



Système National
d'Enregistrement
de la demande
de logement social

Version au
19 avril 2016

Les prestations de *Tessi Documents Services*

Mode opératoire n° 1 : La prestation « papier » pour les guichets enregistreurs

Introduction

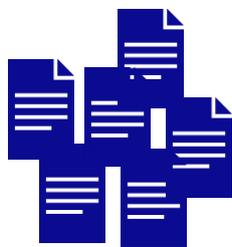
- Le présent **mode opératoire** détaille la **prestation « papier » à destination des guichets enregistreurs / instructeurs**, offerte par le prestataire de numérisation industrielle *Tessi Documents Services*, dans le cadre du déploiement du « dossier unique ».
- Comme indiqué dans le document de présentation générale des prestations du numérisateur industriel, l'objectif du présent mode opératoire est de **détailler les différentes étapes** que les guichets enregistreurs / instructeurs doivent respecter s'ils souhaitent transmettre les pièces justificatives d'un demandeur au prestataire **par voie papier** (pour numérisation, qualification puis télé-versement dans le SNE).
- Pour plus d'informations concernant les prestations de *Tessi Documents Services* et les autres canaux de transmission des pièces justificatives, se référer au document de présentation générale, ainsi qu'aux autres modes opératoires.

Détails des étapes pour la transmission des pièces « papier »

1

Le guichet doit réunir les **pièces justificatives d'un demandeur** qui sont à envoyer au prestataire de numérisation industrielle. Les **pages d'une même pièce doivent être groupées**.

Lors de l'envoi au prestataire de **plusieurs dossiers** de demandes de logement social, il convient que les **pièces d'un même demandeur soient réunies** (et agrafées avec la fiche récapitulative, cf. étape 3).



Pièces justificatives d'une demande



Jeu de pièces justificatives d'une demande (pièces rassemblées)

Détails des étapes pour la transmission des pièces « papier »

2

Le guichet doit associer à **chaque demande** (et donc à chaque jeu de pièces justificatives) **une fiche récapitulative**. Cette fiche contient les éléments suivants :

- Nom du demandeur,
- Prénom du demandeur,
- Date de naissance du demandeur,
- Numéro unique,
- Nombre de pièces transmises,
- Nombre de pages transmises (y compris la fiche récapitulative),
- Date de création de la fiche récapitulative.

- Le guichet doit **imprimer cette fiche récapitulative pré-remplie** :
 - Soit depuis le **SNE** (à partir de fin avril 2016, avec la mise à disposition de la V4.1) ;
 - Soit depuis le **portail web professionnel** développé par *Tessi Documents Services* ;
 - Soit depuis son **progiciel**.
- Elle contiendra alors un **QR code** permettant de reconnaître les éléments listés ci-dessus.

Détails des étapes pour la transmission des pièces « papier »

a. Mode opératoire pour **éditer** la fiche récapitulative

- L'édition depuis le **SNE** sera disponible dès **fin avril 2016**. Elle est présentée dans les **guides utilisateurs** disponibles.
- L'édition depuis le **portail web professionnel** est d'ores et déjà possible. Elle est présentée dans le **mode opératoire** relatif à ce portail.
- L'édition sera également possible depuis le **progiciel** des guichets, via les Web Services, à partir de la fin du premier semestre 2016.

b. Mode opératoire pour **compléter** la fiche récapitulative



LIBERTÉ - ÉGALITÉ - FRATERNITÉ
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DU LOGEMENT ET DE L'HABITAT DURABLE

www.demande-logement-social.gouv.fr

Fiche récapitulative obligatoire pour la numérisation et le téléchargement
des pièces justificatives dans le dossier du demandeur



Demandeur :

Nom : xxxxxx

Prénom : xxxxxx

Date de naissance : xx/xx/xxxx

Numéro unique : xxxxxxxxxxx

Nombre de documents transmis : xxx

Nombre de pages y compris la présente fiche : xxx

Date de remplissage : xx/xx/xxxx

— } *Éléments pré-remplis*

— } *A renseigner par le guichet*

_____ *Date pré-remplie*

Détails des étapes pour la transmission des pièces « papier »

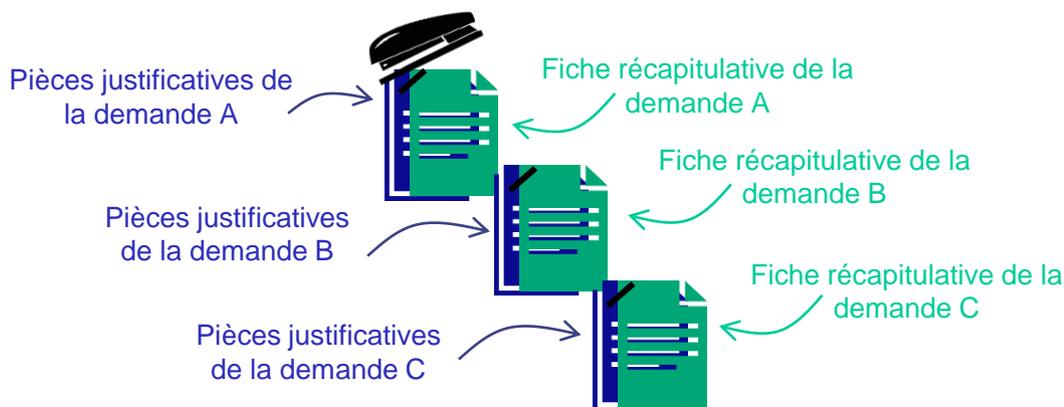
3 Le guichet doit **agrafer la fiche récapitulative avec l'ensemble des pièces justificatives de la demande correspondante.**

- Les pièces justificatives n'ont pas à respecter un ordre particulier.
- Néanmoins, le **recto** et le **verso** d'une **même pièce justificative** (par exemple, de la carte nationale d'identité) doivent être **placés à la suite** dans l'ensemble des pièces envoyées.



Une fiche récapitulative doit impérativement être agrafée à **chaque jeu de pièces justificatives**. *Tessi Documents Services ne peut pas télé-verser* dans le SNE les pièces d'une demande **sans fiche récapitulative**.

Ainsi, un envoi contenant plusieurs demandes devra comporter **autant de fiches récapitulatives que de demandes différentes**.



Détails des étapes pour la transmission des pièces « papier »

4 Un **bordereau de transmission** doit être joint à **chaque envoi**. Il contient les informations suivantes :

- Code du guichet enregistreur,
- Code du territoire du guichet,
- Nombre de dossiers transmis,
- Nombre total de pages transmises (y compris les fiches récapitulatives et le bordereau de transmission),
- Date de transmission.

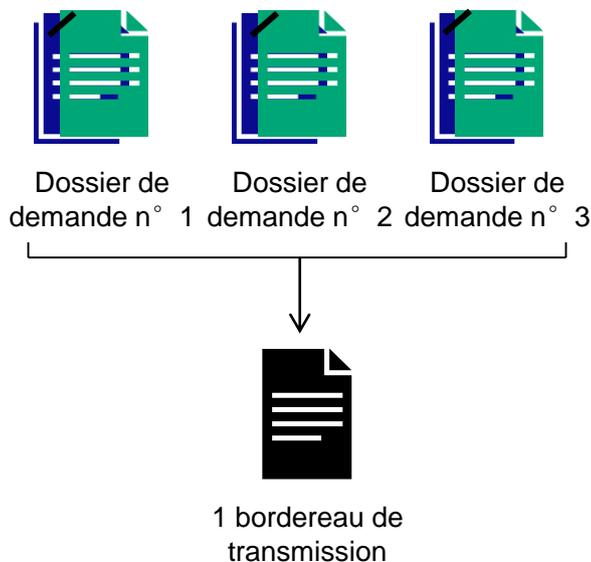
▪ Le guichet doit **imprimer le bordereau de transmission pré-rempli** :

- Soit depuis le **SNE** (à partir de fin avril 2016, avec la mise à disposition de la V4.1) ;
- Soit depuis le **portail web professionnel** développé par *Tessi Documents Services* ;
- Soit depuis son **progiciel**.

▪ Il contiendra alors un **QR code** permettant de reconnaître les éléments listés ci-dessus.



Un guichet doit joindre **un seul bordereau** de transmission **par pli envoyé** (quel que soit le nombre de demandes qu'il contient).



Détails des étapes pour la transmission des pièces « papier »

a. Mode opératoire pour **éditer** le bordereau de transmission

- L'édition depuis le **SNE** sera disponible dès **fin avril 2016**. Elle est présentée dans les **guides utilisateurs** disponibles.
- L'édition depuis le **portail web professionnel** est d'ores et déjà possible. Elle est présentée dans le **mode opératoire** relatif à ce portail ;
- L'édition sera également possible depuis le **progiciel** des guichets, via les Web Services, à partir de la fin du premier semestre 2016.

b. Mode opératoire pour **compléter** le bordereau de transmission



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DU LOGEMENT ET DE L'HABITAT DURABLE

www.demande-logement-social.gouv.fr

Bordereau obligatoire pour la transmission
des pièces justificatives des dossiers des demandeurs



RAPPEL : les pièces justificatives d'une même demande de logement doivent être accompagnées de la fiche récapitulative de la demande de logement

Guichet enregistreur :

Numéro du guichet : xxxxxxxxxx	} <i>Éléments pré-remplis</i>
Numéro de département du guichet : xxx	
Nombre de dossiers transmis : xxx	> <i>A renseigner par le guichet</i>
Nombre total de pages (y compris les fiches récapitulatives et le bordereau de transmission) : xxx	
Date de transmission : xx/xx/xxxx	_____ <i>Date pré-remplie</i>

Détails des étapes pour la transmission des pièces « papier »

5

Le guichet doit transmettre les pièces par **courrier simple ou colis** à l'adresse suivante :
SNE – Service de numérisation des pièces justificatives des services enregistreurs
BP 70068
77213 Avon Cedex

Les modalités et coûts d'**affranchissement** sont à la charge du guichet.



Guichet enregistreur



Adresse BP à indiquer :
**SNE – Service de numérisation des pièces
justificatives des services enregistreurs**
BP 70068
77213 Avon Cedex



Un **pli insuffisamment affranchi** ne sera pas accepté par *Tessi Documents Services*.

En cas d'envoi d'un courrier, l'**enveloppe ne doit, ni dépasser 3 centimètres d'épaisseur, ni excéder 3 kilos.**

Détails des étapes pour la transmission des pièces « papier »

6 Une fois les pièces réceptionnées et traitées, *Tessi Documents Services* envoie un **mél de notification** au guichet indiquant le télé-versement des pièces dans le SNE ou le rejet de certaines.

- **Le délai de traitement** à prévoir entre l'envoi des pièces justificatives et le télé-versement dans le SNE est de **deux jours ouvrés** à réception des documents par *Tessi Documents Services*.
- A la réception des documents « papier », les **prestations de *Tessi Documents Services*** sont les suivantes :
 - Dépollution des plis reçus (retrait des agrafes, trombones...);
 - Numérisation de tous les documents du pli ;
 - Remise au format A4 de tous les documents ;
 - Qualification et attribution d'un indice de pertinence à chaque pièce ;
 - Dépôt dans le SNE selon le plan de classement, ou rejet de la pièce (selon l'indice de pertinence).
- Le prestataire envoie également au guichet enregistreur concerné un **mél de notification** indiquant :
 - Le **nombre de dossiers de demande de logement social reçus** par *Tessi Documents Services* ;
 - Pour chaque numéro unique correspondant :
 - le **nombre de documents reçus** ;
 - le **nombre de documents exploitables** ;
 - le **type des documents exploités** ;
 - Le **nombre de documents incomplets** ;
 - le **nombre de documents « inexploitables »**, c'est-à-dire :
 - Soit n'ayant pas pu être qualifiés et donc télé-versés ;
 - Soit ayant été qualifiés mais dont le type a atteint sa limite (en termes de nombre de pièces présentes), et n'ayant donc pas pu être télé-versés.
- Le mél invitera le guichet à **vérifier dans le SNE** les pièces déposées et à **transmettre de nouveau**, le cas échéant, les pièces n'ayant pas pu l'être.



En cas de non réception des méls de notification, il convient de **vérifier le dossier « spam »**. Des **filtres anti-spam** peuvent en effet bloquer la réception des méls ; ils doivent être paramétrés, le cas échéant.

Détails des étapes pour la transmission des pièces « papier »

Exemple de mél de notification

Bonjour,

Veillez trouver ci-dessous le rapport de la numérisation des documents transmis pour intégration dans le SNE.

- Nombre de dossiers de demande de logement social reçus : N

NUU xxxxx

- Nombre de documents reçus : N
- Nombre de documents exploitables : N
- Type de documents exploités : yyyy, xxx, zzzz
- Nombre de documents inexploitables : N
- Nombre de documents incomplets : N

NUU xxxxx

- Nombre de documents reçus : N
- Nombre de documents exploitables : N
- Type de documents exploités : yyyy, xxx, zzzz
- Nombre de documents inexploitables : N
- Nombre de documents incomplets : N

... (répété pour autant de demandes de logement que contient l'envoi)

- o Merci de vous connecter afin de consulter le(s) document(s) exploité(s)
- o Tout document incomplet devra être transmis de nouveau dans son intégralité par le canal de votre choix : la Poste, un guichet enregistreur, le portail internet www.demande-logement-social.gouv.fr
- o Tout document inexploitable n'a pas été transféré et n'est pas consultable. Il devra être transmis de nouveau par le canal de choix tel que décrit ci-dessus. Tout document inexploitable n'a pas été transféré et n'est pas consultable. Il devra être transmis de nouveau par le canal de choix tel que décrit ci-dessus.

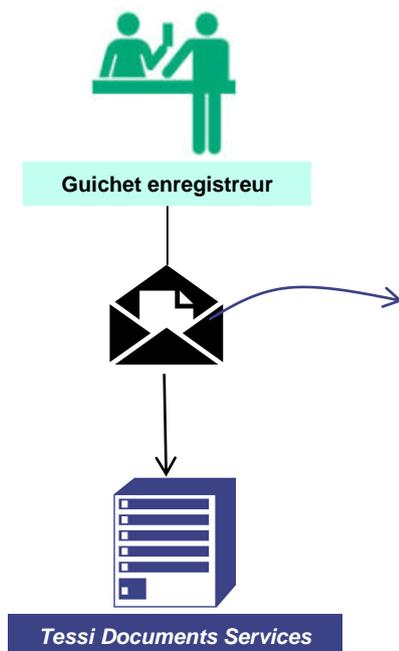
PS : ceci est un mail automatique, merci de ne pas y répondre.

Cordialement,

Le Service de Numérisation des Pièces Justificatives

Récapitulatif : les 6 étapes clés

- 1** Réunir les pièces justificatives d'une même demande à transmettre au prestataire de numérisation industrielle, **en groupant les feuilles d'une même pièce**.
- 2** Associer une fiche récapitulative à chaque demande (et donc à chaque jeu de pièces justificatives).
- 3** Agrafier chaque fiche récapitulative avec l'ensemble des pièces justificatives afférentes.
- 4** Joindre un **bordereau de transmission** à l'envoi. Un seul bordereau doit être joint par pli.
- 5** Transmettre le pli par **courrier simple ou colis** à l'adresse suivante :
SNE – Service de numérisation des pièces justificatives des services enregistreurs
BP 70068
77213 Avon Cedex
- 6** Une fois les pièces réceptionnées et traitées, **Tessi Documents Services** envoie un **mél de notification** au guichet indiquant le télé-versement des pièces dans le SNE ou le rejet de certaines.



Un envoi (pli) =

- Pièces justificatives** d'une ou de plusieurs demandes
+ 1 **fiche récapitulative renseignée par demande, agrafée** avec les pièces afférentes
+ 1 **bordereau de transmission**, pour l'ensemble du pli

Tessi Documents Services s'engage à :

- Respecter un **déla**i de traitement de **2 jours ouvrés** à réception des documents ;
- **Envoyer un mél de notification** au guichet indiquant notamment le télé-versement ou le rejet des pièces.