

Newsletter #22 – 28 mai 2014

A l'attention des acteurs de la demande de logement social

Cette newsletter est diffusée par l'équipe projet nationale en charge du déploiement de la réforme de la demande unique de logement social.

LE PREAVIS DE RENOUVELLEMENT PAR SMS

Des informations erronées concernant le renouvellement en ligne et la notification par SMS sont remontées à l'assistance nationale.

La nouvelle case « notification par SMS » est cochée par défaut dans le SNE, dès lors qu'il existe un numéro de téléphone portable dans la demande. Cette case permet au demandeur d'être averti par SMS qu'il doit renouveler sa demande de logement social. C'est une notification qui remplace la lettre simple. Si le demandeur ne renseigne pas de n° de portable, il continuera de recevoir cette lettre simple. Dans tous les cas, cette première notification (lettre simple ou SMS) est suivie d'une lettre expert (lettre remise contre signature). Décocher cette case de manière systématique prive le demandeur du préavis de renouvellement via SMS.

Nous avons d'ores et déjà remarqué que le demandeur est plus sensible au SMS qu'au courrier papier.

Pour rappel, le contenu du SMS envoyé est le suivant : « Votre demande de logement social No: \$ {numeroUnique} doit être renouvelée. Allez sur www.demande-logement-social.gouv.fr ou à votre guichet habituel. »

Quelque soit le type de préavis reçu, le renouvellement peut toujours s'effectuer auprès d'un guichet.

LE RENSEIGNEMENT ET LES MODIFICATIONS DE L'ADRESSE MEL

Un demandeur n'ayant pas renseigné d'adresse mèl dans sa demande, ou ayant renseigné une adresse mèl qui n'est plus valide, peut se connecter au portail grand public pour modifier ou renouveler sa demande.

Les étapes lors de la 1^{ère} connexion au portail :

1- Obtenir un code télédemandeur :

- Si l'adresse électronique n'est pas renseignée dans la demande papier ou si elle a changé, le code pourra être envoyé par SMS (si un numéro de téléphone mobile a été renseigné) ou par courrier postal au choix du demandeur.

2- Obtenir le lien d'activation afin de vérifier que l'adresse mèl est bien valide :

- Le demandeur entre son code télédemandeur précédemment reçu, sa date de naissance, son adresse mèl et son numéro unique.
- Si l'adresse électronique n'était pas renseignée dans la demande papier ou si elle a changé, le système demande une confirmation de l'adresse électronique saisie : « L'adresse électronique renseignée diffère de celle connue pour ce numéro unique. Souhaitez-vous mettre à jour votre adresse électronique? »
- Après avoir validé, le demandeur reçoit un mèl à cette adresse. Il doit alors cliquer sur le lien contenu dans ce mèl.

Une fois ces étapes réalisées, le demandeur peut accéder à sa demande en saisissant : son code télédemandeur, sa date de naissance, son adresse mèl et son numéro unique.

Chaque fois que l'adresse mèl de la demande sera modifiée (par le demandeur ou par le guichet), le demandeur devra refaire l'étape d'activation de l'adresse électronique.