

FLASH INFO

Le 29/12/2020 - Numéro 5 (MAJ le 07/01/2020)

Introduction

Le SNE et les sites connexes (le PGP et le PWP) ont connu de nombreuses évolutions cette année et d'autres sont à venir en 2021. Ces évolutions posent des difficultés techniques et de mise en œuvre inhérentes à toutes évolutions de cette échelle. Pour autant, Aatiko Conseils reste mobilisé et à votre disposition pour répondre à vos questions sur ces sujets et trouver des solutions aux difficultés rencontrées.

La gestion du NIR

Comme vous le savez, le NIR est maintenant obligatoire sur la demande de logement social dès sa création ou son renouvellement pour le/la titulaire et le/la cotitulaire de la demande. Ci-dessous quelques clarifications afin de vous faciliter cette gestion.

- Si s'affiche le message d'erreur « Le format du numéro de sécurité sociale « exemple » est incorrect » ou « La clé de contrôle du numéro de sécurité sociale « exemple » est incorrecte » :
 - Vérifiez l'exactitude du NIR
 - Vérifiez que le NIR est bien composé de 15 chiffres (clé incluse)
- Si le message d'erreur « Le numéro de sécurité sociale est obligatoire » s'affiche :
 - Vérifiez que le NIR du titulaire est saisi.
 - Vérifiez que le NIR du cotitulaire est aussi saisi.
- Les numéros temporaires (le premier chiffre du NIR est un 7 ou un 8) sont également acceptés et sont modifiables par vos services.
- Les NIR, une fois indiqués dans la demande ne sont modifiables que par Aatiko Conseils. Lorsque la modification est nécessaire, merci de nous indiquer le numéro unique et le NIR correct (dans le corps du mail et sans espace).
- Si, lors du renouvellement, le/la cotitulaire n'a pas de NIR français, le GIP SNE rappelle qu'il faut la retirer de la demande (avec son accord, qui peut être sous forme d'un courrier ou d'un e-mail) afin de pouvoir la renouveler.

La gestion des difficultés issues du PGP

- Un certain nombre de guichets nous contactent au sujet du PGP (difficultés de la part de le.a demandeur.euse pour se connecter ou retrouver sa demande...). Vous trouverez ci-joint quelques indications pour gérer au mieux ces difficultés :
- Dans ce genre de cas il faut contacter, vous ou le demandeur, l'assistance du PGP. Nous vous conseillons de le faire par téléphone (0806000113 ; gratuit depuis un poste fixe) car les équipes ont été renforcées par le GIP et les demandes d'assistances faites via ce canal sont traitées plus rapidement que celles transmises via le site (via le PGP : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/index>).
- Pour information, le problème provient dans la majeure partie des cas de l'interface entre le PGP, France Connect et la demande de logement. Un compte créé via France Connect n'est pas exactement la même chose qu'un compte créé avec son adresse email. Ci-dessous les problèmes récurrents identifiés par Aatiko (liste non exhaustive) :
 - Problème de navigateur : le PGP ne fonctionne pas correctement sur Safari ni Internet Explorer. Le PGP recommande Chrome ou Firefox.
 - Problème de connexion : un demandeur tente de créer un compte mais un message d'erreur lui indique qu'il a déjà un compte avec ces coordonnées. Quand il utilise l'adresse mail pour se connecter, un message lui indique qu'il n'existe aucun compte. La solution est de cliquer sur « mot de passe inconnu ». Le demandeur a dû déjà se connecter via France Connect.
 - Problème d'incohérence entre les informations sur France Connect et la DLS : Lorsque le compte du/de la demandeur.euse est créé via France Connect, le/la demandeur.euse ne sera pas en mesure d'ajouter à son compte sa demande de logement active s'il y a une différence entre le nom, prénom et date de naissance indiqués dans la demande et le nom, prénom ou date de naissance indiqués dans France Connect. Cela est particulièrement un problème pour les femmes mariées (car seul le nom de naissance et non le nom marital est présent dans certains cas sur France Connect et par conséquent le nom sur le PGP est différent de celui de la demande de logement où est indiqué comme nom d'usage le nom marital). La solution dans ce cas est de recréer un compte sans passer par France Connect en indiquant les mêmes informations que sur la demande de logement sociale.

Le site d'Aatiko Conseils

- Le site d'Aatiko Conseils contient une page dédiée à la gestion territoriale du SNE mises à jour régulièrement. Le site est actuellement en maintenance et sera disponible à partir du 4 janvier à cette adresse : <https://aatiko.fr/sne/>
- Cette page regroupera la FAQ, les documents utiles téléchargeables, les actualités (flash info et bulletin d'information).

La mise en service du Cerfa 4

- La mise en service du Cerfa 4, initialement prévu le 1^{er} Janvier, est décalée au 3 février 2021. Le Cerfa 4 sera publié le 1^{er} février.