



Systeme National  
d'Enregistrement  
de la demande  
de logement social

# Club gestion demande et attributions du SNE

Le 21 mars 2024

# Sommaire

## 01

---

Chantiers feuille de route :

- Etat d'avancement des API  
(BAN, SIREN, DRM)
- Evolutions sur le PGP :
  - ✓ *Contextualisation*
  - ✓ *Points de contact*

## 02

---

Gestion du RFR sur le PGP et le SNE

## 03

---

Projets d'évolutions :

- amélioration du parcours demandeurs sur le PGP  
(renouvellement, suppression, dépôt des PJ)
- attestations simplifiées

## 04

---

Points divers :

- Lutte contre les discriminations
- Projet de plan d'actions visant à lutter contre la fraude et les actes de malveillance

# 01

---

Chantiers feuille de route

# Chantier feuille de route

## API BAN (adresses)

en production depuis le 6 mars 2024

**récupération de la liste des adresses référencées en France**  
*(aide à la saisie de l'adresse postale)*

## API SIREN (SIRET)

Mise en production prévue  
le 10 avril 2024

**récupération de la liste des SIRET référencés**

Aide à la saisie du :

- SIRET employeur
- SIREN bailleur pour les locataires HLM

## API DRM (revenus mensuels)

Travaux en cours

**récupération des ressources mensuelles des demandeurs**

ZOOM API DRM

récupération des ressources mensuelles des demandeurs

- > Envoi des NIR permanents
- > Ressources mensuelles

PGP

GIP SNE

SNE

**Demandeurs**

Affichage des ressources issues de l'API DRM sur le PGP uniquement pour les demandeurs France-connectés.

**Professionnels**

Affichage des ressources issues de l'API DRM sur la webapp SNE pour tous les demandeurs disposant d'un NIR permanent

DRM

# Chantier feuille de route

## Evolutions sur le PGP



### Contextualisation

- Le demandeur est invité à déposer les PJ au fur et à mesure de sa saisie, en fonction des éléments saisis
- Un récapitulatif lui permet au terme de sa démarche de disposer de la liste des PJ déposées, à déposer et des PJ susceptibles de lui être demandées plus tard.



### Points de contact

- Création d'un onglet « Où nous trouver ? » sur le PGP
- Simplification des informations communiquées (suppression des horaires difficiles à maintenir à jour et peu utile alors même que la prise de rdv préalable est parfois imposé par certains guichets)

# Chantier feuille de route

## Evolutions sur le PGP



### Dépôt des pièces justificatives

- Fusion des fonctionnalités « Glissez et déposez le justificatif » et « Parcourir » afin de simplifier l'ajout de documents
- Redirection des utilisateurs vers la page "Détails d'un justificatif" après l'ajout d'une PJ.

---

### Saisie du NIR

- Aide à la saisie du NIR en affichant les caractères espacés pour permettre aux demandeurs de se retrouver dans leur saisie.

# Chantier feuille de route

## Evolutions sur le PGP



### Améliorations diverses (1/2)

- Amélioration du texte de certaines infobulles pour les rendre plus descriptives et instructives
- Harmonisation de l'affichage des boutons radio sur toutes les pages du PGP
- Correction des messages d'erreur pour améliorer la clarté et la convivialité du système
- Renommage de certaines pièces justificatives afin de les rendre plus explicites sur le PGP



### Améliorations diverses (2/2)

- Mise en évidence des champs erronés sur la page "Créer mon compte« afin faciliter la correction des erreurs pour les utilisateurs.
- Remplacement de la saisie libre pour les "autres ressources" par une liste déroulante.
- Fusion de la page récapitulative avec la page de vérification des saisies.

# Temps d'échange



**Avez-vous des éléments à partager ? Un retour d'expérience ?**

**Des questions ?**

# 02

---

Gestion du RFR sur le PGP et le SNE

# Gestion du RFR sur le PGP et le SNE

- Comportements applicatifs actuels (hors données déversées par l'API de la DGFIP pour les France connectés) :

	PGP	SNE
Bascule	Bascule automatique au 1 <sup>er</sup> août de chaque année *	Absence de bascule et d'automatisme
Saisie	Le demandeur saisit le montant du RFR dans la case de l'année correspondante (N-1 ou N-2)	Le professionnel saisit <u>ET</u> l'année <u>ET</u> le montant du RFR
Contrôle	-	Pas de contrôle sur les années saisies

\* au 1<sup>er</sup> août : effacement automatique de la donnée RFR N-2 et bascule du RFR N-1 en RFR N-2, non accompagné de l'effacement de la PJ correspondante

# Gestion du RFR sur le PGP et le SNE

- ▶ Objectif : Fiabiliser les informations relatives au RFR

## Faciliter la compréhension des informations attendues

- Suppression de la bascule automatique du RFR du 1<sup>er</sup> août
- Création d'une nouvelle question dans la FAQ
- Création de nouveaux libellés :
  - RFR mentionné dans le dernier avis d'imposition reçu
  - RFR mentionné dans l'avant dernier avis d'imposition reçu

## Harmoniser le comportement du PGP et des outils destinés aux professionnels du SNE ?

- Qu'attendent les professionnels ?  
Principalement le RFR N-2, le RFR N-1
- A quelle(s) date(s) ?  
au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année

# Temps d'échange



**Avez-vous des éléments à partager ? Un retour d'expérience ?**

**Des questions ?**

# 03

---

Projets d'évolutions

# Projets d'évolutions



## Amélioration du parcours demandeurs sur le PGP

Synthèse des besoins :

**A**

Suppression d'une DLS d'un compte PGP  
(processus d'abandon + détachement de la DLS du compte PGP)

**B**

Amélioration de la démarche des modifications en période de renouvellement



## Evolutions

- Offrir la possibilité au demandeur de détacher une demande radiée de son compte PGP
- Amélioration du dispositif de mise à jour des informations à l'occasion du processus de renouvellement

# Projets d'évolutions



## Amélioration de l'attestation d'enregistrement

Synthèse des besoins :



Obtenir un document synthétique lié au dépôt de la DLS



Généraliser l'envoi de l'attestation par mail quel que soit le mode de dépôt



Simplification de l'attestation de renouvellement (dans un second temps)



## Evolution

Création d'une attestation d'enregistrement simplifiée, principalement envoyée par email & accessible :

- par téléchargement depuis le PGP
- sur demande du demandeur auprès d'un guichet
- Par téléchargement et par courrier pour les demandeurs signalant être accompagné dans leur démarche
- Par courrier pour ceux qui ne renseignent pas d'adresse mail
- Par courrier en cas de rejet de l'envoi par mail (dispositif de vérification de l'adresse mail au moment de la saisie de la DLS en cour d'étude)

**A noter que l'attestation intégrale demeure accessible par téléchargement sur le PGP et disponible en guichet**

# 04

---

Points divers

# Campagne de sensibilisation

Le rapport « Discriminations ethno-raciales dans l'accès au logement social » produit par la Fondation Abbé Pierre à la suite d'enquêtes réalisées auprès de 1 875 guichets avec deux demandeuses fictives (l'une d'origine française et la seconde d'origine africaine) , révèle que :

**50% des guichets**  
*n'ont apporté aucune réponse aux deux candidates*

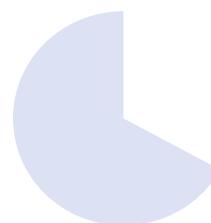
**50% des guichets**  
*ont apporté au moins une réponse à l'une des candidates*

Dans les 50% ayant apporté au moins une réponse à l'une des candidates :



1/3

n'a répondu qu'à une seule candidate  
*le plus souvent, celle d'origine française*



2/3

ont répondu aux deux candidates  
mais 23,5 % formulent des réponses différenciées à des demandes équivalentes

# Campagne de sensibilisation

Au global, seuls **24,2 %** des guichets ont satisfait à leur obligation d'information dans le respect des règles d'égalité de traitement.

Lien vers le rapport : [https://www.fondation-abbe-pierre.fr/sites/default/files/2023-03/discriminationslogementsocial\\_0.pdf](https://www.fondation-abbe-pierre.fr/sites/default/files/2023-03/discriminationslogementsocial_0.pdf)

## ► Affichette à destination des guichets

**LOGEMENT SOCIAL**  
**Ici, nous assurons le même accueil et la même information pour toutes et tous.**

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

**Bien accompagner toutes les demandeuses et demandeurs de logement social.**

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

- 1 AVANT LE DÉPÔT DE DEMANDE**  
Toute personne qui envisage de présenter une demande de logement social a droit à une information sur les différentes étapes à suivre et les pièces justificatives qui peuvent lui être demandées. Le service d'accueil et d'information des demandeurs (SADI) met en œuvre les actions nécessaires à la mise à disposition des informations susmentionnées qui doivent être les mêmes pour tous et dans tous les lieux d'accueil.
- 2 AU MOMENT DU DÉPÔT DE DEMANDE**  
Chaque demandeur doit se voir remettre une attestation par le service enregistreur lui indiquant les modalités pour obtenir un suivi d'information concernant sa demande.
- 3 APRÈS LE DÉPÔT DE DEMANDE**  
Tout demandeur de logement social a droit à une information sur les données le concernant qui figurent dans le SNE et dans le dispositif de gestion de la demande, ainsi que sur les principales étapes du traitement de sa demande, notamment les conditions dans lesquelles est effectuée la désignation de sa demande en vue de son passage devant la CALEOL.

Le droit au logement est un droit fondamental.

MINISTÈRE CHARGÉ DU LOGEMENT  
L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT  
gip sine  
FAMF

MINISTÈRE CHARGÉ DU LOGEMENT  
L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT  
gip sine  
FAMF

Accessible sur le site des professionnels : <https://sne.info.application.logement.gouv.fr/campagne-de-sensibilisation>

# Autres formes de discrimination

## Rappel :

Tous les demandeurs doivent pouvoir être reçus et accompagnés en guichet physique quel que soit :

- leur mode de dépôt de la DLS (PGP ou guichet)
- Leur statut professionnel (y compris les agents de l'Etat)

# Projet de plan d'actions visant à lutter contre la fraude et les actes de malveillance

## Contexte

- ▶ Des comportements frauduleux ont été observés sur signalement notamment de demandeurs et sur contrôle des logs. Ces comportements sont le fait d'agents de guichets qui détournent des DLS disposant d'une ancienneté importante pour l'attribuer à des personnes déposant une demande.
- ▶ Ces agissements ont été observés dans plusieurs guichets et remontent auprès du support de niveau 1 demandeurs et du DPO.
- ▶ Le mode opératoire est le suivant :
  - L'agent du guichet sélectionne une DLS avec une ancienneté importante
  - Il modifie les éléments de civilités, contacts, PJ et informations du CERFA
  - Les demandeurs concernés se retrouvent alors avec un NUD auquel n'est plus rattachée leur demande mais celle d'une autre personne
  - Certains redéposent parfois une demande et perdent alors toute leur ancienneté.

# Les impacts et 1ères actions menées

- ▶ Des actions doivent être conduites afin de :
  - Sécuriser les données des demandeurs
  - Lutter contre la fraude
  - Prévenir tout risque de violation de données
- ▶ Il est d'autant plus urgent d'intervenir que ces détournements :
  - génèrent la perte d'ancienneté pour les demandeurs qui se font « détourner » leur DLS
  - entraînent la divulgation de données à caractère personnel qui pourrait être qualifiée de fuites de données. Effet renforcé avec le futur du déploiement de l'API DRM.
- ▶ Organisation d'un échange avec les GT le 20 février 2024 afin de partager les constats et envisager les actions à conduire : moyens de contrôle de l'activité des guichets, comment s'assurer du motif légitime de la demande de modification ? Faut-il envisager une double-validation ? Si oui, par qui ? Comment garantir le droit à modification du demandeur tout en sécurisant ses données ? Rôle des GT ?

# Plan d'actions - à court terme

## Communication

Calendrier : avril - mai 2024

- Le GIP SNE, appuyé par ses tutelles, sensibilise les guichets aux risques liés à toute acte de malveillance / fraude
- Information sur le nouveau process
- Communication relayée par les GT

## Changement du processus

Différentes options soumises aux GT lors du webinaire du 04/04/2024

Pour plus de détail cf slide suivante

## Contrôle / monitoring

Calendrier : avril - décembre 2024

- Le GIP SNE lance une campagne de mise à jour des habilitations délivrées aux agents des guichets
- Le GIP SNE adresse aux GT un tableau de suivi des modifications des noms de naissance par guichet
- Les GT alertent les guichets en cas de volumes importants constatés (supérieur à la moyenne observée sur le territoire, incohérent avec la volumétrie des DLS traitées, etc)

## Plan d'actions - à moyen/court terme

A



Modification des noms de naissance par les GT et non plus les guichets

- ▶ Les GT modifient les noms de naissance sur demande des guichets après avoir vérifié les PJ déposées

**Option non retenue par les GT**

OU

B



Modification des noms de naissance par les guichets sous le contrôle des GT

- ▶ Les guichets modifient les noms de naissance :
  - S'il s'agit d'une évolution mineure (ajout ou suppression d'un tiret, espace, modification d'une ou de quelques lettres), la modification peut être validée.
  - Dans le cas contraire, le guichet saisit le nom modifié et cette saisie est validée ultérieurement par le GT

**Option retenue par les GT, sous réserve de la vérification de la faisabilité technique**

ET

C



Suivi et contrôle des modifications par les GT

- ▶ les GT reçoivent un TB récapitulatif des modifications effectuées par les guichets
- ▶ En cas de doute, les GT interrogent le guichet, voire sollicite le DPO du GIP SNE

**Option retenue par les GT**

## Plan d'actions - à moyen terme

### Communication

- Mener des actions régulières de sensibilisation / informations en direction des GT et des guichets

### Evolution de processus

cf slide suivante

### Contrôle / monitoring

- Renforcer les modalités de suivi des habilitations au SNE (automatisation de la revue des habilitations, suppression des habilitations dès 6 mois sans connexion, etc)
- Développer des outils de monitoring / traçabilité
- Rendre plus transparent vis-à-vis des demandeurs les modifications intervenues sur leur DLS

## Plan d'actions - à moyen/long terme

A

Création d'un profil « guichet manager »

- ▶ Permettre au profil « guichet manager » de valider les modifications des noms de naissance au même titre que les GT afin d'alléger la charge pour les GT

ET

B

Ecran de monitoring

- ▶ Automatiser le suivi des modifications des noms de naissance à destination des GT

# Eléments de compte-rendu

---

- RFR
- Contrôles croisés
- SIREN/SIRET
- Gel/Dégel & cotation
- Référentiels & baux glissants

## Eléments de compte-rendu

### RFR

Dans la pratique, seul le RFR -2 intéresse vraiment les guichets. Les bailleurs réclament le RFR N-1 uniquement dans des cas de perte de revenus importants entre les deux années.

Propositions évoquées :

- Prioriser la saisie du RFR N - 2
- Donner aux demandeurs la possibilité de saisir la date de délivrance de l'AI, la date des revenus pris en compte et le montant du RFR (avec contrôle de cohérence)  
ex : avis d'imposition du : [ date de délivrance du document ]  
Montant du revenu fiscal de référence de [montant du RFR en euros ]  
Sur les revenus de [année des revenus pris en compte]
- Permettre la saisie du RFR N-1 de manière optionnelle / facultative
- Adapter le libellé des informations à destination des demandeurs

### ACTION GIP SNE

Suite aux informations communiquées par les professionnels, le GIP SNE mettra à jour l'expression de besoins à partager avec les équipes internes et les professionnels avant développement.

## Eléments de compte-rendu

### Contrôles croisés

**Est-il prévu de mettre en place des contrôles croisés en fonction de ce qu'a déclaré le demandeur et ainsi interdire/empêcher certaines saisies ?** ex : personne déclarant être au chômage mais déclarant percevoir en ressources mensuelles un « salaire ou revenu d'activité » ou encore mise en place d'alerte si SIRET employeur renseigné et chômage sélectionné.

### Réponse du GIP SNE

A ce stade, il n'est pas prévu de nouveaux contrôles de cohérence. Il s'agit de permettre à tous les demandeurs de saisir leurs informations, or chaque situation est spécifique. Un important travail a été conduit depuis 2023 avec la mise en place de plusieurs contrôles de cohérence, la contextualisation et la mise en œuvre progressive des API.

# Eléments de compte-rendu

## SIREN/SIRET

L'API SIRENE affichera-t-elle automatiquement le nom de l'employeur ou du bailleur dont le Siret ou Siren aura été saisi ?

### Réponse du GIP SNE

- ❖ L'API SIRENE remontera le nom de l'entreprise auquel correspond le SIRET renseigné. (cf capture d'écran) **A**
- ❖ L'API SIRENE remplira automatiquement le nom du bailleur si le SIREN saisi existe. (cf gif) **B**  
Si le SIREN n'existe pas dans la base de l'API SIRENE le champ nom du bailleur restera vide et le demandeur pourra le remplir manuellement

Si vous êtes salarié ou apprenti dans une entreprise privée et que vous travaillez dans un établissement situé en France, précisez le numéro SIRET de votre employeur principal (format :000000000000000). ?

13002072000046 ✓

Ce SIRET correspond à l'entreprise "GIP SNE" **A**

Vous êtes... ? (un seul choix possible) \*

LOCATAIRE

HÉBERGÉ

PROPRIÉTAIRE OCCUPANT

AUTRES

Vous êtes locataire \*

D'un logement social (Hlm) ?

SIREN du bailleur  
(format : 9 chiffres) ?

Nom du bailleur ? **B**

# Eléments de compte-rendu

## Gel/Dégel & cotation

### ► Gel/Dégel

Le sujet du gel et dégel des demandes de logement social dans le SNE a fait l'objet d'une étude, cependant il ne fait pas partie des priorités du moment du GIP SNE. Des risques ont été identifiés. D'autres solutions pourraient être étudiées afin de répondre au besoin exprimé.

### ► Cotation

**Des EPCIs non-soumis à l'obligation de cotation peuvent-ils quand même paramétrer et mettre en place la cotation ?**

### Réponse

Les EPCIs non-soumis à l'obligation de cotation peuvent paramétrer et mettre en place la cotation en respectant exactement le même formalisme que les EPCIs soumis à l'obligation de côter les demandes de logement social.

# Eléments de compte-rendu

## Référentiels & baux glissants

- [Référentiel « Quartiers »](#)

Certains acteurs remontent le besoin de la mise en place d'un référentiel de quartier en fonction des communes, en fonction des besoins sur chaque territoire et de la volonté de chacun. Le travail de mise en place et d'officialisation des quartiers a été effectué sur certains territoire dans le cadre de la mise en place de leur PPGDID.

La mise en place de ces référentiels permettrait de fiabiliser la donnée « quartier » renseignée par les demandeurs.

- [Référentiel « Bailleurs »](#)

Certains acteurs souhaitent que la liste des bailleurs présents sur la commune de résidence du demandeur lui soit affichée si le demandeur déclare être locataire du parc social (ce qui lui éviterait de saisir le SIREN bailleur).

- [Gestion des baux glissants](#)

Sujet remonté par Mme MEYNARDI nécessitant un approfondissement.

### Réponse du GIP SNE

Ces différents sujets sont à creuser.

Le GIP SNE propose de planifier des ateliers techniques en interne ainsi que des ateliers métier avec les opérateurs du terrain.

**Merci pour votre attention**

