier chargement pour les logements du 01/01/2018 au 04/02/2018.
- ✎ **Le chargement annuel** portant sur l'ensemble des champs et s'effectuant une fois dans l'année (le 8 Février 2018).

Toutefois, la non reconnaissance par le S.N.E. de numéros R.P.L.S. concernant l'immatriculation récente de logements ne doit pas empêcher les bailleurs de radier les demandes de logement pour attribution :

- ✎ **Pour les bailleurs utilisant une interface**, le numéro R.P.L.S. des logements mis en service après le 4 février 2018 doit être supprimé avant envoi de la radiation au SNE.
- ✎ **Pour les bailleurs utilisant directement le S.N.E.**, il suffit de ne pas inscrire le numéro R.P.L.S. des logements mis en services après le 4 février 2018 et de renseigner les caractéristiques du logement.

KIT DE COMMUNICATION A DESTINATION DES DEMANDEURS DE LOGEMENT SOCIAL

Les guichets enregistreurs ont à leur disposition un certain nombre d'**outils de communication** tels que des affiches et des dépliants à destination des demandeurs. Possibilité de passer une commande via communication@gip-sne.fr en indiquant le nombre et le type de supports souhaités ainsi que l'adresse de livraison. Des supports sont également disponibles sur le **site des professionnels du logement social** :

<http://sne.info.application.logement.gouv.fr/kit-de-documentation-numerique-2017-a491.html>

PUBLICATION DU CAHIER DES INTERFACES DE LA VERSION 5.2

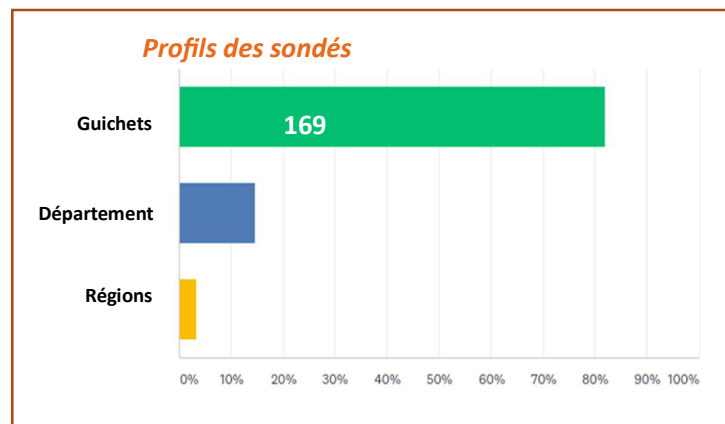
Le cahier des charges des interfaces entre les systèmes privatifs des organismes et le S.N.E., pour la version 5.2 de l'outil (gestion partagée volet « attributions ») est disponible depuis le **30 janvier 2018** sur le **site des professionnels du logement social** (rubrique « SNE » > « Interface » > « Applications Interfacées ») : <http://sne.info.application.logement.gouv.fr/cahier-des-interfaces-gestion-partagee-de-la-a492.html>

Cette version comporte les évolutions suivantes **la prise en compte du nouveau Cerfa** de la demande de logement social (version 3.0), **la gestion des décisions d'attributions** et **le calcul des ressources annuelles par unité de consommation**. Cette version est **disponible en base école depuis le 30 janvier 2018**.

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION REALISEE PAR AATIKO CONSEILS

En janvier 2018, nous avons réalisé une **enquête de satisfaction** destinée aux **guichets enregistreurs** et aux **représentants des départements et régions**. L'enquête avait pour objectif de recueillir les avis quant à nos prestations afin de les faire évoluer et d'**améliorer notre qualité de service**.

Périmètre de l'étude



- ↪ 6 régions concernées (Bourgogne-Franche-Comté, Nouvelle-Aquitaine, Occitanie, P.A.C.A., Corse, Réunion)
- ↪ Environ 900 personnes interrogées (environ 840 référents guichets, 54 représentants)
- ↪ 206 réponses apportées

Les résultats de l'enquête sont en adéquation avec ceux résultants de l'**étude réalisée par le GIP SNE** auprès de **1956 guichets** au deuxième semestre 2017.

Lors de ce sondage il a été relevé que **97%** des personnes sondées sont très satisfaites ou satisfaites de la **réactivité** de notre service ; **95%** des **activités délivrées** par la cellule S.N.E. sont utiles ; **98%** des réponses apportées sont satisfaites et jugées très satisfaisantes.

Nous tenons à vous remercier chaleureusement de votre participation et de vos bons mots.

Nous contacter :

Aatiko Conseils Gestionnaire territorial S.N.E. – 04.78.08.99.68 – assistance@aatiko.fr

Du lundi au vendredi de 08h30 à 19h00

Site internet : www.aatiko.fr onglet « Guichets enregistreurs »

