



Système National
d'Enregistrement
de la demande
de logement social



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Rencontre des gestionnaires territoriaux

10ème édition

Support et synthèse des échanges

Ce document présente les compléments évoqués lors des échanges relevés en séance. Les éléments modifiés sont matérialisés par le logo suivant :



14 décembre 2023

Ordre du jour

1	Introduction	10h00 - 10h15
2	Chiffres du SNE	10h15 - 10h25
3	Actualités <ul style="list-style-type: none">Présentation du nouvel outil de sollicitation du support niveau 2Présentation des nouvelles activités du numériseur	10h25 - 10h45
4	Présentation de l'étude relative aux discriminations ethno-raciales dans l'accès au parc social, par la Fondation Abbé Pierre	10h45 - 11h15
<i>Pause</i>		11h15 - 11h30
5	Actualités juridiques	11h30 - 11h50
6	Les principaux chantiers 2024 de la feuille de route du GIP SNE (2022-2025)	11h50 - 12h20
7	Présentation des ateliers de l'après-midi	12h20 - 12h30
<i>Pause déjeuner</i>		12h30 - 14h00
8	Ateliers en sous-groupes	14h00 - 16h00
<i>Pause</i>		16h00 - 16h15
9	Restitution des ateliers en plénière	16h15 - 16h30
10	Conclusion	16h30

Introduction

Maryline Conry
Directrice



Système National
d'Enregistrement
de la demande
de logement social

Une année 2023 marquée par...

... Un renforcement du GIP SNE pour répondre à ses enjeux



Dans un objectif de simplification de l'organisation, le SNE a été transféré au GIP SNE, rapprochant ainsi les organes de décision des différents utilisateurs pour une plus grande fluidité des développements et une meilleure prise en compte des besoins. **La nouvelle organisation du GIP SNE, présentée lors du séminaire de l'année dernière, est accompagnée d'un renforcement de ses équipes. Quatre nouveaux collaborateurs ont ainsi rejoint le GIP SNE en 2023.**

... Une prise de responsabilité pleine et entière



De nombreux chantiers ont été menés **sur le volet réglementaire** (Cerfa V5, reporting 3DS, accompagnement à la mise en place de la cotation), **sur le volet métier / accompagnement** (production du guide SNE, évolutions sur les parcours du PGP, conduite de formations : cotation, infocentre...), **sur le volet technique et technologique** (avec des évolutions concernant le dispatching et l'amélioration des performances des outils), et **sur un volet prospectif avec le pilotage de 3 études structurantes** (accompagnement demandeurs / changement d'outil data / étude d'impact de la nationalisation).

... Un maintien de la dynamique de collaboration avec les acteurs institutionnels et associatifs



Le GIP SNE évolue dans un environnement partenarial riche. La réalisation des projets ne pourrait se faire sans l'investissement des acteurs institutionnels et associatifs. C'est dans ce cadre que la parole a été donnée à la **DHUP**, afin qu'elle puisse nous présenter les enjeux juridiques actuels, et à la **Fondation Abbé Pierre** pour nous offrir un retour sur leur enquête sur les discriminations ethno-raciales dans l'accès au parc social.

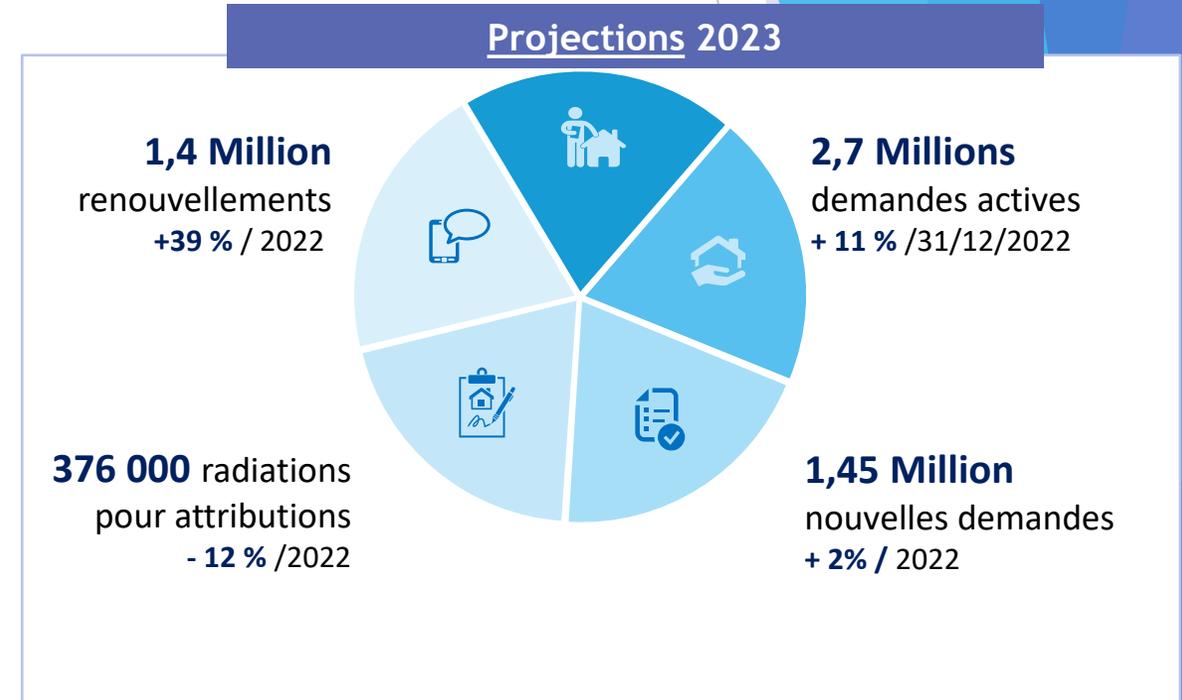
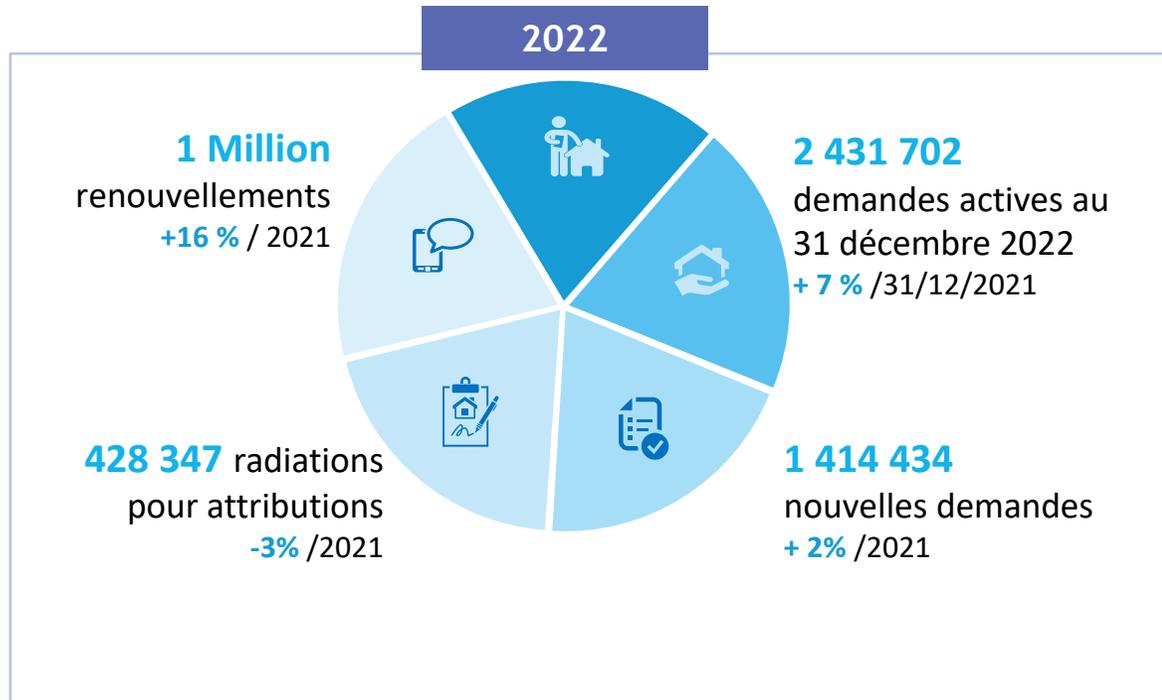


Les chiffres du SNE

Frédéric Glais
Directeur adjoint

Les chiffres du SNE (1/4)

Avec d'une part une forte hausse du stock de demandes actives (+11%) due à une progression constante des créations (+2%) et à une très forte progression des renouvellements (+39%), et d'autre part une baisse des attributions (-12%), l'effet ciseau constaté en 2022 se renforce encore en 2023.



A la date du 30 novembre 2023

 Ancienneté moyenne des demandes en cours
24 mois

 Âge moyen des demandeurs des demandes en cours
42 ans

 Taille moyenne des ménages des demandes en cours
2,2 pers.

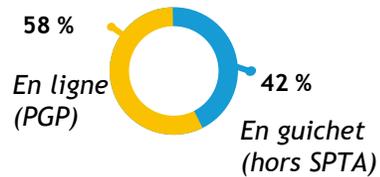
Les chiffres du SNE (2/4)

Bilan de l'utilisation du portail grand public

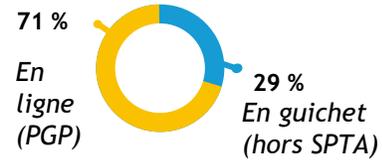
L'utilisation du portail demande-logement-social.gouv.fr témoigne d'une hausse toujours plus affirmée de la dématérialisation des démarches

2022

Nouvelles demandes



Renouvellements



Projections 2023

Nouvelles demandes



Renouvellements



Nombre de visiteurs sur le PGP

Plus de **22 millions** de visites du PGP en 2022

 + 1 M / 2021

Près de **25 millions** de visites du PGP en projection 2023

9,4 millions de visiteurs différents en 2022

 + 200 k / 2021

Près de **10 millions** de visiteurs différents en projection 2023

Les chiffres du SNE (3/4)

Bilan de l'utilisation du portail grand public



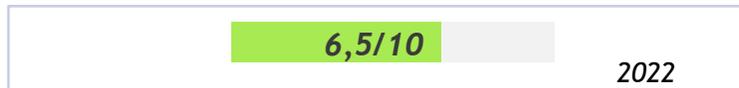
Afin de faciliter le parcours demandeur, le GIP SNE a engagé un chantier dédié à l'amélioration des actions sur le portail grand public, avec notamment :

- La **contextualisation des pièces justificatives en fonction du profil demandeur**
- La **simplification des fonctionnalités** de dépôt de fichier
- **L'amélioration technique de la compression des fichiers,**
- L'**instauration d'une page récapitulant les pièces déposées, attendues, conseillées**
- Une **revue des termes employés pour faciliter la compréhension** sur le portail.

Ces ajustements ont permis une amélioration de la satisfaction des demandeurs sur le parcours en ligne sur les derniers mois.

Un niveau de satisfaction en hausse sur la création de demandes

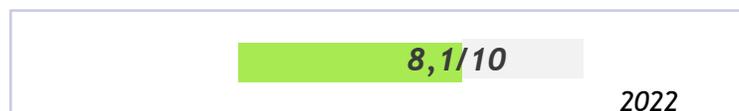
Évolution du taux de satisfaction de la **création de demande** en ligne



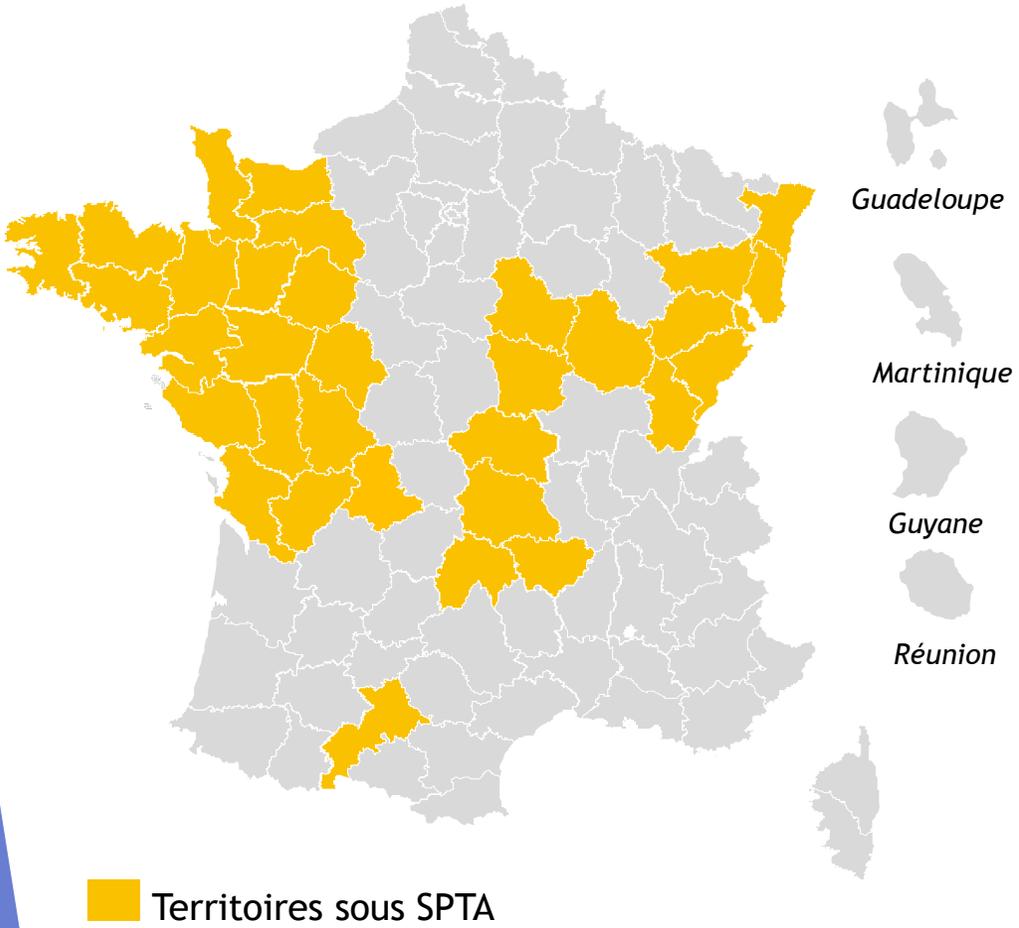
Sur le **dernier trimestre 2023**, la satisfaction des utilisateurs a atteint :

7,2/10 sur la demande initiale en lien avec les améliorations du parcours demandeurs sur le PGP

Évolution du taux de satisfaction du **renouvellement de demande** en ligne

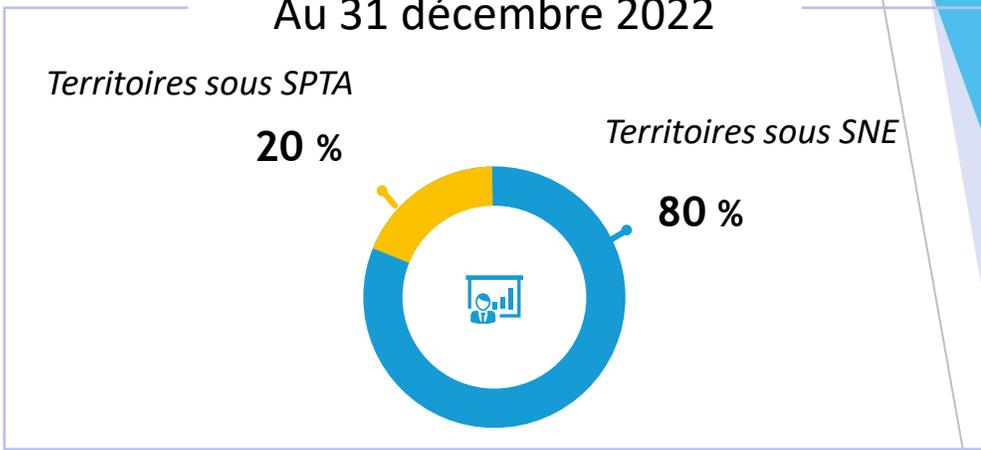


Les chiffres du SNE (4/4)

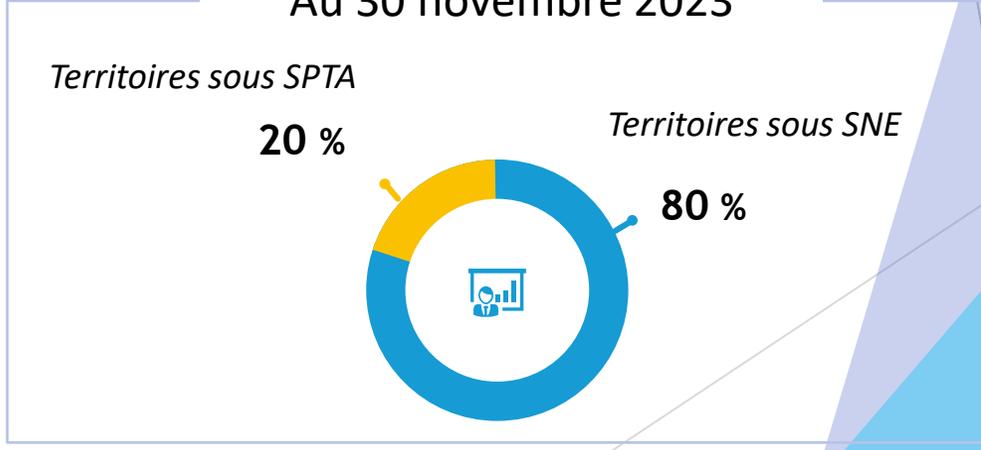


Demandes actives et guichets enregistreurs de leur création

Au 31 décembre 2022



Au 30 novembre 2023





Actualités

Présentation du nouvel outil de sollicitation du support niveau 2
Présentation des nouvelles activités du numériseur

Frédéric Glais
Directeur adjoint

Johan Grabinski
Responsable pôle projets

Nouvel outil de sollicitation du support de niveau 2 (1/3)

Point de situation

Initialement

Afin d'accéder au support de niveau 2, différents outils ont été mis à disposition des professionnels par le GIP SNE sur l'ensemble de ses applicatifs. **Plusieurs adresses mail de support et deux outils de ticketing** (dont SPS pour les gestionnaires territoriaux et coordonnateurs) étaient proposés, amenant au constat d'un **besoin de rationalisation pour davantage d'efficacité.**

Aujourd'hui

Poursuivant ainsi **des objectifs d'amélioration de la qualité de service et du pilotage associé**, le GIP SNE souhaite faire converger ses outils de support vers un outil unique : **Jira Service Management (JSM).**

Un outil de ticketing structuré et commun à l'ensemble des applicatifs, permettant notamment :

- Une qualification de la demande **par applicatif** (SNE, Cotation, Infocentre,...) et **par thématique** (habilitation, anomalie applicative, conseil...);
- **Le maintien d'un espace utilisateur personnel**, grâce à l'attribution de comptes, pour suivre ses demandes.

The screenshot displays the GIP SNE support portal interface. At the top, there is a search bar with the text "Rechercher des ressources d'aide". Below the search bar, a navigation menu lists various categories: "Nous contacter", "SNE - PGP - Cotation", "Infocentre", "PWP (Prestataires)", "Formulaires de demande", "Habilitation", "Problèmes", "Conseil", "Anomalie", "Demande", and "Correction". The main content area shows a "Portail du Support du GIP SNE" header and a "Que pouvons-nous faire pour vous ?" section. A dropdown menu is open, showing "Demande de paramétrage". Below this, there is a form for creating a ticket, including fields for "Nous contacter à propos de", "Créez cette demande pour le compte de" (with the user "Johan Grabinski"), "Résumé", "Environnement" (set to "Production"), and "Applicatif" (set to "Cotation"). The form also includes a rich text editor and a "Pièces jointes" section.

Nouvel outil de sollicitation du support de niveau 2 (2/3)

Zoom sur les apports de l'outil



Les gains pour les utilisateurs :

- Simplification du formulaire pour déposer une demande de support;
- Notification mail envoyé à la suite de la création d'un ticket. L'utilisateur a la possibilité de répondre par mail. Les échanges par mail seront intégrés automatiquement dans le ticket;
- Mesure de la satisfaction (note + commentaire) après la résolution d'un ticket ;
- Partage de tous les tickets avec tous les membres de son organisation ;
- Suivi dans un tableau de bord unique de l'avancement de toutes les demandes quelles que soient les catégories (application, environnement, étape de traitement, ...);
- Barre de recherche.



Les fonctionnalités complémentaires pour le GIP SNE pour améliorer le service :

- Possibilité de suivre l'entièreté du parcours de la demande de support, de l'initialisation du ticket à la clôture de la demande (correction ...) pour davantage de fluidité dans les interventions des acteurs ;
- Centralisation de l'information et capitalisation grâce à une base de connaissance mutualisée entre les équipes support pour assurer la pertinence des retours apportés ;
- Formalisation d'indicateurs pour mieux mesurer l'activité de support et améliorer la qualité et l'efficacité du service rendu.

Bonjour,

Votre demande a été résolue

Cordialement,
L'assistance nationale GIP SNE

Comment jugez-vous nos services pour cette demande ?

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Très mauvais Mauvais Moyenne Bien Très bien

[Voir la demande](#) · [Désactiver les notifications de cette demande](#)

Centre de support GIP SNE

Demandes

La demande contient... État: Demandes ouvertes Tout Type de demande

Type	Référence	Résumé	État	Projet de services	Demandeur
🗨️	SNEMCOSN2-338	TEST - Enquête	RESOLU	Portail du Support du GIP SNE	Sylvie BERNARD
🗨️	SNEMCOSN2-332	CAS DOUBLON NR MULTIPLE	ATTENTE DEMANDEUR	Portail du Support du GIP SNE	FURLAN Dan
🗨️	SNEMCOSN2-327	Mise à jour de la page Planning prévisionnel des déploiements	EN COURS	Portail du Support du GIP SNE	Sylvie BERNARD
🗨️	SNEMCOSN2-335	Renouvellement impossible	RESOLU	Portail du Support du GIP SNE	TROVATO Julien
🗨️	SNEMCOSN2-291	liste des guichet Etat	TERMINE	Portail du Support du GIP SNE	Sylvie BERNARD
🗨️	SNEMCOSN2-289	Demande de dé radiation	TERMINE	Portail du Support du GIP SNE	TROVATO Julien
🗨️	SNEMCOSN2-290	COM - Coupure infocentre	TERMINE	Portail du Support du GIP SNE	Sylvie BERNARD
🗨️	SNEMCOSN2-312	SYPLO - Batch Nouveaux DALO et Radés depuis le KO	ATTENTE DEMANDEUR	Portail du Support du GIP SNE	Sylvie BERNARD
🗨️	SNEMCOSN2-289	Demande de dé radiation	TERMINE	Portail du Support du GIP SNE	TROVATO Julien
🗨️	SNEMCOSN2-268	Déconnection interpestive	TERMINE	Portail du Support du GIP SNE	TROVATO Julien
🗨️	SNEMCOSN2-278	DEMANDE DE DÉRADIATION	TERMINE	Portail du Support du GIP SNE	FURLAN Dan
🗨️	SNEMCOSN2-279	DEMANDE DE DÉRADIATION	TERMINE	Portail du Support du GIP SNE	FURLAN Dan
🗨️	SNEMCOSN2-284	DEMANDE DE DÉRADIATION	TERMINE	Portail du Support du GIP SNE	FURLAN Dan
🗨️	SNEMCOSN2-285	DEMANDE DE DÉRADIATION	TERMINE	Portail du Support du GIP SNE	FURLAN Dan
🗨️	SNEMCOSN2-286	DEMANDE DE DÉRADIATION	TERMINE	Portail du Support du GIP SNE	FURLAN Dan
🗨️	SNEMCOSN2-282	DEMANDE DE DÉRADIATION	TERMINE	Portail du Support du GIP SNE	FURLAN Dan
🗨️	SNEMCOSN2-281	DEMANDE DE DÉRADIATION	TERMINE	Portail du Support du GIP SNE	FURLAN Dan
🗨️	SNEMCOSN2-288	DEMANDE DE DÉRADIATION	TERMINE	Portail du Support du GIP SNE	FURLAN Dan
🗨️	SNEMCOSN2-287	Doublon non trouvé	TERMINE	Portail du Support du GIP SNE	TROVATO Julien
🗨️	SNEMCOSN2-280	DEMANDE DE DÉRADIATION	TERMINE	Portail du Support du GIP SNE	FURLAN Dan

< 1 2 3 4 5 6 >

Nouvel outil de sollicitation du support de niveau 2 (3/3)

Les prochaines étapes

Actions à venir

- Communication par le GIP SNE du **guide utilisateurs afin d'accompagner la prise en main de l'outil**.
- **Création par le GIP SNE des comptes individuels** des gestionnaires territoriaux et coordonnateurs (42 comptes GT et 50 comptes coordonnateurs).
- **Envoi aux gestionnaires territoriaux et coordonnateurs** du lien d'accès aux comptes individuels créés.
A la réception de ce mail, les utilisateurs auront la possibilité de configurer leur mot de passe.

Planning prévisionnel de déploiement



Janvier : communication par le GIP SNE du guide utilisateurs et création des comptes.



Février : utilisation de Jira Service Management comme outil unique de sollicitation du support de niveau 2.

Il sera toujours possible de suivre l'évolution de tickets en cours de traitement dans SPS, mais pas d'y déposer de nouvelles demandes. Il sera également possible d'extraire les réponses apportées dans SPS pour chacun des utilisateurs afin de capitaliser les réponses.

Point d'actualité sur le changement de numériseur (1/3)

Point de situation

Dans le cadre des offres proposées aux guichets enregistreurs, le GIP SNE met à disposition un **service de numérisation/traitement des pièces justificatives**. Précédemment opéré par Docaposte, ce service est désormais assuré par l'entreprise Tessi.

Ayant pour objectif de faciliter les missions des guichets sur la gestion des pièces justificatives, le GIP SNE conduit avec Tessi **une évolution du service** de numérisation.

Ainsi, depuis le 30 octobre 2023, Tessi met en place **4 nouvelles actions**, en complément de la numérisation en masse des pièces, pour **faciliter la vérification et l'exploitation des pièces** :

Remontée dans le SNE de métadonnées sur les dates de fin de validité de certaines pièces

Faciliter l'instruction des demandes par l'intégration de la date de fin de validité de certaines pièces justificatives.

Détection et neutralisation du numéro INSEE

Appuyer le traitement des pièces justificatives effectué par les guichets grâce à la neutralisation automatique du numéro INSEE.

Contrôle anti-fraude

Assurer la conformité des données partagées par les demandeurs grâce à un contrôle des pièces (contrôles logiques, contrôles de filigrane, contrôles de cohérence, appels API...).

Enrichissement de l'utilisation des indices de pertinence des pièces

Intégrer les résultats des différents contrôles pour définir la pertinence d'une pièce.

Point d'actualité sur le changement de numériseur (2/3)

Zoom sur les actions menées

Remontée dans le SNE de métadonnées sur les dates de fin de validité de certaines pièces

Faciliter l'instruction des demandes déposées sous SNE par l'intégration de la date de fin de validité de certaines pièces justificatives.

Quels sont les documents concernés ?

- CNI et passeports UE uniquement
- Titres de séjour
- Cartes d'étudiant
- Avis d'imposition
- Justificatifs de ressources (fiche de paie, attestation CAF, autre justificatif de revenu)
- Quittances de loyer ou reçus d'hôtel

Détails d'une pièce justificative

Demande : [REDACTED]
Catégorie : Revenu fiscal

Type de pièce : Avis d'imposition ou de no. Date de validité : 31 | 12 | 2023

Date de création : 27 | 11 | 2023

Dépositaire : Portail GIP SNE VS

Index de pertinence : Périmètre réglementaire

Commentaires : [REDACTED]

Liste des fichiers

Nom	Date de dépôt	Dépositaire	Voir	Télécharger
SNE018165413000005.pdf	2023-11-27 07:04:05.511	Portail GIP SNE VS		

Détection et neutralisation du numéro INSEE

Appuyer le traitement des pièces justificatives effectué par les guichets grâce à la neutralisation du numéro INSEE.

Quels sont les documents concernés ?

- Certificat de grossesse
- Contrat de travail
- Fiche de paie
- Autres justificatifs de ressources
- Dépôt de plainte ou main courante pour violences conjugale

Matricule interne : 02160370 MR
Sécurité sociale : [REDACTED]
Identifiant unique : 02079172
01600 TREVoux

Siret : 329925010 05029
N.a.f : 78202
Garant financier : BNP PARIBAS 16 Bd ITALIENS 75009 PARIS

Caisse retraite : AG2R TSA 10003 92599 LEVALLOIS PERRET
Affil. assedic : Convention Travail Temporaire
Conv. collect. : 005704

EMP MP BULLETIN DE SALAIRE N° 0991517-01 REGLEMENT LE 12.09.2023 VI

Libellé	Base	Taux	Salaire Gain	Retenues	Part Employeur
Période 01.08.2023 au 04.08.2023 F31 M1011596					
En qualité de OPERATEUR COMMANDE NUMERIQUE NIP1					
10500 HEURES NORMALES	27,90	11,657	325,23		
12003 HEURES NORMALES PAYEES	1,50	11,657	17,49		
13000 HEURES SUPPL. TAUX 1 125,000€	0,50	14,571	7,29		
40900 INDEMNITE FIN DE MISSION	431,56	0,10	43,16		
40901 CONGES PAYES	481,32	0,10	48,13		

Point d'actualité sur le changement de numériseur (3/3)

Zoom sur les actions menées

Contrôle anti-fraude

Assurer la conformité des données partagées par les demandeurs grâce à un contrôle des pièces (contrôles logiques, contrôles de filigrane, contrôles de cohérence, appels API...).

Quels sont les documents concernés ?

- Pièces d'identité / titres de séjour
- Avis d'imposition
- Fiche de paie



Enrichissement de l'utilisation des indices de pertinence des pièces

Intégrer les résultats des contrôles anti-fraude pour définir la pertinence d'une pièce.

Indices de pertinence impactés

- Indice « Non vérifié » : utilisé lorsque les contrôles anti-fraude n'ont pas pu être intégralement menés (ex : 2D-DOC illisible)
- Indice « Suspicion de fraude » : utilisé lorsque le document présente des indices de falsification (champs MRZ non cohérent avec les données de la pièce, n° SIRET erroné, avis d'imposition comportant des champs ne correspondant pas aux données remontées par les services fiscaux...)

Pour ces 2 indices, il est recommandé aux guichets de reconstrôler les documents, voire de demander des justificatifs complémentaires au demandeur concerné.

The screenshot shows a web interface titled 'Détails d'une pièce justificative'. It contains the following fields:

- Demande: [redacted]
- Catégorie: Revenu fiscal
- Type de pièce: Avis d'imposition ou de no
- Date de création: 27/11/2023
- Dépositaire: Portail GIP SNE VS
- Indice de pertinence: Non vérifié (indicated by a red arrow)
- Commentaires: [empty field]

Below the form is a table titled 'Liste des fichiers':

Nom	Date de dépôt
SNE018441285000005.pdf	2023-11-27 07:04:14



Les réponses à vos questions

Vos questions sur Jira Service Management

- ✓ **Est-il possible d'étendre plus largement le partage de tickets aux acteurs de la demande de logement social sur notre territoire (AR...) ?**

La fonctionnalité actuelle de Jira Service Management permet un partage de tickets aux membres d'une même structure. Le partage en dehors de la structure pourra être étudié dans le cadre des sujets d'animation et d'outillage de communauté.

Vos questions sur le changement de numériseur

- ✓ **Les SPTA sont-ils concernés par les changements présentés ?**

Le périmètre d'intervention du prestataire ne change pas, et aucune évolution majeure de mission n'est prévue.

- ✓ **Les pièces justificatives déposées dans le PGP du SNE vont-elles être vérifiées par l'actuel prestataire ?**

Le périmètre actuel du marché ne concerne que les pièces transmises par les demandeurs aux guichets enregistreurs. Concernant les pièces déposées directement sur le PGP, plusieurs solutions pourront être étudiées, que ce soit par le biais du recours à Tessi (coûts élevés) ou bien de l'utilisation d'outils de reconnaissance de documents dans le PGP.

- ✓ **Est-il possible de disposer d'un reporting par guichet ?**

Cela est prévu et sera transmis à partir de 2024. Par ailleurs, le retard de l'année passée est en cours de résorption.



Discriminations ethno-raciales dans l'accès au parc social : un test des guichets d'enregistrement

Fondation Abbé Pierre



Les acteurs de la mise en oeuvre



Le **Réseau national Egalité et Logement** est né à l'initiative d'associations œuvrant dans le champ du logement et de la lutte contre les discriminations. Est constitué actuellement d'AILOJ (Villeurbanne, 69), AVDL (Villeurbanne, 69), Association Habiter Enfin! (Montpellier, 34), Fondation Abbé Pierre-Agence Ile de France (Paris, 75), Association Droits et Habitat (Paris, 75).

Son objectif : développer l'information en matière de lutte contre les discriminations dans l'accès au logement

Le réseau ReEL est à l'initiative de ce projet et l'a accompagné à toutes les étapes



Depuis 2011, la lutte contre toutes les formes de discrimination pour l'accès ou le maintien dans le logement fait partie des statuts de la Fondation.

La FAP a financé le testing et son service Etudes (Pauline Portefaix et Manuel Domergue) est venu appuyer la rédaction du cahier des charges méthodologique, valider/vérifier les résultats et les conclusions de l'étude



Fédération de Recherche « Théorie et Evaluation des Politiques Publiques » : regroupement de laboratoires du CNRS dont le projet est de « répondre à la demande d'évaluation d'impact de programmes sociaux à l'aide de technologies avancées combinant modélisations théoriques et économétriques, techniques de recherche qualitatives et expériences contrôlées ». Dans ce cadre - et sous l'égide de Yannick Lhorty - ont été effectués de nombreux testings dans le champ du logement et de l'emploi.

Sylvain CHAREYRON et Yannick LHORTY du TEPP ont été en charge de la mise en oeuvre de ce testing.

Une discrimination, c'est quoi?

Juridiquement, la discrimination consiste à :

- Traiter différemment des personnes,
- Placées dans des situations comparables.

En se fondant sur un ou des critères prohibés par la loi (plus de 20 critères dans la loi dont Origine, Etat de Santé, Handicap, Sexe, Opinions politiques, Age, Lieu de résidence, Particulière vulnérabilité résultant de la situation économique ...)

Dans la discrimination, le registre n'est pas celui des idées mais des actes qui conduisent à écarter l'autre, à la maintenir dans une position subalterne. On peut donc être raciste (ou sexiste) sans discriminer et on peut discriminer sans être raciste (ou sexiste)

La discrimination est un délit :

Au pénal, les personnes physiques qui se rendent coupables de discrimination encourent une peine pouvant aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 45 000€ d'amende.

Ces peines peuvent être alourdies si l'auteur de la discrimination est un agent public ou le responsable d'un lieu accueillant du public : jusqu'à 5 ans d'emprisonnement et 75 000 euros d'amende.

Un testing, c'est quoi?

Le **test de situation**, aussi appelé **testing**, est une **méthode de détection des discriminations**. Il consiste à **comparer les résultats obtenus par deux types de candidats en tous points identiques à une exception près, la caractéristique testée** (par exemple l'origine migratoire, le lieu d'habitation, le sexe, etc.) dans des processus de sélection réels comme une embauche, l'entrée en boîte de nuit, la recherche de logement, etc.

Concrètement, le **testing** consiste à **fabriquer de faux candidats, tous semblables sauf par le critère que l'on veut tester**. Par exemple, on envoie des dossiers de candidatures identiques pour un logement en changeant uniquement le prénom et le nom, de consonances différentes laissant supposer une origine géographique ou culturelle différente. Dès lors qu'il y a des résultats plus favorables - ou défavorables - pour un type de candidats que pour d'autres, alors on peut conclure qu'il y a discrimination.

Dans certaines conditions, le testing est un mode de preuve reconnu en droit pénal. Un testing universitaire peut également venir en appui d'une situation individuelle de discrimination, dans le sens où il atteste d'un contexte général discriminatoire

Pourquoi tester les guichets d'enregistrement de la demande de logement social ?

- **Au niveau du parc privé, des testings** concernant le critère ethno-racial attestent de processus discriminatoires importants
- **Au niveau du parc social, des études qualitatives** pointent un système de sélection qui peut s'avérer discriminatoire de manière indirecte et sans qu'un seul acteur puisse en être considéré comme responsable.

Les mécanismes de discriminations dans le parc social se logent dans :

- La complexité, les zones d'ombre du système, ses interstices;
- La multiplicité des intervenants;
- Des injonctions contradictoires et des concepts flous (mixité sociale);
- Des contraintes de gestion : l'objectif est de réduire les risques qu'ils soient financiers, politiques ou sociologiques. Dans certains contextes, il peut y avoir dérive discriminatoire basée sur des a priori religieux et/ou culturels : le fait d'être étranger ou perçu comme tel étant considéré comme un facteur de risque.

Cette éventualité de production de discrimination peut être consciente mais plus généralement inconsciente.

Pourquoi tester les guichets d'enregistrement de la demande de logement social ?

- Une étude inédite : jusqu'à cette étude, **pas de testing national du parc social** car processus d'attribution long, faisant appel à de nombreux acteurs ayant une compétence partagée... Méthode du testing considérée comme peu adaptée;
- **Un Droit à l'information du demandeur de logement social renforcé** par la loi Alur (2014) et l'élaboration de PPGID (Plans Partenariaux de Gestion de la demande et d'Information du Demandeur) dans le cadre des Conférences intercommunales du Logement (CIL)
- **Des dysfonctionnements récurrents des guichets repérés** par les associations membres du réseau ReEL

Le cadre méthodologique de ce testing

- Quelle étape de la demande ?

Toute 1ère étape du « parcours du demandeur » : demande d'information faite par mail aux guichets d'enregistrement de la DLS

- Quand ?

Avril et mai 2022

- Combien de guichets testés ?

1875 guichets sur toute la France, soit plus des 2/3

- Quel critère testé ?

L'origine réelle ou supposée ressortant du patronyme utilisé

- Comment ?

Chaque guichet reçoit les deux demandes d'information, envoyées à une semaine d'intervalle

➔ Analyse quantitative et qualitative des réponses apportées

Le cadre méthodologique de ce testing

Bonjour

Je vous écris parce que je suis dans une situation critique et j'ai besoin d'un logement social à XXX. Je suis actuellement dans un logement trop petit et trop cher. Pourriez-vous m'indiquer comment déposer un dossier de demande et quelles sont les pièces à vous transmettre ?

Merci par avance pour votre aide et vos conseils.

Cordialement

Aurélie Martin

Bonjour,

Je vous contacte car je suis dans une situation très difficile et j'ai besoin d'habiter à XXX car je cherche à me rapprocher de mon travail. Je souhaite donc déposer une demande de logement social. Pouvez-vous me dire, s'il vous plait, quelle est la marche à suivre et quels sont les documents à fournir ? En vous remerciant d'avance.

Bien cordialement

Aminata Coulibaly

- Les scripts ont été co-rédigés avec les membres du réseau RéEL
- Le contenu des scripts et l'ordre d'envoi des demandes sont permutés de façon aléatoire tout au long de l'expérimentation

Le cadre méthodologique de ce testing

Quels sont les types de guichets testés ?

- 1 452 collectivités locales (communes et EPCI) : 77%
- 333 bailleurs sociaux : 18%
- Autres : 5%

Les résultats de ce testing

- Un guichet sur deux ne répond à aucune des deux candidates ce qui interroge sur la qualité de ce service public et la mise en œuvre effective du droit à l'information du demandeur de logement social.
- Parmi ceux apportant au moins une réponse, plus d'un tiers (34%) ne répondent qu'à une des 2 candidates, le plus fréquemment à celle présumée « d'origine française » (écart « significatif » de près de 10% mais nettement moins important que dans le parc privé).

Les résultats de ce testing

Discrimination par non-réponse

Réponse Aurélie

Madame,

Afin que nous puissions discuter de vive voix de votre situation, pourriez-vous nous communiquer votre numéro de téléphone.

Cordialement

Bernard XXXXX

Maire adjoint Chargé du logement

Réponse Aminata

[pas de réponse]

Les résultats de ce testing

Parmi les 536 guichets qui ont répondu aux 2 candidates (moins d'1/3 de l'échantillon), près d'1/4 (23,5%) apporte des réponses différenciées à une demande équivalente :

- 65 orientations différentes, en défaveur de la candidate « présumée d'origine africaine »
- 55 accompagnent plus intensément dans leur réponses, conseils la candidate « présumée d'origine française »
- 6 ajoutent des informations démotivantes , seulement, pour la candidate « présumée d'origine africaine »

Les résultats de ce testing

Discrimination par différence d'orientation

Réponse Aurélie

Bonjour Madame,

Vous pouvez prendre RDV auprès de nos services pour faire votre demande de logement social.

Je vous joins les pièces à apporter lors de votre venue.

Cordialement.

Sandrine Pxxxxxx
CCAS de xxxxxxxxxxxxxxxxx

Réponse Aminata

Bonjour Madame,

Vous pouvez faire votre demande de logement social directement sur le site internet avec le lien ci-dessous :

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

Si vous n'y parvenez pas, vous pouvez nous contacter pour vous aider.

Je reste à votre disposition.
Cordialement.

Sandrine Pxxxxxx
CCAS de xxxxxxxxxxxxxxxxx

Les résultats de ce testing

Discrimination par différence d'intensité d'accompagnement

Réponse Aurélie

Bonjour,

Nos logements sont proposés après le passage devant une commission d'attribution,

Merci de bien vouloir déposer une demande à XXX Habitation, voir documents ci-joint (vous pouvez le faire directement sur le site, par retour de mail ou par courrier)

Pensez bien à joindre toutes les pièces demandées pour que votre demande soit traitée le plus rapidement possible, on a une commission d'attribution environ tous les 15 jours

Si toute fois vous avez déjà déposé une demande, merci de me préciser sous quel nom ou de me communique votre "numéro unique".

Je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire,

Réponse Aminata

Bonjour,

Veillez trouver en pièce jointe le dossier de demande de logement social.

Cordialement,

Les résultats de ce testing

Discrimination par différence d'intensité d'accompagnement

Réponses Aurélie

(...)
Je vous informe qu'à XXX, nous n'avons pas de logement social mais à YYY, ils en ont ainsi que ZZZ.
Nous restons à votre disposition pour tout renseignements complémentaires et pour vous aider dans vos démarches.
Cordialement,

Madame,
J' ai bien pris connaissance de votre courriel et vous invite à faire une demande de logement sur le site <https://www.demande-logement-social.gouv.fr> ou à remplir le document https://www.formulaires.service-public.fr/gf/cerfa_14069.do en joignant la copie de votre pièce d'identité ainsi que votre dernier avis d'imposition puis à le déposer à l'accueil de la mairie.
A la suite de l'enregistrement de votre demande par vos soins ou par les services, vous recevrez un numéro unique d'enregistrement.

Réponses Aminata

(...)
Je vous informe que la commune de XXX n'a pas de logement social.
Cordialement,

Madame,
J'ai bien pris connaissance de votre situation et vous invite à faire votre demande sur le site <https://www.demande-logement-social.gouv.fr> ou par papier en retirant un formulaire à l'accueil de la mairie.

Bien cordialement,

Les résultats de ce testing

Discrimination par ajout d'une information décourageante

Réponses Aurélie

Pas d'information supplémentaire

Réponses Aminata

Je tiens à vous informer que le marché du logement social est très tendu en ce moment. Nous avons malheureusement beaucoup de demande pour peu de disponibilités sur XXXX.

N'hésitez pas à compléter au maximum votre demande et à élargir votre demande aux communes voisines.

Pas d'information supplémentaire

Le délai moyen d'attente est assez long de l'ordre de 18 mois à 25 mois en moyenne sur l'agglomération.

Les résultats de ce testing

Au final : moins d'un guichet sur quatre (24,2%) répond positivement et de manière similaire ...

- **Un droit à l'information et une égalité de traitement des demandeurs non respectés, près de 10 ans après le vote de la loi ALUR**

Les résultats de ce testing

Profil majoritaire du guichet ayant répondu de manière discriminatoire :

- Essentiellement des guichets « collectivités » (vs bailleurs sociaux)
- Sur des communes « favorisées » en termes de composition sociale (peu d'immigrés, d'employés, de non diplômés...), économique (taux de chômage, revenu médian, taux de pauvreté, part de ménages en QPV...)
- Dans une zone en faible tension en termes de marché locatif

Les résultats de ce testing

Rappel : il s'agit d'une étape (la demande d'information) sans aucun enjeu pour le guichet... (pas d'enregistrement, pas d'attribution), ce qui laisse présager des phénomènes discriminatoires plus importants sur les autres étapes de la chaîne des attributions

Si les taux de discrimination sont nettement inférieurs à ceux observés dans le parc privé, cela interroge au regard de la mission de service public

Les stratégies différenciées de réponses (niveau de conseils, intensité du soutien proposé, informations décourageantes) sont globalement les mêmes que celles repérées dans certains testings concernant le parc privé.

Testing ISM parc privé Villeurbanne 2011 : <https://nondiscrimination.villeurbanne.fr/wp-content/uploads/2018/12/Testing-logt-priv%C3%A9-Villeurbanne2011.pdf>)

Les propositions Réel /FAP

- **Sensibiliser** la chaîne des acteurs à ce droit à l'information
- **Professionaliser** les guichets avec des modules de formation dédiés à la mise en œuvre du droit à l'information et à la non-discrimination
- **Vérifier l'activité des guichets via des contrôles réguliers** à l'échelle locale et à l'échelon des EPCI (client mystère, testings)
- **Accompagner de manière renforcée les guichets communaux**
- **Travailler à un guide** de l'information du demandeur **pour harmoniser les réponses** apportées aux demandeurs en fonction des problématiques soulevées
- **Systematiser, à l'échelle territoriale, la diffusion d'une information complète et harmonisée à destination des demandeurs sur les lieux d'accueil**, les conditions d'enregistrement des demandes de logement social et le système local d'attribution
- **Mener la deuxième étape de test**, à savoir celle de l'accueil physique des demandeurs au sein des guichets
- **Renforcer les moyens du Défenseur des Droits** sur ces enjeux au titre de sa double mission de défense des droits des usagers de service public et de lutte contre les discriminations

Et la suite ?

Accord de principe du Défenseur des droits pour la signature d'un courrier d'information et de rappel au droit aux guichets discriminants.

Pour aller plus loin

- Discriminations ethno-raciales dans l'accès au logement social : un test des guichets d'enregistrement (étude complète du TEPP) : <http://www.tepp.eu/doc/users/268/bib/discriminationslogementsocial.pdf>
- La plaquette synthèse du réseau ReEL : <https://www.fondation-abbe-pierre.fr/sites/default/files/2023-03/2023-synthese-etudes-discrimination.pdf>
- Communiqué FAP : <https://www.fondation-abbe-pierre.fr/actualites/guichets-denregistrement-de-la-demande-de-logement-social-la-fondation-alerte>
- Présentation des résultats en 1minute 30 secondes : https://twitter.com/Abbe_Pierre/status/1638087962155008000

Action en direction des professionnels des guichets

LOGEMENT SOCIAL

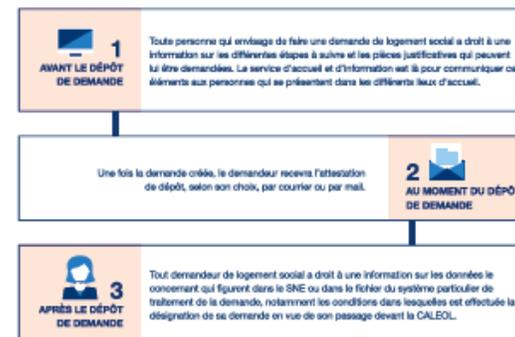
Notre mission commence par l'accueil et l'information de toutes et tous

Le droit au logement est un droit fondamental. Toutes les demandeuses et demandeurs doivent être accueillis et informés sans discrimination.



Envoi d'un courrier accompagné d'une affichette recto verso à destination de l'ensemble des guichets, relayés par le Ministère, l'Ush, l'AMF, l'ADCF et France Urbaine, ainsi que les gestionnaires territoriaux

Les 3 étapes clés à respecter pour accueillir et informer de manière égale



Le droit au logement est un droit fondamental.



Avez-vous des questions ?



Les réponses à vos questions

Vos questions

✓ **Existe-t-il des différences entre les territoires disposant d'un PPGDID et ceux qui n'en ont pas ?**

L'étude conduite a été faite sur un échantillon aléatoire et n'intègre pas cette variable.

✓ **Pourquoi les collectivités sont elles principalement représentées dans le testing ?**

Actuellement, les guichets enregistreurs de la demande de logement social sont majoritairement des collectivités. Cette composition se retrouve donc dans l'échantillon étudié.

✓ **Comment les gestionnaires territoriaux peuvent-ils œuvrer pour la sensibilisation face aux discriminations ?**

Des éléments (notamment la plaquette présentée) seront partagés à partir de la mi-janvier. Ils pourront être diffusés par les GT et relayés dans les instances (COFIL...).



Remarques

Rq 1 : Les résultats de l'étude par région seront communiqués prochainement.

Rq 2 : Un point d'attention est à porter sur les guichets qui portent ce rôle et dont le principal but est d'avoir accès aux informations de la demande de logement social sur leur territoire.



Pause

Nous nous retrouvons dans 15 minutes



Actualités juridiques



**MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Actualités juridiques

1 - Cotation

2 - Reporting 3DS

3 - Gestion en flux

Cotation

Rappel des objectifs de la cotation

Les objectifs



Une **meilleure information** du demandeur et plus de transparence



Une **aide à la décision** dans l'acte de désignation et d'attribution



Un **instrument de mixité sociale et de cohésion**

Trois choix possibles pour mettre en œuvre la cotation :

- Utiliser le module de cotation du SNE
- Côté les demandes dans le SPTA (fichier partagé)
- Utiliser un outil ad'hoc

Cotation

Qu'est-ce que la cotation et comment elle se traduit dans l'outil SNE ?

Définition

La cotation consiste à définir une série de **critères de priorisation** de la demande et à leur appliquer **une pondération**.



Une note

permet au demandeur d'estimer le **niveau de priorité** de sa demande → plus sa note est haute, plus sa demande a des chances d'être traitée rapidement



Un positionnement

permet au demandeur d'apprécier le **positionnement relatif** de sa demande par rapport aux autres demandes



Un délai moyen

informe sur le **délai moyen d'attente** par rapport à des demandes similaires, une localisation et une typologie de logement analogues

Ces mêmes informations sont mises à disposition des professionnels dans la Webapp du SNE et via webservice

Cotation

Un choix très large de critères et de pondérations dans l'outil du SNE

17
critères



CCH

1
critère



Pièces
justificatives

37
critères



Situation

1
critère



Ancienneté

10
critères max.



Priorités
locales

1
critère



Taux
d'effort

48 EPCI ont d'ores et déjà paramétré leur cotation dans le module du SNE, à ces chiffres, il convient d'ajouter les EPCI ayant paramétré leur cotation dans les SPTA. Alors que la date du 31 décembre 2023 (mise en œuvre obligatoire pour les EPCI concernés par la réforme) approche, il conviendra de suivre attentivement l'avancée des EPCI sur l'intégration de la cotation dans leur PPGDID. L'évolution du SNE permettant de tester en réel la cotation est de nature à encourager les EPCI dans la mise en œuvre de la cotation (sujet traité dans le point « feuille de route »).

La cotation

- ▶ La cotation doit être effective d'ici le 31 décembre de cette année ce qui signifie que les EPCI doivent avoir approuvé leur PPGDID et donc leur grille de cotation.
- ▶ Pour rappel, le module de cotation disponible dans le SNE permet aux EPCI de tester leur grille de cotation en amont de l'adoption via le PPGDID. Dès le PPGDID adopté, les grilles seront mises en visibilité à compter du 23 janvier 2024 dans le SNE pour servir l'objectif de transparence au droit des demandeurs, objectif inscrit à la loi ELAN (article 111).
- ▶ En cas de manquement, les EPCI s'exposent à des risques contentieux au niveau local et ce même si cet outil est un outil d'aide à la décision.

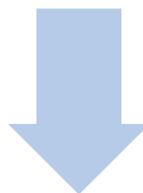
Reporting 3 DS : la réglementation

- ▶ Le 33° alinéa de l'article L. 441-1 du CCH précise : « Dans les territoires mentionnés au vingt-quatrième alinéa, chaque bailleur informe le représentant de l'Etat dans le département des attributions intervenues en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville. Le bailleur transmet ces données arrêtées au 30 juin et au 31 décembre de chaque année, dans les quinze jours suivant chacune de ces dates. Les informations transmises et les modalités de transmission sont précisées par arrêté du ministre chargé du logement. »
- ▶ L'arrêté du 6 juin 2023 a précisé les attendus de cet alinéa, en précisant notamment les informations demandées.
- ▶ **Cet alinéa signifie :**
 - ▶ Un premier reporting au 30 juin, dans les 15 jours suivants portant sur le premier semestre.
 - ▶ Un second reporting au 31 décembre, dans les 15 jours suivants, portant sur l'année entière.

Reporting 3 DS : Rappel de la procédure

Délai prévu par la réglementation :
15 jours
(échanges
Bailleurs/DDETS/
GT)

Gestionnaires
territoriaux



Bailleurs
sociaux



Préfet de
département
(copie DDI)

Bureau de la
réglementation des
attributions de LLS
(Lo5)



- Extraient les données sur l'année à partir du SNE (le 31/12).
- Les adressent aux bailleurs concernés.



- Vérifient, élaborent les correctifs en lien avec les GT et les DDI.
- Le DG signe le document fiabilisé avec les données.
- Envient aux préfetures (Copie DDI) le 15/01/2024



- La DDI transmet au Préfet les documents validés par mail au plus tard le 15/01 avec copie au bureau des attributions (LO5) pour l'élaboration du bilan annuel

Reporting 3 DS

► Procédure :

- => Les Gestionnaires Territoriaux extraient les données à partir du SNE ou du SPTA et les adressent aux bailleurs.
- => Les bailleurs sociaux vérifient les données, élaborent les correctifs avec les Gestionnaires Territoriaux/DDI et les envoient sous 15 jours au préfet.
- => Les Préfets de département (DDI) transmettent par mail une copie du document à LO5.

► Retour sur le reporting de cet été :

- 87 EPCI et 20 départements n'ont pas répondu,
- Plusieurs bailleurs n'ont pas répondu ou partiellement,
- Les délais n'ont pas pu être respectés dans tous les territoires.

► Préconisations pour le reporting de fin d'année :

- Pour les territoires sous SPTA, le gestionnaire territorial présentera les données extraites du SPTA ou du SNE ;
- Il est impératif de respecter les délais afin de pouvoir réaliser rapidement le bilan national. Il sera demandé un état des lieux très vite après le 15 janvier ;
- Pour les DDI :
 - ✓ Format à respecter : tableurs Excel ;
 - ✓ Adresser uniquement les tableaux vérifiés et signés par les bailleurs ;
 - ✓ Adresser les tableaux via le niveau régional (ou bien les mettre en copie).

Reporting 3 DS : retour sur le reporting de juillet 2023

- ▶ Nous tenons à vous remercier pour votre mobilisation qui a permis de procéder à ce premier reporting.
- ▶ **Quelles difficultés avez-vous rencontrées ? Le reporting a-t-il permis de montrer des écarts importants avec les données des bailleurs? Quelles corrections ont-été apportées ? En lien avec les DDI ?**

Reporting 3 DS : Sanctions (en fonction du reporting de fin d'année)

- ▶ Possibilité pour le préfet de reprendre les attributions en application du 34° alinéa : *« Lorsque l'objectif, fixé au bailleur, d'attribution en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville aux ménages mentionnés aux vingt-cinquième et vingt-sixième alinéas n'est pas atteint en flux sur les six derniers mois ou lorsque le bailleur n'a pas transmis la totalité des informations prévues au trente-troisième alinéa, le représentant de l'Etat dans le département enjoint le bailleur de l'informer de chacun de ses logements qui se libère en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville. Il procède alors à l'attribution de ces logements aux publics concernés jusqu'à ce que le flux annuel décompté sur les douze mois précédents atteigne l'objectif assigné au bailleur. Ces attributions sont exclues du calcul du flux annuel de logements mentionné au trente-neuvième alinéa. »*
- ▶ Cet alinéa signifie que si les objectifs ne sont pas atteints ou non fournis au préfet, ce dernier enjoint le bailleur de communiquer la liste des logements se libérant hors QPV. Il procède alors à l'attribution de ces logements aux publics concernés jusqu'à ce que le flux annuel décompté sur les douze mois précédents atteigne l'objectif assigné au bailleur. Ces attributions sont exclues du calcul du flux annuel de logements mentionné au trente-neuvième alinéa de l'article L. 441-1 du CCH.
- ▶ Avant d'envisager la reprise des attributions par le préfet, il faut s'assurer que les conventions de réservations ont bien été passées en flux. Dans le cas contraire, le préfet pourra reprendre la gestion des réservations restées en stock.

Gestion en flux

Rappel du cadre juridique :

- Article 114 de la loi ELAN du 23 novembre 2018 : obligation de mise en œuvre d'une gestion en flux annuel des droits de réservation des logements sociaux avant le 24 novembre 2021
- Décret du 20 février 2020 : définition des grands principes du passage à une gestion en flux (Art R. 441-5 et suivants du CCH)
- Article 78 de la loi 3DS (2022) : report de la date butoir de la mise en conformité des conventions au 24 novembre 2023

Les grands principes :

- Décorrélation entre le réservataire à l'origine du financement et le logement « physique »
- Passage d'une gestion en stock à une gestion en flux : le logement à la libération n'est plus systématiquement orienté vers le réservataire initial
- Distinction à faire entre le réservataire à l'origine du financement saisi dans RPLS et le réservataire désignataire déclaré au stade de l'attribution.

Objectifs :

Apporter plus de souplesse pour la gestion du parc social

Faciliter la mobilité résidentielle

Renforcer les partenariats entre les bailleurs et les réservataires de logements

Harmoniser les pratiques de gestion

Tenir compte des enjeux territoriaux et de contextes différenciés

Optimiser l'allocation des logements disponibles à la demande exprimée

Favoriser la mixité sociale en même temps que l'accès au logement des plus défavorisés

Permettre une meilleure gestion des attributions au service de la politique du logement

Gestion en flux

Ce qui ne change pas :

- Les réservataires bénéficient de droits de réservation en contrepartie des aides apportées au logement social.
- Les droits de réservation d'une collectivité sont toujours localisés sur son territoire.
- Les désignations de candidats peuvent être gérées directement par le réservataire ou déléguées au bailleur
- La CALEOL reste l'instance décisionnaire pour attribuer les logements.
- La gestion des attributions des premières mises en location dans les programmes neufs fait l'objet d'une gestion spécifique en stock.

Ce qui change :

- Le bailleur oriente les logements qui se libèrent dans le respect des engagements pris dans les nouvelles conventions de gestion en flux avec les différents réservataires.
- Les logements réservés pour la Défense nationale, la sécurité intérieure et les établissements publics de santé ne sont pas concernés par la gestion en flux.
- Chaque année, le bailleur évalue ses besoins pour satisfaire les demandes de mutations internes, les relogements (ANRU, copros. dégradées – ORCOD- et logements insalubres - LHI) et les logements voués à la vente ou à la démolition afin de réserver une partie du flux de logement à cet effet.
- Chaque année, avant le 28 février, le bailleur doit communiquer à l'ensemble des réservataires un bilan des attributions.



Les réponses à vos questions

Vos questions

✓ **Concernant la cotation, les priorités définies par les territoires sont-elles encadrées d'un point de vue réglementaire / juridique ?**

La priorisation par les territoires répond aux principes de libre administration des collectivités et de non-instaurations de critères discriminants. Ainsi, les priorités locales sont soumises au contrôle de légalité effectué par le préfet.

✓ **Concernant le reporting 3DS, doit-on attendre la mise à jour de l'infocentre (le 06/01/24) pour faire les extractions ?**

Le CCH précise que les données recueillies sont arrêtées au 31 décembre. Le calendrier défini pour la remontée des informations à la DHUP est fixé au 15 janvier.

Vos remarques

Cotation :

- La cotation est un outil d'aide à la décision.
- Pour les GT, l'utilisation de cet outil en faveur de la mixité sociale reste limitée.
- La note attribuée à un dossier n'a pas d'influence sur les délais de prise en compte de celui-ci.

Reporting 3DS :

- Un besoin d'éléments de langage et d'informations de la part du ministère a été remonté par les GT, afin de pouvoir mieux répondre aux questions des EPCI sur le reporting.

Gestion en flux :

- La convention n'a pas encore été signée sur l'ensemble des territoires.
- Certains SI ne permettent pas à date de décorrélérer le réservataire à l'origine du financement du réservataire déclaré au stade de l'attribution.





Feuille de route du GIP SNE

Magali Vallet
Responsable pôle métier

Retour sur les chantiers 2023

Evolutions applicatives, réglementaires : cotation



Objectifs

- Adapter le SNE à la mise en place de la cotation
- Accompagner les EPCI dans la mise en œuvre de leur grille de cotation
- Afficher les informations sur la cotation pour les demandeurs et les professionnels



Etat d'avancement

- **Achevé**



Bilan à date

Les EPCI peuvent paramétrer la cotation sur le module du SNE ou transférer les informations de la cotation au SNE depuis le 01/09/2021

- En 2023, les EPCI pouvaient tester leur modèle de cotation sur la base en production et choisir d'afficher ou non les résultats de la cotation sur le PGP. **A compter du 23/01/2024**, ceci sera toujours possible pour les EPCI qui n'auront pas adopté leur PPGDID avec une cotation en vigueur.
- Les **gestionnaires territoriaux assurent l'accompagnement des EPCI** (assistance technique de premier niveau)
- La **cotation des demandes est accessible aux professionnels dès la cotation activée par l'EPCI depuis le SNE ou par webservice**
- Les **demandeurs peuvent aussi avoir accès à l'information sur la cotation de leur demande** (score, délais moyen, note médiane...) sur le PGP selon le choix réalisé par l'EPCI



Calendrier

Obligation pour les EPCI concernés par la réforme de disposer d'une cotation de la demande au 31/12/2023

Détail de la note pour la commune :
Nom de la commune - code postale

Critères	Détail
Option 1	Non
Option 2	100
Option 3	100

L'affichage de la cotation du demandeur sur le portail grand public

Commune souhaitée	Note	Détail	Date de calcul	Explications	Type de logement	Note la plus basse	Note médiane	Note la plus haute	Délai d'attente moyen en mois
Commune	300		05/01/2023	Télécharger	P3	0	0	300	22

Somme
Date de dernier calcul

Synthèse de la feuille de route 2023 - 2025



58 projets déployés sur 3 ans et structurés autour de 4 axes :

- Améliorer l'expérience et les services aux utilisateurs (demandeurs et professionnels)
- Optimiser, sécuriser et faciliter la maintenabilité des applicatifs du SNE
- Conforter la place du SNE dans son écosystème
- Accompagner et poursuivre la mise en œuvre des réformes

Une montée en puissance des projets :

- **36 projets** déployés en 2023
- Une année consacrée à la mise à niveau fonctionnelle et technique, à des études d'impact, à la refonte du dispatching et à la mise en œuvre d'évolutions réglementaires (CERFA V5, reporting 3DS)
- Des projets d'ampleur prévus en années 2024 et 2025: nationalisation, traçabilité, amélioration des parcours utilisateurs et refonte de l'outil décisionnel du SNE

Zoom sur les projets



23 projets d'évolutions fonctionnelles



8 projets d'évolutions de la gouvernance et services



27 projets techniques et technologiques



58 projets au total

Présentation de l'outil

Module cotation du SNE - Zoom sur la mise en visibilité pour les demandeurs

Avant

PIÈCES JUSTIFICATIVES (1 / 1)	Demande hors mutation	Demande de mutation
Les points sont accordés au critère en fonction des informations du cerfa	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Les points sont accordés au critère en fonction des informations du cerfa et de la validité des pièces justificatives nécessaires à l'instruction	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les points sont accordés au critère en fonction des informations du cerfa et sont doublés si les pièces justificatives nécessaires à l'instruction sont valides	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Information : si vous avez choisi « non », vous pourrez modifier votre choix à tout moment jusqu'au 31/12/2023, date à laquelle la cotation s'affichera pour les demandeurs de manière automatique.

Mettre en visibilité pour le demandeur Non Oui

Enregistrer

Information : si vous avez choisi « non », vous pourrez modifier votre choix à tout moment jusqu'au 31/12/2023, date à laquelle la cotation s'affichera pour les demandeurs de manière automatique.

Après

PIÈCES JUSTIFICATIVES (1 / 1)	Demande hors mutation	Demande de mutation
Les points sont accordés au critère en fonction des informations du cerfa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les points sont accordés au critère en fonction des informations du cerfa et de la validité des pièces justificatives nécessaires à l'instruction	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Les points sont accordés au critère en fonction des informations du cerfa et sont doublés si les pièces justificatives nécessaires à l'instruction sont valides	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avez-vous une délibération adoptant le PPGDID avec une cotation en vigueur ? Non Oui

Information : si vous avez répondu "Non" à la question précédente, la mise en visibilité est cochée par défaut à "Non". Vous pouvez cependant, et à tout moment, décider de mettre en visibilité en cochant "Oui". Si vous avez répondu "Oui" à la question précédente, alors "Mettre en visibilité pour le demandeur" sera renseigné à "Oui" et la mise en visibilité pour le demandeur sera effective.

Mettre en visibilité pour le demandeur Non Oui

Enregistrer

Information : si vous avez répondu "Non" à la question précédente, la mise en visibilité est cochée par défaut à "Non". Vous pouvez cependant, et à tout moment, décider de mettre en visibilité en cochant "Oui". Si vous avez répondu "Oui" à la question précédente, alors "Mettre en visibilité pour le demandeur" sera renseigné à "Oui" et la mise en visibilité pour le demandeur sera effective.

Retour sur les chantiers 2023

Evolutions applicatives, réglementaires : Cerfa V5



Objectifs

- Adapter le SNE aux évolutions du nouveau CERFA de demande de logement social
- Accompagner les utilisateurs et éditeurs dans la transition entre le CERFA V4 et V5



Calendrier

- Mai 2023 : Les évolutions sur le nouveau cerfa ont été mises en production
- Mai - fin octobre 2023 : période de la cohabitation cerfa V4 et cerfa V5
- Novembre - Janvier 2024 : accompagnement des derniers guichets qui n'ont pas basculé en V5



Etat d'avancement

- **Achevé**



Bilan à date

- **La phase de cohabitation a permis** aux éditeurs des SI tiers de s'adapter progressivement au changement
- **L'intégration des nouveaux publics prioritaires (ASE, sapeurs-pompiers, travailleurs essentiels), la détection des situations de suroccupation et sous-occupation et la précision des situations professionnelles** permettent de mieux qualifier et identifier les publics prioritaires
- A ce jour, **300 guichets sont toujours en V4.**

Retour sur les chantiers 2023

Evolutions applicatives, réglementaires : amélioration du parcours utilisateurs sur le PGP



Objectifs

- Améliorer l'ergonomie du portail grand public
- Faciliter le dépôt des pièces jointes
- Adapter le portail grand public aux contraintes liées au handicap (100% de conformité « Accessibilité » (RGAA) attendue avant le 31/12/2025))



Calendrier

- Premier semestre 2023 : audit d'accessibilité du PGP réalisé
- Premières corrections apportées à l'été 2023



Etat d'avancement

- **En cours**



Bilan à date

- Audit expérience utilisateurs (UX design) réalisé par la DINUM : **17 participants** sélectionnés par la DINUM et la Fondation Abbé Pierre (FAP) avec des **profils représentatifs des demandeurs** et des profils issus de **publics en situation de précarité et accompagnés par la FAP**
- Audit sur la conformité RGAA réalisé par la DINUM avec appui d'un expert RGAA. **83% de conformité RGAA** ont été atteints le 31/05/2023 sur le Portail Grand Public
- Le **profilage / contextualisation des pièces justificatives** a été mis en production en septembre. Il permet d'accompagner les demandeurs dans le dépôt des pièces et de lui faciliter la démarche.

Retour sur les chantiers 2023

Evolutions applicatives, réglementaires : fiabilisation de la donnée



Objectifs

- Renforcer la fiabilisation des données
- Faciliter la saisie et la mise à jour des données pour le demandeur selon le principe du dites-le nous une fois



Etat d'avancement

- **En cours**



Bilan à date

- Des contrôles de cohérence ont été mis en œuvre sur le portail grand public pour fiabiliser la saisie de la composition des ménages et des typologies de logement recherchés
- Déversement du RFR par la DGFIP pour les demandeurs France Connectés et sensibilisation des demandeurs à l'utilisation de France connect
- Mise en production des API BAN (aide à la saisie des adresses) et SIREN (aide à la saisie des SIREN des bailleurs et des SIRET des employeurs) programmées pour décembre
- Lancement des travaux avec la DSS et la CNAV pour permettre la récupération des revenus mensuels pour l'ensemble des demandeurs (API DRM).

Retour sur les chantiers 2023

Evolutions techniques et technologiques : refonte du dispatching



Objectifs

- Faciliter la synchronisation des bases SNE / SI interfacés en modernisant les modalités techniques du dispatching
- Disposer d'une information complète comprenant le contenu du CERFA + les informations de la gestion partagée d'une demande
- Permettre aux guichets d'identifier rapidement et précisément toutes nouvelles demandes et toutes demandes ayant fait l'objet d'une modification afin de faciliter l'intégration de ces DLS dans les SI privés



Etat d'avancement

- En cours

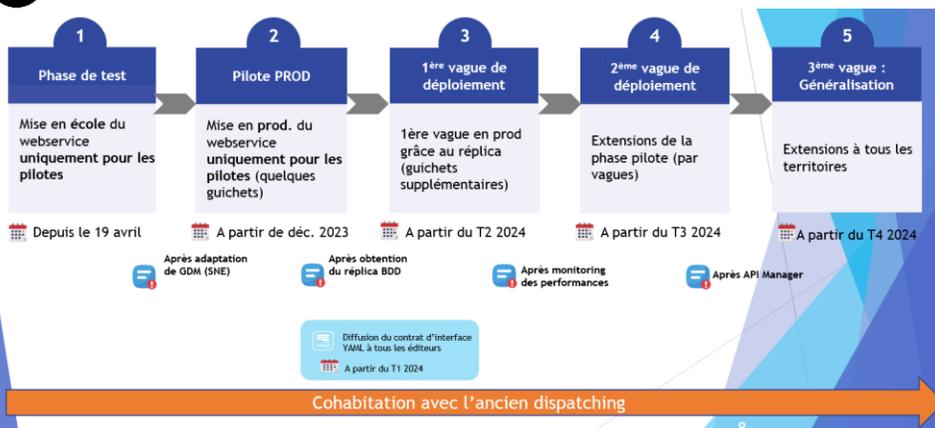


Bilan à date

- Une phase de collecte des besoins utilisateurs achevée et restituée aux éditeurs
- Une phase de développement qui a permis de livrer une première version de l'outil
- Une phase test en cours avec 4 éditeurs volontaires bêta-testeurs du projet en école (Sopra, AFI, Sigma et ACG Synergies), qui a permis d'améliorer et d'adapter le produit en fonction des retours (avril 2023)
- Une phase pilote en production avec des éditeurs et des guichets pilotes (décembre 2023) avant un déploiement progressif en 2024



Calendrier prévisionnel



Retour sur les chantiers 2023

Etudes : l'assistance et l'accompagnement des demandeurs sur les territoires



Objectif

Etablir un **diagnostic des dispositifs d'accompagnement des demandeurs sur les territoires, incluant l'assistance en ligne**, afin d'identifier le rôle et la place de chacun des acteurs au local comme au national, de mesurer l'efficacité du dispositif et d'améliorer le service rendu aux demandeurs.

Les travaux réalisés

- Réalisation de **900 enquêtes clients mystères** :
 - **En ligne** : 600 guichets interrogés dont 30 réservées au support national du PGP
 - **En présentiel** : 150 guichets interrogés (2 visites par guichet)
- **Enquête en ligne** en direction de demandeurs passés par le PGP pour le dépôt de leur DLS : **10 039 répondants soit un taux de retour de 18 %**
- **Enquêtes téléphoniques** en direction de demandeurs passés par un guichet pour le dépôt de leur DLS : **800 répondants soit un taux de retour de 8 %**
- **15 entretiens avec des professionnels réalisés**



Calendrier

- **Entretiens clients mystères** : juin - septembre
- **Enquêtes auprès de demandeurs et entretiens qualitatifs d'acteurs professionnels** : septembre
- **Exploitation des données** : octobre



Etat d'avancement

- **Restitution en COPIL le 27/11/2023**



Bilan à date

- **Des premiers résultats qui nécessitent d'être approfondis et qui montrent :**
 - **des durées d'accueil en distanciel comme en physique limitées** (4 à 5 minutes en moyenne)
 - **globalement, des conditions d'accueil par les guichets, jugées satisfaisantes** bien que peu de guichets s'intéressent aux situations elle-mêmes et peu communiquent des informations sur le DALO et la cotation
 - **une navigation sur le site du PGP bien notée**, l'outil est jugé pratique avec une assistance nationale jugée efficace et qui va plus loin que certains guichets physiques, mais qui par contre peut s'avérer difficile à contacter
 - **un recours au guichet physique motivé par le souhait d'être accompagné** dans leur démarche et par méconnaissance du PGP

➔ **Une fiabilisation des adresses des points de contacts des guichets a dû être menée afin d'optimiser le déplacement des enquêteurs pour les enquêtes clients mystères. 91% des coordonnées ont dû faire l'objet de corrections.**

Retour sur les chantiers 2023

Etudes en cours : les usages de la données et les moyens pour y répondre



Objectifs

- Etablir un diagnostic des usages de la donnée sur le SNE
- Mieux comprendre les pratiques des acteurs, leurs recours aux outils et leurs besoins
- Identifier les modalités techniques / outils qui permettraient d'améliorer l'accès à la donnée et de mieux piloter la demande de logement social à toutes les échelles
- A terme, remplacer l'outil utilisé pour l'infocentre et ouvrir les données plus largement aux acteurs professionnels en fonction de leurs besoins.



Calendrier

- Juin-juillet 2023 : entretiens qualitatifs et ateliers
- Août- fin 2023 : benchmark, analyse détaillée des solutions au regard des besoins, préconisations de l'outil cible
- Janvier 2024 : travaux sur l'architecture technique et la méthodologie de déploiement
- Février 2024 : Validation du choix de l'outil



Etat d'avancement

- **En cours**



Bilan à date

- **Entretiens qualitatifs** réalisés auprès des acteurs nationaux et des acteurs techniques
- **Ateliers organisés** avec les bailleurs et leurs représentants, les collectivités, les services de l'Etat, les gestionnaires territoriaux : **identification des besoins en matière d'accès et d'usage**
- **Benchmark des solutions existantes et analyse comparative de 3 solutions**
- **Présentation des résultats de l'étude comparative en comité de pilotage** début décembre
- A venir : travaux sur l'architecture technique cible et le **plan de déploiement**

Retour sur les chantiers 2023

Etudes en cours : la nationalisation du numéro unique



Objectifs

- Identifier les scénarios potentiels organisationnels et techniques sur la nationalisation
- Evaluer les impacts du ou des scénarios privilégiés
- Arbitrer sur le scénario à mettre en œuvre au regard des impacts



Calendrier

- Décembre - janvier 2024 : Poursuite de la concertation avec l'AFIPART
- Mi-février 2024 : élaboration d'une note de cadrage par le GIP SNE à destination de ses tutelles
- Validation du projet retenu en avril 2024



Etat d'avancement

En cours



Bilan à date

- **De nombreux temps d'échanges** entre le GIP SNE et ses tutelles, complétés par une concertation avec l'AFIPART qui a délégué le CREHA Ouest pour participer à ces travaux (4 réunions entre mai et décembre 2023).
- **Deux premiers scénarios de nationalisation** de la demande ont été identifiés, puis un troisième scénario s'est dessiné au fur et à mesure de la concertation.
- Des ateliers de travail sont en cours pour **analyser les impacts de ces différents scénarios et les affiner.**

Panorama des projets de la feuille de route 2024 (1/2)

Nous présentons ci-dessous les principaux projets « métiers » et de «gouvernance» de la feuille de route 2024 :

Optimisations métier

- Recommandations de l'étude sur l'accompagnement « demandeurs »
- Optimisations sur la remontée des coordonnées des guichets
- Amélioration du parcours demandeurs
- Evolutions du portail de cartographie
- Evolutions sur la cotation

Interopérabilité avec les SI tiers

- Continuation du projet de mise en place du « dispatching V2 » (« Get demande mouvement »)
- API « Dites-le nous une fois »
- Monitoring des flux
- Evolutions potentielles de Syplo

Règlementaire

- Reporting cotation et gestion en flux
- Mise en place des « résidences à enjeu de mixité sociale » sur le portail de cartographie

Conduite du changement

- Mise en place d'un outil de e-learning
- Déploiement de la stratégie de communication
- Elaboration de la documentation sur les projets nationaux

Projet collaboratif

- Renforcer la formation et l'information des guichets par rapport aux évolutions fonctionnelles et techniques du SNE (incluant une première étape de refonte du site des professionnel)
- Mettre en place du push d'information et d'actualité vers les différentes communautés d'usage du SNE

Gouvernance de la data et gouvernance des référentiels

- Mettre en place une gouvernance de la data
- Implémenter le référentiel QPV
- Optimiser la mise à jour des référentiels

Nationalisation

Refonte du portail grand public

Projets structurants n'ayant pas à ce jour fait l'objet d'arbitrage.



Panorama des projets de la feuille de route 2024 (2/2)

Nous présentons ci-dessous les principaux projets « techniques » de la feuille de route 2024 :

Optimisations techniques

- Mise en place plateforme de tirs de performance
- Etudier et tester la mise en place d'un moteur de recherche
- Améliorer la gestion et le stockage des pièces
- Automatiser les tests de non-reg pour cotation
- Mettre en œuvre la rationalisation des BDD SNE

Hébergement / infra

- Mise en place d'un protocole d'identification OpenID unique aux différents outils du SNE
- Optimisation des Batch, requêtes, du socle technique et du code

Sécurité

- Mettre en œuvre la PSSI par le GIP
- Traçabilité des accès et modifications
- Réaliser une étude sur un outil d'audit de sécurité automatique

Pilotage applicatif

- Mesurer notre SI (indicateurs, statistiques, Awstat, Matomo)
- Mettre en place un outil unique pour centraliser les sollicitations au support N2 (JSM)

Transfert d'hébergement vers le cloud

- Préparer le transfert d'hébergement

Changement d'outil décisionnel

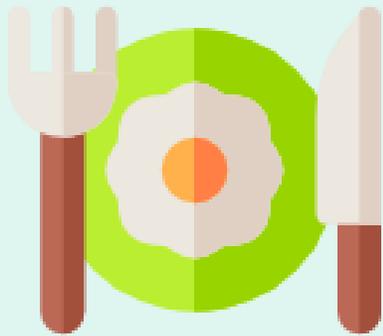
- Mettre en place le nouvel outil décisionnel



Projets structurants n'ayant pas à ce jour fait l'objet d'arbitrage.



Avez-vous des questions ?



Pause déjeuner

*Nous nous retrouvons à 14h
en sous-groupes*



Atelier

Présentation de la thématique de travail



De 14h 30 à 16h

**Vos besoins en matière d'espace collaboratif et
d'animation de communauté**

*En sous-groupe, faire émerger le cadre commun d'animation de communauté qui vous
corresponde.*

Vos besoins en matière d'espace collaboratif et d'animation de communauté



En sous-groupe, créez le cadre commun d'animation de communauté qui vous corresponde. Pour cela, nous vous proposons de suivre la méthodologie suivante :



30'

1 - 2 - 4 - tous

« *Je veux disposer d'une communauté professionnelle de gestionnaires territoriaux et de coordonnateurs pour ...* »

Complétez la phrase présentée ci-dessus...

- ... individuellement (3')
- ... en binôme (5')
- ... en quatuor (5')

Au sein du quatuor, retenez **votre objectif principal** puis présentez-le aux autres sous-groupes !



45'

Fiche projet

- 1 Comment
- 2 Qui ?
- 3 Quand ?
- 4 Où ?

En quatuor, **choisissez un des objectifs proposés** par un autre groupe lors de la première phase. Proposez ensuite une déclinaison de cet objectif en complétant les 4 items de la fiche :

- **Comment** : *par quels moyens est-il possible d'y répondre ?*
- **Qui** : *quels acteurs seraient à embarquer dans l'action à mettre en œuvre ? Sur quels rôles ?*
- **Quand** : *y a-t-il une temporalité / fréquence à respecter pour garantir les bonnes conditions de réponse à l'objectif ?*
- **Où** : *à quel endroit peut-on répondre à cet objectif ?*



Restitution des ateliers

Vos besoins en matière d'espace collaboratif et d'animation de communauté

1 - 2 - 4 - tous



« Je veux disposer d'une communauté professionnelle de gestionnaires territoriaux et de coordonnateurs pour ... »

... Globalement :

- Être informé et capitaliser sur les bonnes pratiques
- Echanger autour des difficultés rencontrées
- S'entraider et se rassurer

... Et plus précisément :

- Bénéficier des remontées faites à l'assistance nationale et des réponses apportées
- Faciliter la recherche de solutions
- S'assurer de l'adéquation des actions conduites aux attendus, notamment réglementaires

Vos besoins en matière d'espace collaboratif et d'animation de communauté



« Je veux disposer d'une communauté professionnelle de gestionnaires territoriaux et de coordonnateurs pour ... »	1 Comment ?	2 Qui ?	3 Quand ?	4 Où ?
... Globalement				
Être informé et capitaliser sur les bonnes pratiques	Une communauté professionnelle en ligne, avec un modérateur	GT, coordonnateurs Etat et collectivités ?	Au fil de l'eau, en fonction des sujets et de l'actualité	Site des pros du SNE ou forum / canal Teams dédié
Echanger autour des difficultés rencontrées	<ul style="list-style-type: none"> Réunions / visios Interface d'échanges avec partage de documents 	Gestionnaires territoriaux, coordonnateurs, GIP SNE, DHUP	Deux à trois fois par an, dont une réunion en présentiel	Réunion en présentiel : Paris
S'entraider et se rassurer	<ul style="list-style-type: none"> Espace où les GT proposent des sujets / problématiques FAQ sur JSM Forum 	Animateurs de groupes de travail et modérateurs pour le forum (pour gérer la redondance des sujets par exemple)	<ul style="list-style-type: none"> Des groupes de travail ponctuels sur des besoins spécifiques Un forum accessible en continu Une proposition de temps de retour d'expérience après une échéance importante (ex : loi 3DS) 	<ul style="list-style-type: none"> Espace collaboratif en ligne Groupe de travail en présentiel
... Et plus précisément				
Bénéficier des remontées faites à l'assistance nationale (hors habilitation) et des réponses apportées	<ul style="list-style-type: none"> Sur l'outil de ticketing, possibilité de créer une fonctionnalité pour partager la problématique à tous ou restreindre les acteurs y ayant accès (bilatéral avec l'assistance par ex.) Possibilité de s'abonner à des sujets (ex : cotation) et de recevoir un mail ou une notification lors de la publication d'un sujet 	L'assistance nationale (en lien avec le GIP SNE) pour les sujets et réponses apportées, les GT et coordonnateurs	<ul style="list-style-type: none"> Données à mettre à disposition au fil de l'eau, au rythme des traitements gérés par l'assistance nationale Notification à limiter (hebdomadaire) notamment pour des sujets courants Faire ressortir les anomalies importantes par de la communication spécifiques 	
Faciliter la recherche de solutions	<ul style="list-style-type: none"> Historique et stockage des informations mises en commun Organisation optimale de l'espace Moteur de recherche 	Embarquer les GT, l'assistance nationale, le pôle métier du GIP SNE	Au fil de l'eau	Dédier une partie spécifique du site des pros aux GT nationaux
S'assurer de l'adéquation des actions conduites aux attendus, notamment réglementaires	Plateforme en, ligne avec fil d'actualité, forum proposant : <ul style="list-style-type: none"> Un wiki ou des dossiers thématiques De la jurisprudence Une analyse juridique des textes et de leur application 	<ul style="list-style-type: none"> GIP SNE en tant qu'administrateur DHUP, GT, USH, services déconcentrés en membres rédacteurs Afipart, Action Logement (en lecteurs ?) 	Animation régulière en lien avec une veille réglementaire active	Non précisé



Conclusion

Maryline CONRY
Directrice du GIP SNE



Conclusion

Maryline CONRY

Directrice du GIP SNE



Systeme National
d'Enregistrement
de la demande
de logement social