

Systeme National d'Enregistrement (SNE) de la demande de logement social

Présentation générale

Juillet 2016

DGALN/DHUP/PH



Le SNE : un système efficace et complet

Un service de qualité rendu aux demandeurs, notamment via le portail grand public

L'infocentre SNE : l'exploitation des données relatives à la connaissance de la demande

Le « dossier unique » : une étape supplémentaire dans la simplification des démarches

Les autres évolutions du SNE conformément aux obligations de la loi ALUR

La communication déployée autour du SNE

Les fonctionnalités offertes aux guichets

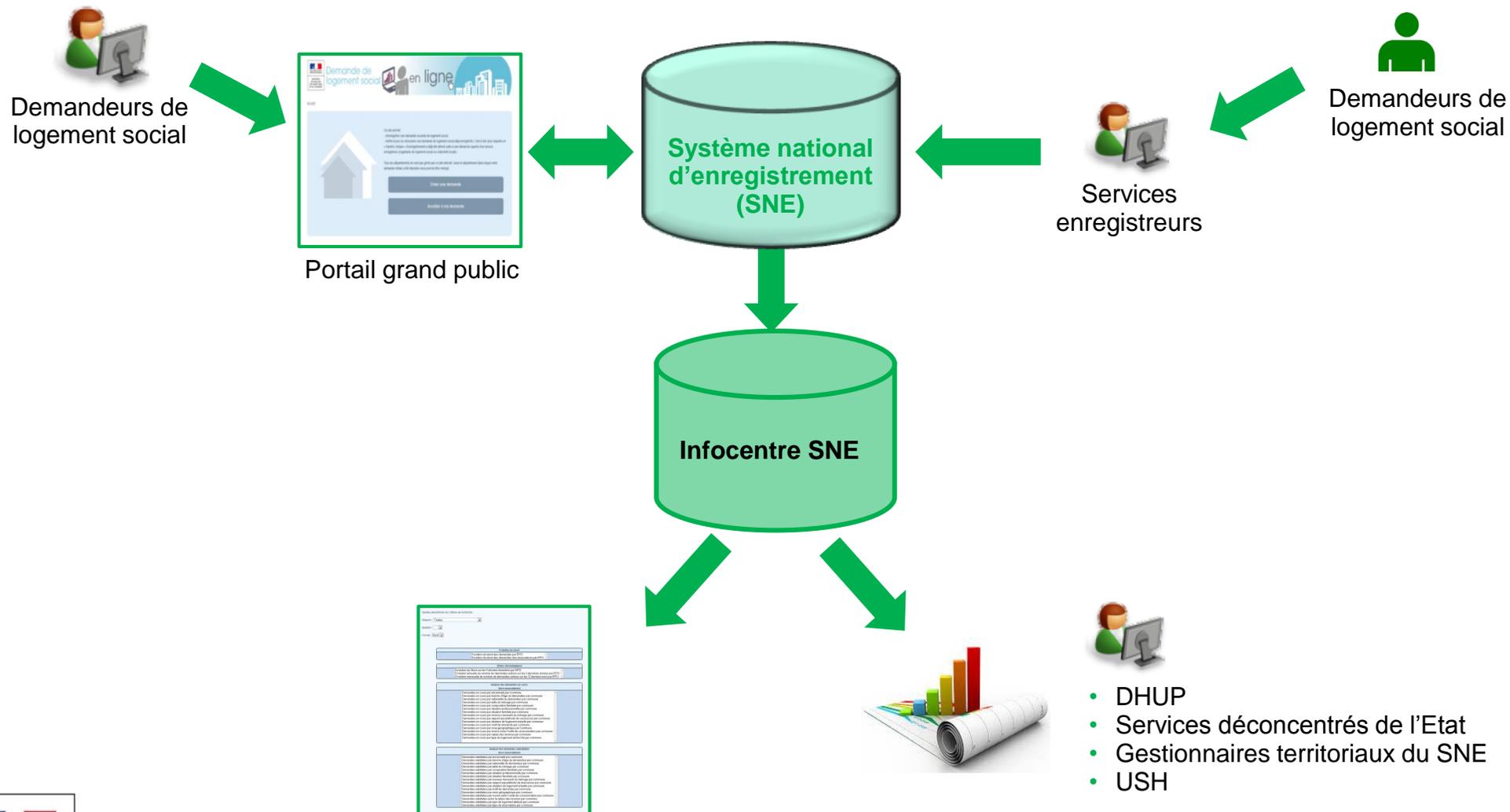
1. Présentation du SNE

- Le Système National d'Enregistrement (SNE), opérationnel depuis mars 2011, est le système national pour l'enregistrement des demandes de logement social.

Aujourd'hui, le SNE permet de :

- ▶ **Enregistrer** les demandes et délivrer le **numéro unique d'enregistrement**
- ▶ Certifier la date de dépôt des demandes et garantir ainsi leur **ancienneté**
- ▶ **Mettre à jour** les demandes immatriculées en fonction de l'évolution de la situation personnelle des demandeurs
- ▶ **Renouveler annuellement** les demandes
- ▶ **Radier** les demandes, notamment au moment de l'attribution d'un logement
- ▶ **Déposer, mettre à jour et renouveler** les demandes, **en ligne, via le portail grand public**
- ▶ Rendre disponibles à l'ensemble des acteurs ayant accès aux données nominatives d'un demandeur les **pièces justificatives** servant à l'instruction de sa demande : le demandeur n'a ainsi à fournir qu'**en un seul exemplaire les pièces constituant** son dossier
- ▶ Exploiter, via son infocentre, les données relatives à la **connaissance de la demande**

2. Le SNE, le portail grand public et l'infocentre



Rubrique "Statistiques", disponible sur le portail grand public

3. Bilan chiffré du SNE pour l'année 2015

- Le SNE, c'est :
 - Plus de 1 600 services enregistreurs ;
 - Environ **1 884 500 demandes actives** à fin décembre 2015 ;
 - Environ **1 303 700 demandes enregistrées** sur l'ensemble de l'année 2015 ;
 - Environ **616 900 demandes renouvelées** en 2015 ;
 - Environ **488 400 attributions de logements enregistrées** sur l'ensemble de l'année 2015.

Le SNE : un système efficace et complet

Un service de qualité rendu aux demandeurs, notamment via le portail grand public

L'infocentre SNE : l'exploitation des données relatives à la connaissance de la demande

Le « dossier unique » : une étape supplémentaire dans la simplification des démarches

Les autres évolutions du SNE conformément aux obligations de la loi ALUR

La communication déployée autour du SNE

Les fonctionnalités offertes aux guichets

1. Présentation du portail grand public (1/3)

- Le portail grand public est disponible à l'adresse suivante : www.demande-logement-social.gouv.fr.
- Il permet aux demandeurs de :
 - **Renouveler** ou de **mettre à jour leur demande**, directement en ligne, sans avoir à se déplacer à un service enregistreur (depuis décembre 2013) ;
 - **Déposer une nouvelle demande** (depuis avril 2015) ;
 - **Alimenter sa demande en pièces justificatives** (déploiement en cours sur l'ensemble du territoire depuis novembre 2015).
- Par ailleurs, le portail restitue :
 - La **liste des guichets** enregistreurs par commune,
 - Les **chiffres clés du logement social**, avec, par commune et par typologie de logement :
 - Le nombre de logements (avec la répartition par organisme) ;
 - Le nombre de demandes en attente ;
 - Le nombre d'attributions en année N-2 (avec la répartition par organisme).
- De plus, depuis mars 2016, le portail grand public permet d'accéder à une rubrique « **Statistiques** » qui met à disposition des données issues de l'infocentre du SNE : www.demande-logement-social.gouv.fr/statistiques

1. Présentation du portail grand public (2/3)

Accueil

Vous venez d'enregistrer une demande sur ce site mais n'avez pas la possibilité de joindre la pièce d'identité ou le titre de séjour nécessaire à sa validation ?

Vous n'avez pas la possibilité d'enregistrer une demande en ligne sur ce site ?

Consultez l'annuaire des guichets !

Où trouver les guichets ?

Vous avez ou allez faire une demande de logement social ?

Consultez les chiffres clés des communes qui vous intéressent.

Consulter les chiffres clés du logement social dans ma commune

Ce site permet d'enregistrer une demande de logement social nouvelle, pour laquelle un « numéro unique d'enregistrement » n'a pas encore été délivré.

Après validation, votre demande sera rendue disponible aux organismes de logement social disposant de logements sur les communes recherchées.

Pour commencer l'enregistrement d'une demande nouvelle, cliquez le bouton « Créer une demande ».

Vous pouvez également consulter, mettre à jour ou renouveler une demande de logement social existante, c'est à dire pour laquelle vous disposez déjà du « numéro unique d'enregistrement ».

Pour renouveler, mettre à jour ou consulter une demande existante, cliquez le bouton « Accéder à ma demande ».

Attention, si vous souhaitez renouveler votre demande, veillez à bien conserver le récépissé qui sera téléchargeable et qui vous sera envoyé par courrier électronique à la fin de la procédure.

Créer une demande

Accéder à ma demande

Pour consulter la liste des guichets enregistreurs par commune

Pour consulter les chiffres clés du logement social par commune

Pour accéder à sa demande, afin de la mettre à jour ou la renouveler

Pour déposer une nouvelle demande de logement social

1. Présentation du portail grand public (3/3)

- Pour accéder à la rubrique « **Statistiques** », il faut saisir dans le navigateur l'adresse suivante : www.demande-logement-social.gouv.fr/statistiques/.
- Cette rubrique donne accès à **plus de 5 000 rapports et jeux de données** issus de l'infocentre du SNE.
- Il s'agit d'une rubrique **publique** qui s'adresse à tout acteur de la demande de logement social souhaitant disposer de données sur la demande (demandeur de logement, collectivité territoriale, organisme de logement social, entreprise du secteur du bâtiment...)



Bienvenue dans la rubrique "Statistiques" du portail national de la demande de logement social.

Cette rubrique a pour objet la mise à disposition des données issues du système national d'enregistrement de la demande de logement social, à l'intention des collectivités territoriales, des organismes de logement social, des entreprises du secteur du bâtiment, ou de tout autre acteur intéressé par la demande de logement social.

Plus de 5000 jeux de données sont téléchargeables au travers du moteur de recherche ci-dessous.

Veuillez sélectionner vos critères de recherche :

Régions :
 Alsace
 Aquitaine
 Auvergne

Mutations :

Format :

- Rapports de niveau EPCI

Evolution du stock

des demandes
des demandes des associations

- Séries chronologiques

Evolution du Stock sur les 4 derniers trimestres
 Evolution annuelle du nombre de demandes actives sur les 3 dernières années
 Evolution mensuelle du nombre de demandes actives sur les 12 derniers mois

- Rapports de niveau Communes

Analyse des demandes en cours (hors associations)

par ancienneté
 par tranche d'âge du demandeur
 par nationalité du demandeur
 par taille du ménage
 par composition familiale
 par situation professionnelle

2. Le portail grand public, un service efficace et apprécié par les demandeurs (1/2)

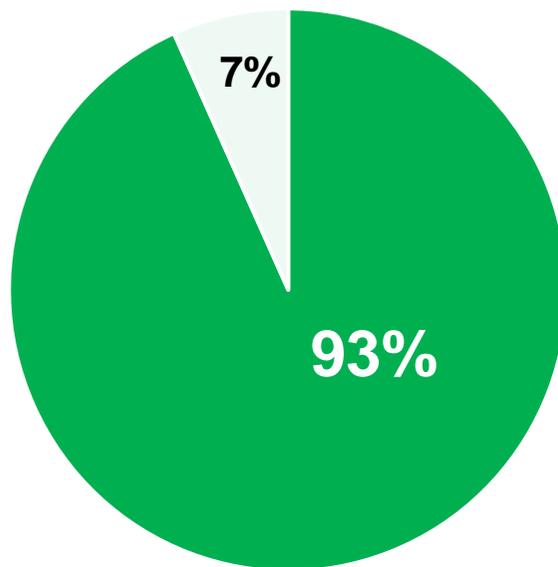
- Au mois de **mai 2016** :
 - **Le site a reçu 450.000 visites, soit en rythme annualisé plus de 5 millions de visites/an;**
 - Le taux d'usage du renouvellement* des demandes de logement social dépassait les **36%** ;
 - Le taux d'usage pour le dépôt** de nouvelles demandes se situait autour de **18%**.

2. Le portail grand public, un service efficace et apprécié par les demandeurs (2/2)

- Un **questionnaire de satisfaction** a été lancé en juin 2016 auprès d'un échantillon d'utilisateurs du portail grand public ayant déposé leur demande de logement social en ligne.
- Les **450 réponses** reçues ont donné les résultats suivants :

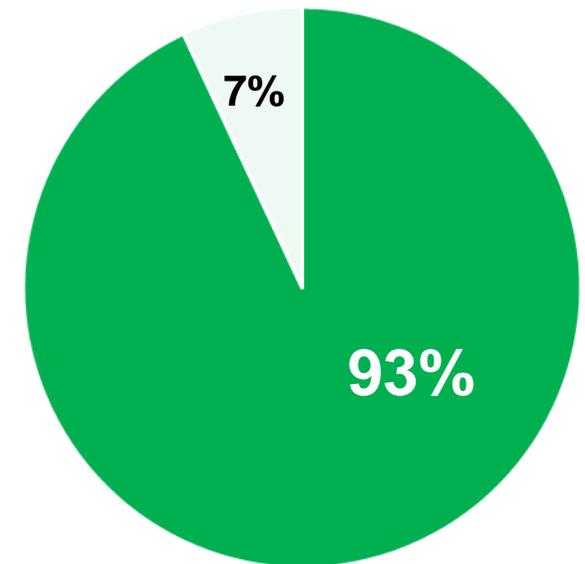
➔ Avez-vous trouvé que la démarche de dépôt de votre demande de logement social en ligne était :

- Très facile / Plutôt facile
- Plutôt pas facile / Pas facile du tout



➔ Trouvez-vous que le site et le service de dépôt en ligne soient :

- Très ergonomiques / Plutôt ergonomiques
- Peu ergonomiques / Pas du tout ergonomiques



➔ **64%** des répondants ont consulté la section "**Chiffres clés du logement social sur ma commune**". Plus de **75%** d'entre eux ont jugé que les informations présentées étaient **utiles** dans le cadre de leur démarche.

➔ Sur les 20 répondants ayant eu recours à l'**assistance** (téléphonique et par courriel), 18 ont été très satisfaits/plutôt satisfaits de l'assistance qui leur avait été apportée.

3. Les préavis de renouvellement via mél et SMS

- Deux mois avant la date limite de renouvellement, le demandeur est averti par mél et par SMS qu'il doit renouveler sa demande de logement social. Il s'agit d'une notification qui remplace la lettre simple.

Le contenu du SMS envoyé est le suivant :

« Votre demande de logement social No: xx {numeroUnique} doit être renouvelée. Allez sur www.demande-logement-social.gouv.fr ou à votre guichet habituel. »

- Si le demandeur ne renseigne ni adresse mél, ni numéro de portable, il continuera à recevoir une lettre simple.
- Si le demandeur n'a pas renouvelé sa demande 1 mois avant la date anniversaire, cette première notification est alors suivie d'une lettre expert (lettre remise contre signature).

Désormais, dans le contexte de la dématérialisation, pour toute **demande créée ou renouvelée au moins une fois en ligne**, aucune lettre physique de préavis n'est envoyée : **le demandeur est notifié par mél et/ou par SMS.**

Le SNE : un système efficace et complet

Un service de qualité rendu aux demandeurs, notamment via le portail grand public

L'infocentre SNE : l'exploitation des données relatives à la connaissance de la demande

Le « dossier unique » : une étape supplémentaire dans la simplification des démarches

Les autres évolutions du SNE conformément aux obligations de la loi ALUR

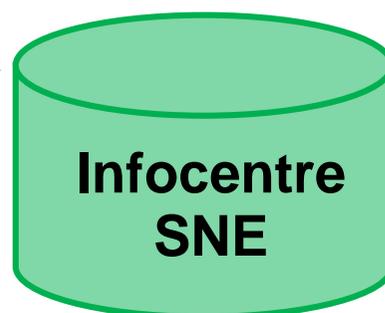
La communication déployée autour du SNE

Les fonctionnalités offertes aux guichets

1. Qu'est-ce que l'infocentre du SNE ?

Permet un **accès aux données qui n'est pas limité au territoire d'appartenance** de l'utilisateur : des analyses comparatives peuvent ainsi être menées entre territoires

Met à disposition un ensemble de **tableaux de bord pré-paramétrés** répondant aux questions courantes de suivi qualitatif et quantitatif de la demande



Est **alimenté à une fréquence hebdomadaire**, tous les week-ends

Comporte le « **rapport 06** », particulièrement destiné aux gestionnaires territoriaux et qui permet de produire, pour chaque service enregistreur, une vingtaine d'indicateurs chiffrés, relatifs à la qualité de l'alimentation du SNE

- L'accès à l'Infocentre est aujourd'hui ouvert à la DHUP, à l'USH, aux services déconcentrés de l'Etat et aux gestionnaires territoriaux.
- Des **statistiques** (par exemple, évolution du nombre de demandes enregistrées sur une période ou nombre de demandes satisfaites par ancienneté) sont par ailleurs mises en ligne tous les trimestres sur le site Internet des professionnels du logement social et permettent, depuis mars 2016, d'alimenter la rubrique « Statistiques » du portail grand public.

2. Quels sont les enjeux liés à l'infocentre ?

- Via son infocentre, **le SNE joue un rôle clé dans la connaissance de la demande de logement social, sa localisation**, ses caractéristiques et son niveau de satisfaction (les attributions), à une maille territoriale fine (la commune).
- Ces données alimentent la conception des politiques publiques du logement, que ce soit au niveau national ou au niveau territorial.

3. Quels sont les rapports disponibles sur l'infocentre ? (1/3)

- Une quarantaine de rapports, prêts à l'emploi, sont disponibles et rangés par série ; il en existe 5 (seuls des rapports issus des 4 premières séries sont diffusés sur le site Internet des professionnels du logement social et sur la rubrique « Statistiques » du portail grand public) :
 - Evolution du stock ;
 - Séries chronologiques ;
 - Analyse des demandes en cours (hors associations) ;
 - Analyse des demandes satisfaites (hors associations) ;
 - Suivi de l'activité des guichets (« rapport 06 » - non diffusé) ;
- Par ailleurs, à partir de septembre 2016, de nouveaux indicateurs et rapports permettront le suivi de la mise en œuvre du « dossier unique » sur les territoires.

Exemples de rapports disponibles dans l'infocentre

- Evolution du stock des demandes
- Évolution mensuelle du nombre de demandes actives sur les 12 derniers mois
- Demandes en cours par tranche d'âge du demandeur
- Demandes en cours par situation de logement actuelle
- Demandes satisfaites par type de réservataire
- Demandes satisfaites par ancienneté

3. Quels sont les rapports disponibles sur l'Infocentre ? (2/3)

- Pour les 4 premières séries, deux niveaux de granularité sont possibles : celui du département ou celui de l'EPCI.
- Par ailleurs, les séries suivantes sont éditables à l'échelle de la commune tout en préservant le secret statistique (pas de ligne avec des effectifs inférieurs à 11) :
 - Analyse des demandes en cours (hors associations) ;
 - Analyse des demandes satisfaites (hors associations).

3. Quels sont les rapports disponibles sur l'Infocentre ? (3/3)

- Exemple de rapport à la commune : demandes en cours par taille du ménage

Répartition des demandes en cours par taille du ménage (situation à fin MAI 2015)

		Total	1 pers	2 pers	3 pers	4 pers	5 pers	6 pers	7 pers	>= 8 pers
Charavines	nombre de demandes	25	9	10	2	4				
	% EPCI	1,49%	1,25%	2,44%	0,74%	2,41%	%	%	%	%
Coublevie	nombre de demandes	70	22	21	14	6	3	1	2	1
	% EPCI	4,18%	3,05%	5,12%	5,19%	3,61%	3,85%	6,67%	20%	25%
La Buisse	nombre de demandes	51	24	9	14	4				
	% EPCI	3,05%	3,33%	2,2%	5,19%	2,41%	%	%	%	%
La Murette	nombre de demandes	26	7	10	7	1	1			
	% EPCI	1,55%	0,97%	2,44%	2,59%	0,6%	1,28%	%	%	%

4. Exemples de tableaux de bord mis en ligne sur le site des professionnels du logement social (1/2)

- Evolution du stock des demandes sur l'année 2015 :

		Demandes en cours début période	Nouvelles Demandes	Total Radiées	dont Radiation abandon	dont Radiation attribution	dont Radiation irrecevabilité	dont Radiation non renouvellement	dont Radiation non réponse	Demandes en cours fin période
France	nombre de demandes	1,796,300	1,303,780	1,213,488	49,932	488,283	468	671,257	3,548	1,886,592
Meurthe-et-Moselle	nombre de demandes	11,802	13,219	12,792	462	5,925		6,325	80	12,229
	% Région	34.03%	36.02%	35.24%	21.96%	36.01%	%	36.71%	16.13%	34.85%
	% Département				3.61%	46.32%	%	49.44%	0.63%	
Meuse	nombre de demandes	1,614	2,369	2,320	421	1,260	2	637		1,663
	% Région	4.65%	6.45%	6.39%	20.01%	7.66%	12.5%	3.7%	%	4.74%
	% Département				18.15%	54.31%	0.09%	27.46%	%	
Moselle	nombre de demandes	17,512	15,665	15,784	479	6,300	3	8,995	7	17,393
	% Région	50.49%	42.68%	43.48%	22.77%	38.29%	18.75%	52.21%	1.41%	49.57%
	% Département				3.03%	39.91%	0.02%	56.99%	0.04%	
Vosges	nombre de demandes	3,758	5,451	5,404	742	2,970	11	1,272	409	3,805
	% Région	10.83%	14.85%	14.89%	35.27%	18.05%	68.75%	7.38%	82.46%	10.84%
	% Département				13.73%	54.96%	0.2%	23.54%	7.57%	
Lorraine	nombre de demandes	34,686	36,704	36,300	2,104	16,455	16	17,229	496	35,090
	% France	1.93%	2.82%	2.99%	4.21%	3.37%	3.42%	2.57%	13.98%	1.86%

4. Exemples de tableaux de bord mis en ligne sur le site des professionnels du logement social (2/2)

- Répartition des demandes satisfaites en 2015 :

		Total	20 - 24 ans	25 - 29 ans	30 - 34 ans	35 - 39 ans	40 - 44 ans	45 - 49 ans	50 - 54 ans	55 - 59 ans	60 - 64 ans	65 - 69 ans	70 - 74 ans	7
France	nombre de ménages logés	485,565	62,558	84,929	73,015	58,812	52,534	42,187	31,625	22,322	16,589	11,725	6,155	
	âge moyen	39												

Centre	nombre de ménages logés	23,483	3,741	4,127	3,381	2,606	2,370	1,914	1,403	1,003	786	547	273	
	% France	4.84%	5.98%	4.86%	4.63%	4.43%	4.51%	4.54%	4.44%	4.49%	4.74%	4.67%	4.44%	
	âge moyen	38												
Eure-et-Loir	nombre de ménages logés	3,343	458	591	516	433	344	294	198	132	108	98	42	
	% Région	14.24%	12.24%	14.32%	15.26%	16.62%	14.51%	15.36%	14.11%	13.16%	13.74%	17.92%	15.38%	
	âge moyen	39												
CA Chartres Métropole	nombre de ménages logés	1,524	225	295	236	189	157	131	85	49	46	46	17	
	% EPCI	-	14.76%	19.36%	15.49%	12.4%	10.3%	8.6%	5.58%	3.22%	3.02%	3.02%	1.12%	
	% Département	45.59%	49.13%	49.92%	45.74%	43.65%	45.64%	44.56%	42.93%	37.12%	42.59%	46.94%	40.48%	
	âge moyen	38												
Barjouville	nombre de ménages logés	13	4	3	2	1	1	1	1					
	% EPCI	0.85%	1.78%	1.02%	0.85%	0.53%	0.64%	0.76%	1.18%	%	%	%	%	
Chartres	nombre de ménages logés	523	69	110	72	63	48	56	23	21	24	14	7	
	% EPCI	34.32%	30.67%	37.29%	30.51%	33.33%	30.57%	42.75%	27.06%	42.86%	52.17%	30.43%	41.18%	
	nombre de	65	7	9	16	6	8	6	5	3	1	4		

5. La rubrique « Statistiques » du portail grand public (1/2)

- La rubrique « Statistiques » du portail grand public n'est accessible qu'en tapant directement son adresse dans un navigateur Internet : www.demande-logement-social.gouv.fr/statistiques/.
- Elle recense l'ensemble des rapports disponibles dans l'infocentre SNE (à l'exception du « rapport 06 » permettant le suivi de l'activité des guichets enregistreurs / instructeurs). Elle s'inscrit dans une logique d'ouverture des données sur la demande de logement social, dans le cadre de l'*Open Data*.
- Cette rubrique est **publique**, et s'adresse à l'ensemble des acteurs de la demande de logement social qui souhaitent recueillir des données sur la demande : grand public dont les demandeurs de logement social, collectivités territoriales, bailleurs sociaux, acteurs du secteur du bâtiment...
- Une mise à jour des rapports est prévue une fois par an, en février sur l'année civile précédente complète.

5. La rubrique « Statistiques » du portail grand public (2/2)

Bienvenue dans la rubrique "Statistiques" du portail national de la demande de logement social.

Cette rubrique a pour objet la mise à disposition des données issues du système national d'enregistrement de la demande de logement social, à l'intention des collectivités territoriales, des organismes de logement social, des entreprises du secteur du bâtiment, ou de tout autre acteur intéressé par la demande de logement social.

Plus de 5000 jeux de données sont téléchargeables au travers du moteur de recherche ci-dessous.

Veuillez sélectionner vos critères de recherche :

Régions :

Mutations :

Format :

- Rapports de niveau EPCI

Evolution du stock

Séries chronologiques

- Rapports de niveau Communes

Analyse des demandes en cours (hors associations)

- Les rapports de la rubrique « Statistiques » peuvent être **téléchargés** au format **Excel** ou **PDF**.
- Des **filtres** permettent d'affiner la recherche de rapports (par région, par type de données recherchées...).

Résultat de votre recherche

Date de mise à jour 26/03/2016 08:00:03

(*) : Rapport obsolète. Voir info-bulle

Pages 1 - Page 1 sur 1 - 4 lignes de 1 à 4 sur 4 lignes - Nombre de lignes par page : [Changer](#)

Nom du rapport	Région	Type	Mutations	Format	Choix
Tab01-01_E - Evolution du stock des demandes	Alsace	Evolution du stock	limiter aux demandes de mutation	PDF	<input type="checkbox"/>
Tab02-01_E - Evolution du stock sur les 4 derniers trimestres	Alsace	Séries chronologiques	limiter aux demandes de mutation	PDF	<input type="checkbox"/>
Tab03-01_C - Demandes en cours par ancienneté	Alsace	Analyse des demandes en cours (hors associations)	limiter aux demandes de mutation	PDF	<input type="checkbox"/>
Tab04-01_C - Demandes satisfaites par ancienneté	Alsace	Analyse des demandes satisfaites (hors associations)	limiter aux demandes de mutation	PDF	<input type="checkbox"/>

Pages 1 - Page 1 sur 1 - 4 lignes de 1 à 4 sur 4 lignes - Nombre de lignes par page : 10

[Retour](#)

[Tout sélectionner](#)

[Tout désélectionner](#)

[Télécharger](#)

Le SNE : un système efficace et complet

Un service de qualité rendu aux demandeurs, notamment via le portail grand public

L'infocentre SNE : l'exploitation des données relatives à la connaissance de la demande

Le « dossier unique » : une étape supplémentaire dans la simplification des démarches

Les autres évolutions du SNE conformément aux obligations de la loi ALUR

La communication déployée autour du SNE

Les fonctionnalités offertes aux guichets

1. La loi ALUR et la disposition relative au « dossier unique »

- La loi ALUR modifie l'article **L.441-2-1** du Code de la construction et de l'habitation (CCH) : « *Les pièces justificatives servant à l'instruction de la demande sont déposées **en un seul exemplaire**. Elles sont enregistrées dans le système national d'enregistrement et rendues disponibles aux personnes ayant accès aux données nominatives de ce système* ».
- Concrètement, cela signifie que :



- Le demandeur de logement social n'a à fournir qu'en **un seul exemplaire** les pièces servant à la qualification ou à l'instruction de sa demande ;



- **Toute pièce demandée** au demandeur **doit être partagée** ;



- **Les pièces sont rendues disponibles** à l'ensemble des acteurs ayant accès aux données nominatives, et au demandeur lui-même ;



- L'atteinte de ces objectifs définis par la loi implique donc une **numérisation préalable des pièces**.

2. La traduction opérationnelle de la disposition relative au « dossier unique »

- **Le SNE et le portail grand public sont désormais dotés de fonctionnalités** permettant d'alimenter les dossiers des demandeurs en **pièces justificatives numérisées**, qui sont donc partagées dans le SNE et visibles par les demandeurs d'une part, et par les acteurs habilités à la consultation des pièces d'autre part.
- De façon concrète, la mise en œuvre du « dossier unique » permet les actions suivantes :

Guichets enregistreurs / instructeurs	Demandeurs
<ul style="list-style-type: none"> • Déposer et consulter des pièces justificatives dans le SNE ; • Recourir aux prestations opérationnelles de Tessi Documents Services, le prestataire de numérisation industrielle. Ils ont notamment accès au portail web professionnel développé par le prestataire. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alimenter leur demande avec des pièces justificatives : <ul style="list-style-type: none"> ○ Via le portail grand public ; ○ Avec une application Smartphone ○ En ayant recours aux prestations de numérisation industrielle.

3. *Tessi Documents Services*, le prestataire de numérisation industrielle (1/2)

- La mise en place du « dossier unique », avec l'obligation de rendre disponibles et de partager les pièces justificatives d'une demande, implique de **numériser ces pièces**.
- Dans ce cadre, les guichets enregistreurs / instructeurs et demandeurs ont la possibilité de recourir à un **prestataire de numérisation industrielle** : *Tessi Documents Services*.
- Les prestations de *Tessi Documents Services* sont multiples et s'adressent aussi bien aux guichets enregistreurs / instructeurs qu'aux demandeurs :

Pour les demandeurs	Pour les guichets enregistreurs / instructeurs
<ul style="list-style-type: none"> • Le prestataire réceptionne les documents au format papier, les numérise, les qualifie et les télé-verse dans le SNE, conformément au plan de classement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le prestataire réceptionne les documents au format papier, les numérise, les qualifie et les télé-verse dans le SNE, conformément au plan de classement ; • Il réceptionne également les documents au format numérique, déposés par les guichets sur le portail web professionnel dédié, les qualifie et les télé-verse dans le SNE, conformément au plan de classement.

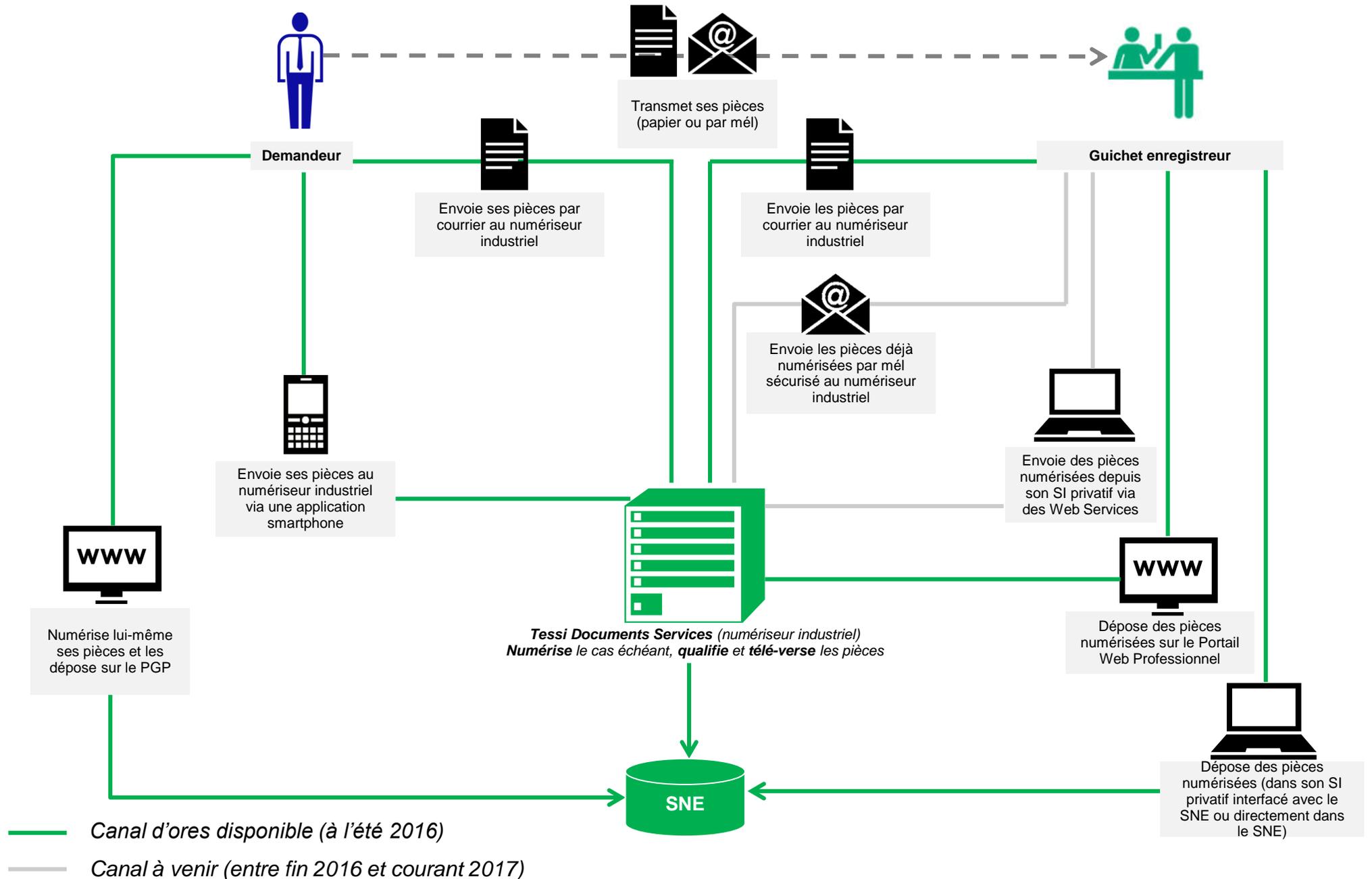
3. *Tessi Documents Services*, le prestataire de numérisation industrielle (2/2)

- *Tessi Documents Services* assure la **numérisation**, la **qualification** et le **télé-versement des pièces justificatives des demandeurs**.
- Les **canaux de transmission** des pièces justificatives prévus pour les demandeurs et les guichets enregistreurs / instructeurs sont les suivants, dont certains ne sont pas encore opérationnels à ce jour :

Canaux de transmission des pièces justificatives à <i>Tessi Documents Services</i>		Guichets enregistreurs / instructeurs	Demandeurs
Papier (par courrier)		✓	✓
Numérique	Portail web professionnel (PWP)	✓	
	Mél sécurisé	✓	
	Web Services	✓	
	Application Smartphone		✓

✓ Canal opérationnel (à l'été 2016)

4. Les canaux disponibles et à venir pour alimenter le SNE en pièces justificatives



5. Les outils déployés par le niveau national pour accompagner le déploiement du « dossier unique »

- Le niveau national met à disposition des guichets des **outils d'accompagnement** au déploiement du « dossier unique » :



- Une **foire-aux-questions** sur le site Internet des professionnels du logement social : <http://sne.info.application.territoires.gouv.fr/faq-r200.html>.



- De la **documentation** relative :

- À l'utilisation des **outils informatiques** (application Web du SNE, portail web professionnel de *Tessi Documents Services...*) ;
- Aux **prestations et modalités de recours** aux prestations de *Tessi Documents Services*.



- Un « **flyer** » et un « **4-pages** » (sous version numérique) diffusables aux demandeurs et leur présentant les modalités d'alimentation de leur demande par des pièces justificatives via le **portail grand public**, via l'envoi des pièces par courrier au prestataire de numérisation industrielle, ou via l'**application Smartphone** « *Ma demande de logement social* ».



Ministère « Logement... Habitat durable »

Déposer des pièces justificatives

- Accédez à votre demande sur le portail
- Rassemblez vos pièces justificatives puis téléchargez-les ou envoyez-les par courrier
- Révisitez la « date de fin de validité »

Transmettre des documents papier au service de numérisation :

- Rassemblez les copies papier des pièces que vous souhaitez envoyer (sans les coller)
- Agrafez la copie de la PREMIÈRE page de votre attestation d'enregistrement de demande de logement social avec toutes les pièces justificatives.
- Envoyez par courrier ces documents à l'adresse :
GP SNE
Demande de logement social - Service de numérisation des pièces
734 442 00
7714 AVON Cedex
Le code d'affranchissement est à votre charge
- Un courrier électronique de confirmation vous sera ensuite envoyé.
Vous pouvez alors vérifier que les justificatifs ont bien été déposés dans votre dossier numérique sur le site www.demande-logement-social.gouv.fr ou auprès d'un guichet.

POUR TOUTE QUESTION, CONTACTEZ L'ASSISTANCE AU 0112 24 01 70

Ministère « Logement... Habitat durable »

L'application Smartphone « Ma demande de logement social »

- Vous pouvez attester vous-même en direct de votre application Smartphone l'état de votre dossier.
- Cette application est disponible uniquement sur les smartphones Android.

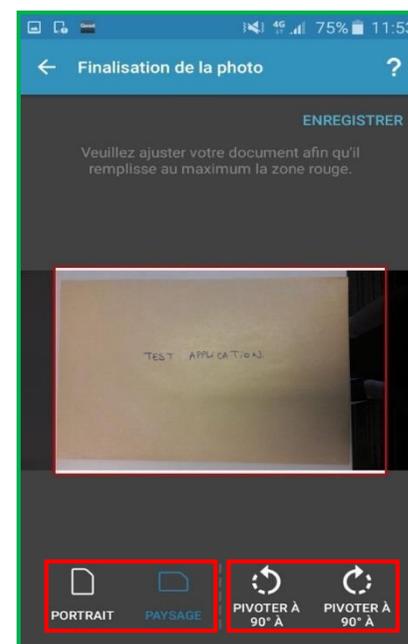
1. Ajouter une pièce justificative à votre demande

- Sur l'écran d'accueil, cliquez sur « Envoyer une nouvelle pièce »
- Choisissez la catégorie du document que vous souhaitez déposer (par exemple, « Situation professionnelle ») et son type (par exemple, « Carte d'étudiant »)

POUR TOUTE QUESTION, CONTACTEZ L'ASSISTANCE AU 0112 24 01 70

6. Zoom sur l'application Smartphone « *Ma demande de logement social* »

- Une **application Smartphone** (Android) pour les demandeurs de logement social est disponible sur le GooglePlay Store. Elle permet notamment aux demandeurs :
 - D'**alimenter leur dossier en pièces justificatives**, soit en les **photographiant**, soit en **important des fichiers PDF** déjà disponibles sur leur Smartphone ;
 - De **consulter** les pièces justificatives de leur demande ;
 - De **supprimer** des pièces.
- Dans un premier temps, aucune communication ne sera faite auprès des demandeurs sur la disponibilité de cette application.
- A terme, **l'application constituera la version mobile du portail grand public**. Elle permettra de **déposer une demande de logement social**, ainsi que de **mettre à jour** et de **renouveler** une demande active.



7. Le suivi de la mise en œuvre du « dossier unique »

- Une nouvelle version de l'infocentre (version 7) sera déployée en septembre 2016. Cette version comportera de nouveaux **indicateurs et rapports permettant de suivre la mise en œuvre du « dossier unique »**.
- Ces indicateurs et rapports permettront notamment de **suivre l'activité des guichets enregistreurs / instructeurs et du prestataire *Tessi Documents Services***.

Le SNE : un système efficace et complet

Un service de qualité rendu aux demandeurs, notamment via le portail grand public

L'infocentre SNE : l'exploitation des données relatives à la connaissance de la demande

Le « dossier unique » : une étape supplémentaire dans la simplification des démarches

Les autres évolutions du SNE conformément aux obligations de la loi ALUR

La communication déployée autour du SNE

Les fonctionnalités offertes aux guichets

- Outre l'enregistrement en ligne et le « dossier unique », la loi ALUR prévoit deux autres dispositions majeures s'inscrivant dans la recherche d'une plus grande transparence, lisibilité et efficacité des politiques publiques du logement :
 - La **gestion partagée** de la demande ;
 - La mise en place du « **droit à l'information** » des demandeurs.

1. La gestion partagée : ce que dit le décret (1/2)

- Le dispositif de **gestion partagée des demandes**, obligatoire sur le territoire des seuls EPCI dotés d'un PLH approuvé, vise à partager les informations relatives à la gestion de la demande et à l'évolution des dossiers en cours de traitement.
- Le décret n° 2015-523 du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement social et à l'information du demandeur précise les **informations qui devront être obligatoirement partagées**.
 - Les **rectifications éventuelles** apportées à la demande par un intervenant habilité à cet effet, en fonction des pièces justificatives fournies par le demandeur
 - L'éventuel **caractère prioritaire** de la demande (DALO, accords collectifs, ou labellisation par une instance locale)
 - Le cas échéant, la mention du ou des **contingents de réservation** auxquels le demandeur est éligible
 - Les **événements intervenus dans le processus de traitement de la demande** :
 - Demande d'informations ou de pièces justificatives ;
 - Désignation en vue de la présentation à une CAL ;
 - Inscription à l'ordre du jour d'une CAL ;
 - Examen de la demande par cette CAL ;
 - Visites de logements proposées et/ou effectuées ;
 - Décisions éventuelles de la CAL ;
 - Motifs des éventuels refus par le demandeur ;
 - Signature du bail.

1. La gestion partagée : ce que dit le décret (2/2)

- Par ailleurs, le traitement des informations figurant dans le dispositif de gestion partagée doit permettre de :
 - **Déterminer**, le cas échéant, le **caractère prioritaire** d'une demande ;
 - **Identifier les demandeurs dont l'attente a atteint ou dépassé le délai fixé par le préfet** en application de l'article L. 441-1-4 ;
 - **Identifier les demandeurs auxquels la commission d'attribution a attribué un logement sous réserve de refus du ou des candidats précédents et auxquels le logement n'a finalement pas été attribué**, et les conditions de traitement de ces demandes pour l'attribution des prochains logements disponibles adaptés à leur situation.

2. La gestion partagée : traduction opérationnelle dans le SNE

- Le SNE permettra aux services enregistreurs et instructeurs d'inscrire un plus grand nombre d'**événements affectant la vie d'une demande** de logement social, permettant ainsi leur partage entre les acteurs.
- Les fonctionnalités relatives à la gestion partagée sont en cours de développement, pour une **connexion directe au SNE** (*Web App*) et par **interfaces synchrones** (*Web Services*).
 - A l'instar des interfaces relatives au « dossier unique », il n'y aura **pas d'interfaces asynchrones** pour les échanges avec les systèmes privatifs relatifs à la gestion partagée.

3. L'information des demandeurs : ce que prévoit la loi ALUR

- La loi ALUR modifie l'article L. 441-2-6 du CCH en instaurant le **droit à l'information des demandeurs**. Ce droit à l'information a deux dimensions :
 - Le droit à **l'information sur la procédure, l'offre et la demande de logement social** ;
 - Le droit à l'information du demandeur **sur les données individuelles le concernant**.
- En plus des dispositions applicables sur tout le territoire en termes de droit à l'information du demandeur, il est prévu (décret n° 2015-523 du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement social et à l'information du demandeur) - sur le **territoire des intercommunalités dotées d'un PLH approuvé** - l'accès à des **informations complémentaires**, relatives au contexte local et qui doivent être harmonisées entre les acteurs.

4. L'information des demandeurs : traduction opérationnelle dans le SNE

Droit à l'information sur la procédure, l'offre et la demande de logement social

- Le **portail grand public** permet à tout internaute de connaître la taille du parc existant sur une commune, le nombre de demandeurs en attente d'un logement ainsi que le nombre de logements attribués au cours de l'année précédente.

Droit à l'information du demandeur sur l'avancement du traitement de sa demande

- **Via le portail grand public, le demandeur a accès à sa demande** (telle que saisie dans le système par un guichet enregistreur ou par lui-même), et peut la consulter, la mettre à jour et la renouveler.
- Par ailleurs, un certain nombre d'**événements enregistrés par les services enregistreurs / instructeurs** (c'est-à-dire ceux rendus obligatoires par le décret précisant le contenu du dispositif de gestion partagée) deviennent **consultables par le demandeur** de logement social, sur le portail grand public. Le demandeur obtient ainsi une vision plus claire de l'avancement de sa demande.

- Le droit à l'information du demandeur sur l'avancement du traitement de sa demande est une disposition obligatoire pour tous les territoires.
- Sa mise en place sera grandement facilitée par la mise en place de la gestion partagée.

Le SNE : un système efficace et complet

Un service de qualité rendu aux demandeurs, notamment via le portail grand public

L'infocentre SNE : l'exploitation des données relatives à la connaissance de la demande

Le « dossier unique » : une étape supplémentaire dans la simplification des démarches

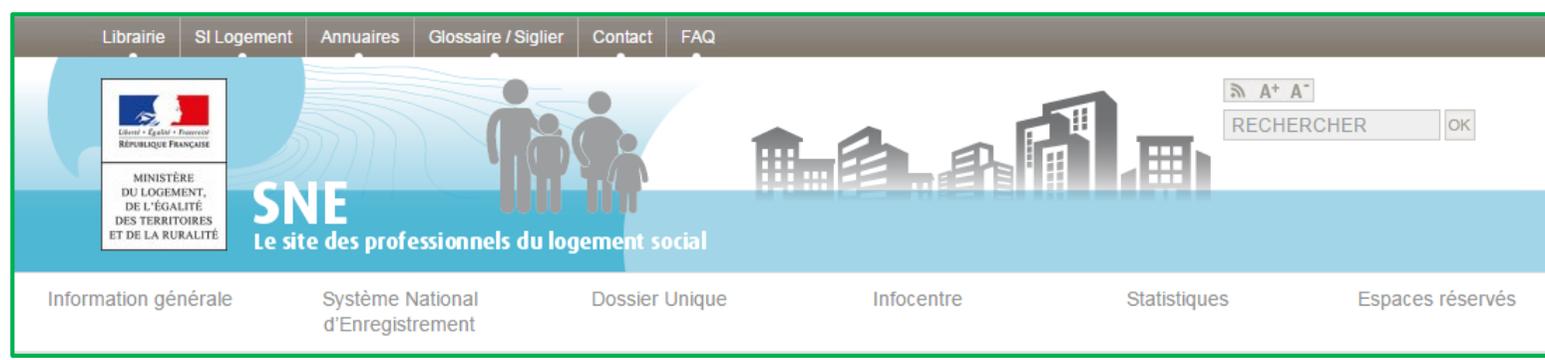
Les autres évolutions du SNE conformément aux obligations de la loi ALUR

La communication déployée autour du SNE

Les fonctionnalités offertes aux guichets

1. Le site internet des professionnels du logement social

- Le site des professionnels du logement social est disponible à l'adresse suivante : <http://sne.info.application.logement.gouv.fr>



- On y trouve des informations concernant le SNE et son infocentre :
 - Les nouvelles versions de l'application et la documentation correspondante ;
 - Les prochaines maintenances programmées ;
 - Des espaces spécifiques en lien avec la mise en œuvre des dispositions de la loi ALUR (notamment, un espace dédié au déploiement du « dossier unique ») ;
 - Les statistiques (mise en ligne de rapports de l'infocentre).



2. La newsletter SNE

- Cette newsletter est diffusée par mél par l'équipe projet nationale.
- Elle est **envoyée à plus de 500 acteurs** de la demande de logement social.
- La newsletter, diffusée généralement tous les mois, informe les acteurs sur les actualités du SNE.

Ministère « Logement » « l'Habitat durable »
Newsletter #39 – 27 mai 2016
 A l'attention des acteurs de la demande de logement social
Cette newsletter est diffusée par l'équipe projet nationale en charge du déploiement de la réforme de la demande unique de logement social.

Mise à disposition publique de statistiques sur la demande de logement social

Des **jeux de données statistiques** issus du SNE et concernant la demande de logement social sont désormais **disponibles en ligne et téléchargeables depuis le portail grand public**. Pour y accéder, vous devez saisir dans votre navigateur l'adresse suivante : www.demande-logement-social.gouv.fr/statistiques

« Dossier unique » - Achèvement de la phase pilote

La **phase pilote** du déploiement du « dossier unique » - lancée en novembre 2015 - s'est achevée **début avril 2016** :

- Les guichets du Nord et du Pas-de-Calais se disent très satisfaits du déploiement du « dossier unique » sur leurs territoires ;
- Au 11 avril 2016, près de 106 000 pièces justificatives avaient été déposées dans le SNE par les guichets et par le prestataire de numérisation industrielle Tessi Documents Services ;
- Les demandeurs alimentent également leur demande directement via le **portail grand public**.

Les **fonctionnalités** « dossier unique » du SNE, ainsi que les prestations de Tessi Documents Services ont donc pu être testées et ajustées, et sont désormais **opérationnelles et utilisées par plusieurs autres territoires**.

« Dossier unique » - Généralisation

La **généralisation** de la mise en œuvre du « dossier unique » a débuté, et s'organise par **déploiements régionaux successifs**. A ce jour, le **Nord-Pas-de-Calais, la Picardie et l'Île-de-France** ont déployé le « dossier unique ».

Afin de sécuriser les déploiements et assurer la mobilisation de tous, des **réunions de lancement régionales s'adressant en premier lieu aux guichets enregistreurs** sont organisées. Elles sont notamment l'occasion d'annoncer les **dates effectives de déploiement** du « dossier unique ».

Dans le cadre de la généralisation, les documents suivants ont été déposés sur le site des professionnels du logement social dans la rubrique « **Dossier Unique > Accompagnement** » :

- Le **guide d'utilisation** de la Web App* du SNE (V4.1) ;
- De la **documentation générale** et des **modèles opératoires** concernant les prestations de Tessi Documents Services ;
- Une **notice explicative** pour optimiser la numérisation des pièces justificatives ;
- Un **flyer de communication**, à destination des guichets pour diffusion auprès des demandeurs.

Les réunions de lancement permettent également de mettre à jour la **FAQ en ligne** (disponible dans la rubrique « **Dossier Unique > FAQ** »), **Pensez à la consulter régulièrement !**

Attention : depuis le mardi 3 mai 2016, l'URL « logement.gouv.fr » remplace « territoires.gouv.fr » ; ainsi, le site des professionnels du logement social est désormais disponible à l'adresse suivante : <http://sne.info.application.logement.gouv.fr>
 Les mots de passe et identifiants restent identiques.

Ministère « Logement » « l'Habitat durable »
Newsletter #40 – 11 juillet 2016
 A l'attention des acteurs de la demande de logement social
Cette newsletter est diffusée par l'équipe projet nationale en charge du déploiement de la réforme de la demande unique de logement social.

« Dossier unique » - L'envoi de documents à Tessi Documents Services par les demandeurs

Les fonctionnalités du « dossier unique » sont maintenant ouvertes sur l'ensemble du territoire national ; les demandeurs de logement social peuvent désormais alimenter en pièces justificatives leur demande :

- Directement via le **portail grand public (PGP)**, en y déposant des pièces déjà numérisées ;
- En faisant appel à la prestation « **papier** » de Tessi Documents Services (envoi par courrier de copies de pièces justificatives).

Pour utiliser ce dernier canal, les demandeurs doivent **impérativement** joindre une copie de leur **attestation d'enregistrement ou de renouvellement de demande de logement social**. Il revient notamment aux guichets enregistreurs de communiquer auprès des demandeurs concernant les modalités de recours aux prestations de Tessi Documents Services. Un flyer de communication élaboré par le niveau national peut être diffusé auprès des demandeurs par les guichets. Il est notamment disponible sur le site des professionnels du logement social : <http://sne.info.application.logement.gouv.fr/flyer-de-communication-a-diffuser-aux-acteurs-acteurs.html>.

« Dossier unique » - L'assistance de Tessi Documents Services

Tessi Documents Service a mis en place une assistance pour répondre aux demandes / difficultés rencontrées par les guichets enregistreurs, notamment concernant l'utilisation du portail web professionnel.

Des modalités précises de recours à cette assistance ont été élaborées et sont détaillées dans un **mode opératoire dédié et disponible sur le site des professionnels du logement social** : <http://sne.info.application.logement.gouv.fr/recours-a-l-assistance-du-prestataire-de-pps.html>.

Trois volets y sont présentés :

- La **déclaration d'incidents** relatifs à des pièces transmises à Tessi Documents Services ;
- Les **modalités de gestion des comptes d'accès** au portail web professionnel ;
- La **procédure à suivre** en cas de problème de connexion au portail web professionnel.

« Dossier unique » - Justificatifs : la limite pour la catégorie « fiche de paie » augmentée

Afin de répondre aux demandes des guichets enregistreurs, la **limite de la catégorie « fiche de paie » dans le plan de classement du SNE a été relevée** : il est désormais possible de téléverser jusqu'à **15 documents** dans cette catégorie.

L'envoi de l'attestation d'enregistrement de demande de logement social par le niveau national

Suite à des difficultés rencontrées par le prestataire, la prise en charge par le niveau national de l'envoi des **attestations d'enregistrement de logement social** sera effective à partir du premier trimestre 2017.
 Les guichets doivent donc continuer à transmettre eux-mêmes ces attestations en attendant.

3. La campagne de communication sur la demande de logement social (1/4)

- Une campagne de communication sur la **demande de logement social** a été lancée à l'occasion du dernier congrès annuel HLM, fin septembre 2015.
 - Elle concerne principalement l'**ouverture du service de création de nouvelles demandes** sur le portail grand public, mais va au-delà, en **mettant à jour le dépliant général** sur la demande de logement social ;
 - Elle décrit en détails, pas à pas, le **processus de dépôt et de renouvellement** d'une demande ;
 - Elle vise à **promouvoir l'utilisation du portail grand public**, afin d'orienter les flux de demandeurs des guichets vers le télé-service ;
 - Elle est à **destination du grand public** mais **passé essentiellement par les réseaux professionnels susceptibles d'accueillir de potentiels demandeurs** de logement social (guichets enregistreurs, communes, départements, CCAS, sites internet publics ou parapublics type celui de la CAF...).

3. La campagne de communication sur la demande de logement social (2/4)

- Les outils de communication déployés sont les suivants :



Affiche



Affiche + Flyer



Dépliant



Encart de publicité sur des applications Smartphone ou des sites mobiles



Bannières sur des sites de presse



3. La campagne de communication sur la demande de logement social (3/4)

- Une **campagne de communication en ligne** a été lancée via le site de publi-information « Regards sur l'innovation » (<http://regards-sur-l-innovation.fr/la-demande-de-logement-social-en-ligne/>) et sur lequel étaient redirigées les personnes cliquant sur les bannières et encarts de publicité relatifs à la demande de logement social en ligne.

LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL EN LIGNE UN NOUVEAU MOYEN DE SE SIMPLIFIER LA VIE



- Les nouveaux enjeux du logement social
- Comment faire une demande de logement social ?
- Les étapes de la demande en ligne
- Cinq bonnes raisons de faire sa demande en ligne



Demande de logement social



en ligne



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

VIDÉOS



3. La campagne de communication sur la demande de logement social (4/4)

- Enfin, dans le cadre du déploiement du « dossier unique », des **outils de communication** ont été élaborés par le niveau national dans le but **d'assister les guichets enregistreurs / instructeurs dans leurs démarches informatives auprès des demandeurs** :

1. L'UTILISATION DU PORTAIL GRAND PUBLIC

Déposer des pièces justificatives sur le portail grand public

- Accédez à votre demande sur le portail grand public.
- Numerisez vos pièces justificatives puis déposez-les en cliquant sur « glisser-déposer » les pièces dans les cases prévues à cet effet.
- Renseignez la « date de fin de validité » le cas échéant et cliquez sur « sauvegarder le justificatif ».

Il est recommandé de déposer les pièces justificatives numérisées. La taille maximale par pièce est de 2 Mo.

Quelques bonnes pratiques

- Quand une pièce justificative de plusieurs pages a été numérisée, fusionnez ces fichiers afin d'obtenir un seul document numérique.
- Multitache : accumulez les documents dans chaque catégorie régulièrement votre dossier en supprimant les pièces obsolètes, inutiles,...

2. LE RECOURS AU SERVICE DE NUMERISATION

Transmettre des documents papier au service de numérisation : 4 étapes clés

Vous pouvez envoyer les COPIES PAPIER de vos pièces justificatives par COURRIER à un organisme certifié par l'Etat chargé de numériser vos pièces et de les ajouter dans le dossier numérique de votre demande.

- Rassemblez les copies papier des pièces que vous souhaitez envoyer (sans les mélanger).
- Agrafez la copie de la PREMIERE page de votre attestation d'enregistrement de demande de logement social avec toutes les pièces justificatives.
- Envoyez par courrier ces documents à l'adresse :
GIP SNE
Demande de logement social - Service de numérisation des pièces
TSA 44348
77214 AVON Cedex
Le coût d'affranchissement est à votre charge.
- Un courrier électronique de confirmation vous sera ensuite envoyé.
Vous pourrez alors vérifier que les justificatifs ont bien été déposés dans votre dossier numérique sur le site www.demande-logement-social.gouv.fr ou auprès d'un guichet.

L'APPLICATION SMARTPHONE « MA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL »

1. Ajouter une pièce justificative à votre demande

- Sur l'écran d'accueil, cliquez sur « Envoyer une nouvelle pièce ».
- Choisissez la catégorie du document que vous souhaitez déposer (par exemple, « Situation professionnelle ») et son type (par exemple, « Carte d'étudiant »).
- Choisissez votre méthode d'envoi du document : « Prendre en photo » ou « Importer un PDF ».

2. Prendre en photo votre pièce justificative

Prenez en photo votre pièce justificative depuis l'application.

3. Importer un PDF

Importez une copie numérique de votre pièce justificative au format PDF dans l'application.

4. Sélectionnez le document

Sélectionnez le document que vous souhaitez déposer depuis Drive Google, OneDrive, ou le dossier « Téléchargement » de votre Smartphone.

Remarque : les pièces que vous aurez ajoutées vous-même via l'application Smartphone seront consultables sous un délai de 24h.

Présentation des modalités de téléversement des pièces justificatives sur le portail grand public et de recours aux prestations de Tessi Documents Services

Présentation des fonctionnalités de l'application Smartphone du portail grand public

Le SNE : un système efficace et complet

Un service de qualité rendu aux demandeurs, notamment via le portail grand public

L'infocentre SNE : l'exploitation des données relatives à la connaissance de la demande

Le « dossier unique » : une étape supplémentaire dans la simplification des démarches

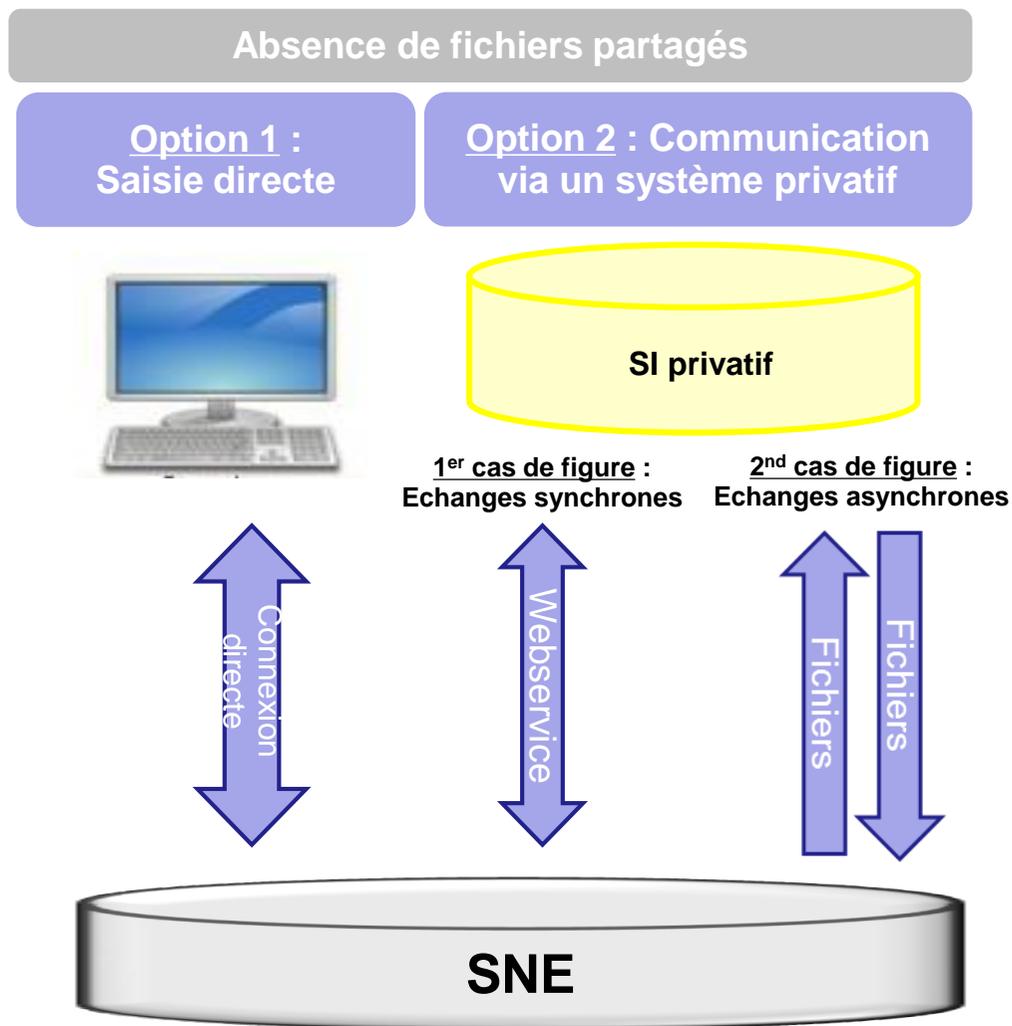
Les autres évolutions du SNE conformément aux obligations de la loi ALUR

La communication déployée autour du SNE

Les fonctionnalités offertes aux guichets

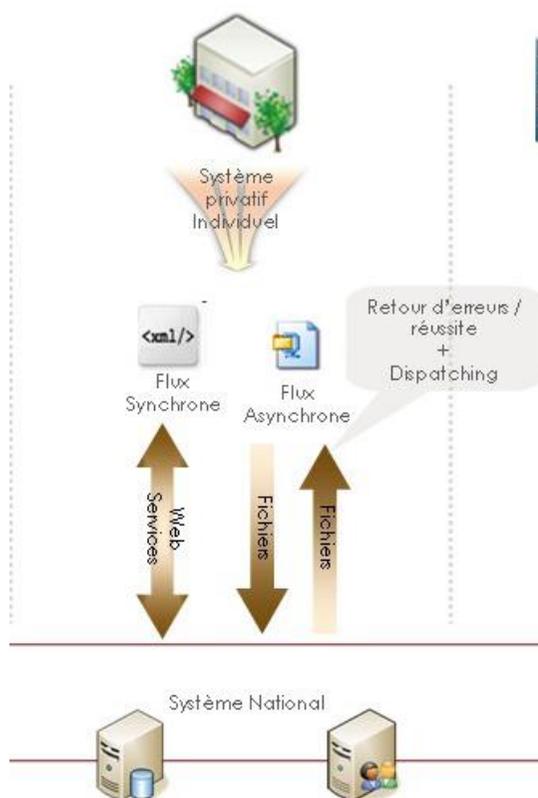
1. Préambule : les deux modes de connexion au SNE

a. Les deux modes de connexion au SNE



1. Préambule : les deux modes de connexion au SNE

b. Zoom sur le mode interfacé



- En mode interfacé, il existe 2 possibilités à ce jour :
 - Mode synchrone : via des Webservices
 - Mode asynchrone: via des échanges de mails. Nécessité de certificats
- Cahier des interfaces disponible sur le site des professionnels
 → <http://sne.info.application.territoires.gouv.fr/applications-interfacees-r48.html>
- Dispatching : consiste à mettre les demandes enregistrées par un guichet à disposition des autres guichets enregistrés du territoire.
 - Grâce à ce dispatching, une personne qui a fait une demande de logement n'a pas besoin de déposer cette demande auprès des autres bailleurs du même territoire.
 - Chaque acteur du système a la possibilité de faire définir des filtres pour les demandes de logement qu'il souhaite recevoir.

- **Les flux asynchrones d'échanges de données seront coupés à partir de décembre 2017.**
- Par ailleurs, le « dossier unique » et la **gestion partagée ne prévoient pas d'échanges en mode asynchrone.**

2. Connexion directe au SNE

a. Les différents profils de connexion

- Connexion à l'adresse : sne.application.developpement-durable.gouv.fr
 - Plusieurs profils :
 - Le profil « *Guichet enregistreur* » de type bailleur, commune, EPCI, Etat ou autre réservataire
 - Le profil « *Gestionnaire territorial* » (réservé au gestionnaire du territoire)
 - Le profil « *Consultant simple* », qui a accès aux **demandes disponibles sur le territoire affecté** au guichet enregistreur dont il dépend, et aux **listes de pièces justificatives non sensibles** associées à ces demandes
 - Le profil « *Consultant demande* », qui a accès aux **demandes disponibles sur le territoire affecté** au guichet enregistreur dont il dépend, et aux **pièces justificatives non sensibles** associées à ces demandes
 - Le profil « *Consultant sensible* », qui a accès aux **demandes disponibles sur le territoire affecté** au guichet enregistreur dont il dépend, et à **l'ensemble des pièces justificatives** de ces demandes (sensibles ou non)

The screenshot shows the SNE application interface. At the top, there is a navigation bar with three tabs: 'Accueil', 'Demande', and 'Consultation'. Below this, the 'Page d'accueil' section is visible. On the left, there is a user profile box with the following information: 'Utilisateur', 'Nom : VINSON Virginie', 'Profil : Guichet Enregistreur', and 'Restriction : Guichet Test DGALN'. Below the profile information are two buttons: 'Changer de profil' and 'Quitter l'application'. The main content area of the 'Page d'accueil' contains the text: 'Cette application permet l'enregistrement des demandes de logement locatif social. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à collecter les informations associées aux demandes de logement social. Les destinataires de ces informations sont les personnes habilitées à les exploiter, conformément à leurs attributions respectives définies par la législation et la réglementation en vigueur.' At the bottom of the page, there is a 'Haut de la page' link and a footer with the text: '• Mise à jour le : 03 juin 2015 • Plan du site • Politique d'accessibilité'.

2. Connexion directe au SNE

b. Créer une demande

- Des onglets correspondants au formulaire CERFA :
 - Possibilité de sauvegarder la saisie (demande brouillon) ;
 - Vérification des demandes doublons.

Création / Modification d'une demande de logement social

Personne -> Association

Identité

Titre :

Nom :

Nom de jeune fille :

Prénom :

Date de naissance :

Nationalité :

Situation familiale :

Contacts téléphoniques et mail

Tél. Domicile : Portable : Travail :

Notifications par SMS

Mél. :

Confirmation Mél. :

Adresse où le courrier doit être envoyé

Adresse à l'étranger : Appartement : Escalier : Etage :

Bâtiment : Complément adresse :

Numéro : Voie :

Lieu-dit :

Code postal : Localité :

Si vous êtes hébergé(e), personne ou structure hébergeante :

Adresse du logement où vous vivez actuellement (si elle est différente)

Adresse à l'étranger : Appartement : Escalier : Etage :

Bâtiment : Complément adresse :

Numéro : Voie :

Lieu-dit :

Code postal : Localité :

Si vous êtes hébergé(e), personne ou structure hébergeante :

2. Connexion directe au SNE

c. Rechercher une demande

- ...avec des critères de recherche simples : numéro unique ; état de la demande ; date de dépôt ; date du dernier renouvellement ; commune souhaitée.

Recherche des demandes

Critères de recherche

N° Unique :

Etat demande : Recusé Active Radiée

Nom association :

Nom demandeur : Prénom :

Commune souhaitée :

Date de dépôt de : au

Dernier renouvellement : au

Liste des demandes
Aucun résultat

2. Connexion directe au SNE

d. Consulter une demande (1/2)

- ...pour la visualiser, la mettre à jour, la renouveler, la radier ;
- ...pour éditer un attestation de création ou de renouvellement.

Consultation d'une demande de logement social

Demande	Demandeur	Conjoint ou co-titulaire	Personnes à charge	Situation prof.	Revenu fiscal	Ressources mensuelles	Logement actuel	Motif demande	Logement recherché	Précisions	Complément handicap	Gestion des échanges
Informations de la demande												
		Numéro unique : 057 1215 073903 10691										
		Date de dépôt : 17/12/2015										
		Etat de la demande : Active										
		Guichet enregistreur dernière modification : 10691 MOSELIS										
		Date de dernière modification : 21/12/2015										
		Version de la demande : 02.00										
Informations Dalo												
		Statut Dalo :										
		Date de décision :										
		Diagnostic social prescrit :										
		Acompagnement social prescrit :										
		Typologie de logement Dalo :										
		Date dernière modification :										
Dispatching de la demande												
		Copie numérique pour cette demande : OUI										
Renouvellement demande												
		Date du dernier renouvellement :										
		Date du prochain renouvellement : 17/12/2016										
		Date envoi préavis simple :										
		Date envoi préavis avec accusé de réception :										

Editer
 Editer attestation
 Générer fiche récapitulative
 Envoyer une copie numérique

2. Connexion directe au SNE

d. Consulter une demande (2/2)

- Radiation de la demande :
 - Pour abandon ;
 - Pour irrecevabilité ;
 - Pour impossibilité de contacter un demandeur ;
 - Pour attribution d'un logement : si guichet enregistreur de type bailleur.

Radiation de la demande

Informations de la demande

Número Unique : 023 0514 004558 DGALN

Date de dépôt : 26/05/2014

Etat de la demande : Active

Guichet enregistreur dernière modification : DGALN Guichet Test DGALN

Date de dernière modification : 18/05/2015

Version de la demande : 02.00

Informations Dalo

Statut Dalo :

Date de décision :

Diagnostic social prescrit :

Acompagnement social prescrit :

Typologie de logement Dalo :

Date dernière modification :

Renouvellement demande

Date du dernier renouvellement : 18/05/2015

Date du prochain renouvellement : 26/05/2016

Date envoi préavis simple : 01/04/2015

Date envoi préavis avec accusé de réception : 30/04/2015

Radiation demande

Date de radiation :*

Motif de radiation :*

 Suivant >  Annuler

2. Connexion directe au SNE

e. Valider une demande saisie sur le portail grand public

- Valider une demande saisie sur le portail grand public, avec ou sans pièces justificatives:
 - Saisie de l'adresse mail du demandeur pour rechercher sa demande;
 - Vérification des Nom, Prénom et date de naissance saisis sur la demande par rapport à la pièce d'identité ou titre de séjour si le demandeur se présente physiquement avec une pièce d'identité;
 - Vérification de la pièce d'identité si celle-ci a été déposée par le demandeur dans le SNE via le portail grand public (en cliquant sur l'onglet "Justificatifs") : obsolescence, lisibilité, véracité des informations liées à l'état civil...
 - Validation de la demande : numéro unique créé et attestation disponible.

Pièces justificatives

Demande
 Demandeur
 Conjoint ou co-titulaire
 Personnes à charge
 Situation prof.
 Revenu fiscal
 Ressources mensuelles
 Logement actuel
 Motif demande
 Logement recherché
 Précisions
 Complément handicap
 Gestion des échanges
 Justificatifs

Liste des pièces justificatives

Libellé	Type de pièce
Recto.png	Titre de séjour
Verso.png	Titre de séjour

2. Connexion directe au SNE

f. Rechercher une demande

- Rechercher une demande avec des critères de recherche plus précis :
 - Sur la base de consultation ;
 - Editer des fiches de synthèse ;
 - Exporter les résultats de la recherche.

Critères de recherche

Demande logement

N° Unique :

Etat demande : Active Radiée

Date de dépôt du : au

Dernier renouvellement : au

Date de radiation du : au

Motif demande :

Motif radiation :

Commune souhaitée :

Commune attribution :

Demande association

Nom association :

Demande personne physique (demandeur/cotitulaires)

Nom :

Prénom :

Date de naissance :

Pièces justificatives

Catégories : Identité du demandeur Revenu fiscal Identité du conjoint ou du co-titulaire Situation professionnelle Ressources mensuelles Logement actuel Motifs Personnes à charge Complément handicap Documents internes

Ordre de tri : 1ère commune souhaitée puis date de dépôt (croissante) puis numéro unique

Rechercher Rétablir Extraire Editer les fiches de synthèse

Liste des demandes

Aucun résultat

2. Connexion directe au SNE

g. Rechercher des demandes en vue de l'instruction

- Rechercher des demandes en vue de l'instruction :
 - Nombreux filtres de recherche ;
 - Editer des fiches de synthèse ;
 - Exporter les résultats de la recherche.

Recherche des demandes pour instruction

i Les recherches vont s'effectuer sur la base figée du 22/04/2016 10:30.

Critères de recherche

Filtres principaux

Nb pers. à loger	Commune résidence	Commune souhaitée	Ressources totales mensuelles (euros)	Modèle de logement	Type logement souhaité	Ancienneté de la demande
1	Oise	Oise	0 à 1000	Locataire HLM	Chambre	0 à 5
1 à 2	Essonne	Essonne	1001 à 1500	Locataire parc privé	T1	6 à 10
2	Creuse	Creuse	1501 à 2000	Résidence sociale ou foyer ou pension de famille	T2	11 à 15
2 à 3	Yvelines	Yvelines	2001 à 2500	Résidence Hôtelière à Vocation Sociale	T3	Supérieur à 16
3	Val-de-Marne	Val-de-Marne	2501 à 3000	Résidence étudiant	T4	
	Aube	Aube		Sous-locataire ou hébergé dans un logement à titre temporaire	T5	
	Pas-de-Calais	Pas-de-Calais		Structure d'hébergement	T6 et plus	
	Var	Var		Centre départemental de l'enfance et de la famille ou centre maternel		
	Guyane	Guyane		Chez vos parents ou vos enfants		
	Nord	Nord		Chez un particulier		
Voir plus	Voir plus	Voir plus	Voir plus	Voir plus		Voir plus

Calculer Filtres Principaux
 Résultat :

Filtres complémentaires

Commune souhaitée en premier choix	Revenu fiscal de référence	Motif demande	Demandes avec info handicap	Demandes reconnues DALO	Demandes avec dépassement délai
Catégorie de pièces justificatives					

2. Connexion directe au SNE

h. Suivre l'activité de son guichet enregistreur

- Suivre l'activité de son guichet :
 - Critères de recherche ;
 - Exporter les résultats de la recherche.

Suivre l'activité d'un guichet

Critères de recherche

Etat demande : Active Radiée

Sélection du : 15 06 2014  au : 15 06 2015 

Action réalisée par le guichet :

Création

Modification

Radiation Motif radiation :

 Calculer **Résultat : 3**

 Rechercher  Rétablir  Extraire

Liste des demandes

Pages 1 - Page 1 sur 1 - 3 lignes de 1 à 3 sur 3 - Nombre de lignes par page : 99  Changer

N° Unique	Nom demandeur	Dépôt	Modif.	Radiation	Etat	1ère commune souhaitée	Motif radiation	Commune attribution	Vis.
023 0513 003808 DGALN	DEMANDE	17/01/2013	04/05/2015		Active	Guéret			
023 0514 004558 DGALN	SUPERVISION PSIN	26/05/2014	18/05/2015		Active	Guéret			
023 0514 004559 DGALN	SUPERVISION PSIN	26/05/2014	18/05/2015		Active	Guéret			

Pages 1 - Page 1 sur 1 - 3 lignes de 1 à 3 sur 3 - Nombre de lignes par page : 99  Changer

2. Connexion directe au SNE

i. Gérer les pièces justificatives d'une demande (1/2)

- Consulter la liste des pièces justificatives d'une demande, et les pièces une à une, si le profil le permet :

Consultation d'une demande de logement social

Demande Demandeur Conjoint ou co-titulaire Personnes à charge Situation prof. Revenu fiscal Ressources mensuelles Logement actuel Motif demande Logement recherché Précisions Complément handicap Gestion des échanges **Justificatifs**

Identité
 Titre : Madame Nom : VERSERT
 Nom de jeune fille :
 Prénom : Annie
 Date de naissance : 14/02/1980
 Nationalité : Française

Contacts téléphoniques et mail
 Tél. Domicile : Portable :
 Notifications par SMS
 Mél. :
 Confirmation Mél. :

Adresse où le courrier doit être envoyé
 Adresse à l'étranger : Appartement : Escalier :
 Bâtiment : Complément adresse :
 Numéro : 77 Voie : avenue d'Italie
 Lieu-dit :
 Code postal : 75013 Localité : PARIS
 Si vous êtes hébergé(e), personne ou structure hébergeante :

Adresse du logement où vous vivez actuellement (si elle est différente)
 Adresse à l'étranger : Appartement : Escalier :
 Bâtiment : Complément adresse :
 Numéro : Voie :
 Lieu-dit :
 Code postal : Localité :
 Si vous êtes hébergé(e), personne ou structure hébergeante :

Pièces justificatives

Pages 1 - Page 1 sur 1 - 7 lignes de 1 à 7 sur 7 - Nombre de lignes par page : 10

Catégorie	Type	Ind. Per.	Dernière modification le	Par	Modification
Identité du demandeur	Carte d'identité ou passeport du demandeur	Périmètre réglementaire	27/08/15 14:01	Guichet Test DGALN	Modification
Logement actuel	Quittance ou tout autre justificatif de loyer à jour	Périmètre réglementaire	27/08/15 13:57	Guichet Test DGALN	Modification
Situation professionnelle	Attestation de formation ou autre justificatif de situation	Non vérifié	31/07/15 09:49	Guichet Test DGALN	Restauration
Situation professionnelle	Attestation de formation ou autre justificatif de situation	Périmètre réglementaire	31/07/15 08:59	Guichet Test DGALN	Création
Identité du demandeur	Titre de séjour du demandeur	Périmètre réglementaire	28/07/15 16:13	Guichet Test DGALN	Création
Situation professionnelle	Attestation de formation ou autre justificatif de situation	Non vérifié	24/07/15 16:37	Guichet Test DGALN	Modification
Revenu fiscal	Avis d'imposition ou de non imposition (année N-2 et le cas échéant N-1) du demandeur et le cas échéant de son conjoint	Périmètre réglementaire	15/07/15 16:25	Guichet Test DGALN	Création

Consulter le journal

Editer Editer attestation Générer fiche récapitulative Annuler

Pages 1 - Page 1 sur 1 - 2 lignes de 1 à 2 sur 2 - Nombre de lignes par page : 10 [Changer](#)

Catégorie	Type	Ind. Per.	Dernière modification le	Par	Modification
Identité du demandeur	Carte d'identité ou passeport du demandeur	Périmètre réglementaire	27/08/15 14:01	Guichet Test DGALN	Modification
Identité du demandeur	Titre de séjour du demandeur	Périmètre réglementaire	28/07/15 16:13	Guichet Test DGALN	Création

Editer Editer attestation Générer fiche récapitulative Annuler

2. Connexion directe au SNE

i. Gérer les pièces justificatives d'une demande (2/2)

- Consulter l'historique des actions réalisées sur les pièces justificatives

Consulter le journal des pièces justificatives

Contenu du journal

Pages 1 2 3 4 5 > | Page 1 sur 8 - 10 lignes de 1 à 10 sur 78 - Nombre de lignes par page : 10

Critères de recherche

Catégorie de la pièce : Tous Type de la pièce : Tous

Type de l'évènement : Tous

Date de l'évènement - début : Date de l'évènement - fin :

Rechercher Rétablir

Catégorie de la pièce	Type de la pièce	Type de l'évènement	Date de l'évènement		
Identité du demandeur	Carte d'identité ou passeport du demandeur	Modification	2015-08-27 14:01:21.239	Guichet Test DGALN	Modification d'une pièce de catégorie LOGACT et de type JUSTL. Le champ IndicePertinence est passé de la valeur IV à la valeur PR.
Logement actuel	Quittance ou tout autre justificatif de loyer à jour	Création	2015-08-26 14:01:39.39	Guichet Test DGALN	Ajout d'un fichier à une pièce de catégorie LOGACT et de type JUSTL
Logement actuel	Quittance ou tout autre justificatif de loyer à jour	Création	2015-08-26 14:01:39.36	Guichet Test DGALN	Ajout d'une pièce de catégorie LOGACT et de type JUSTL
Identité du demandeur	Carte d'identité ou passeport du demandeur	Création	2015-07-31 11:37:32.802	Guichet Test DGALN	Ajout d'un fichier à une pièce de catégorie IDD et de type CID
Identité du demandeur	Carte d'identité ou passeport du demandeur	Création	2015-07-31 11:37:32.797	Guichet Test DGALN	Ajout d'une pièce de catégorie IDD et de type CID
Identité du demandeur	Carte d'identité ou passeport du demandeur	Suppression	2015-07-31 11:37:32.74	Guichet Test DGALN	Suppression d'une pièce de catégorie IDD et de type CID : Motif PGP : Non vérifié
Identité du demandeur	Carte d'identité ou passeport du demandeur	Mise en quarantaine	2015-07-31 11:37:32.74	Guichet Test DGALN	Mise en quarantaine suite à suppression d'une pièce de catégorie IDD et de type CID : Motif PGP : Non vérifié
Identité du demandeur	Carte d'identité ou passeport du demandeur	Création	2015-07-31 11:37:10.858	Guichet Test DGALN	Ajout d'un fichier à une pièce de catégorie IDD et de type CID
Identité du demandeur	Carte d'identité ou passeport du demandeur	Création	2015-07-31 11:37:10.853	Guichet Test DGALN	Ajout d'une pièce de catégorie IDD et de type CID

Pages 1 2 3 4 5 > | Page 1 sur 8 - 10 lignes de 1 à 10 sur 78 - Nombre de lignes par page : 10

Exporter au format CSV Retour

3. Rôle du gestionnaire territorial du SNE

- Administrer la base :
 - Gérer et paramétrer l'outil ;
 - Assurer la formation et l'appui aux services enregistreurs ;

- Assurer la qualité des données et la mise en oeuvre des procédures :
 - Décliner localement les règles applicables au SNE ;
 - Veiller à la mise en oeuvre régulière des procédures d'enregistrement, de renouvellement et de radiation ;
 - Mettre en oeuvre les mesures correctrices nécessaires ;
 - Détecter et radier les doublons ;

- Assurer le reporting et la production statistique :
 - Produire des tableaux de bord ;
 - Répondre à des demandes locales spécifiques ;

- Animer le dispositif :
 - Animer le partenariat local ;
 - Produire des bilans d'activité ;
 - Communiquer.