

# Utilisateurs de l'infocentre NUNIQUE du SNE, quels besoins ?

## Synthèse des réponses de l'enquête

L'infocentre NUNIQUE du SNE (Système National d'Enregistrement de la demande de logement social) permet de suivre les demandes de logements sociaux et l'activité des guichets. Cet infocentre s'appuie sur l'outil Business Objects afin de proposer des requêtes permettant l'élaboration d'états statistiques ou de suivi. Un ensemble de tableaux de bord mis à disposition de ses utilisateurs permet un suivi quantitatif et qualitatif de la demande de logement social.

### Objectifs

Les utilisateurs de l'infocentre NUNIQUE du SNE ont été consultés afin qu'ils puissent donner leur avis sur cet infocentre, mais également d'identifier leurs usages et leurs besoins afin d'orienter les développements de l'infocentre.

### Méthodologie

L'enquête a pris la forme d'un questionnaire LimeSurvey. Elle a été ouverte du 15 juin au 9 juillet 2021

A ce jour, 514 utilisateurs sont habilités à l'infocentre NUNIQUE du SNE et répartis de la manière suivante :

- 212 utilisateurs avec le profil créateur.
- 302 utilisateurs avec le profil lecteur.

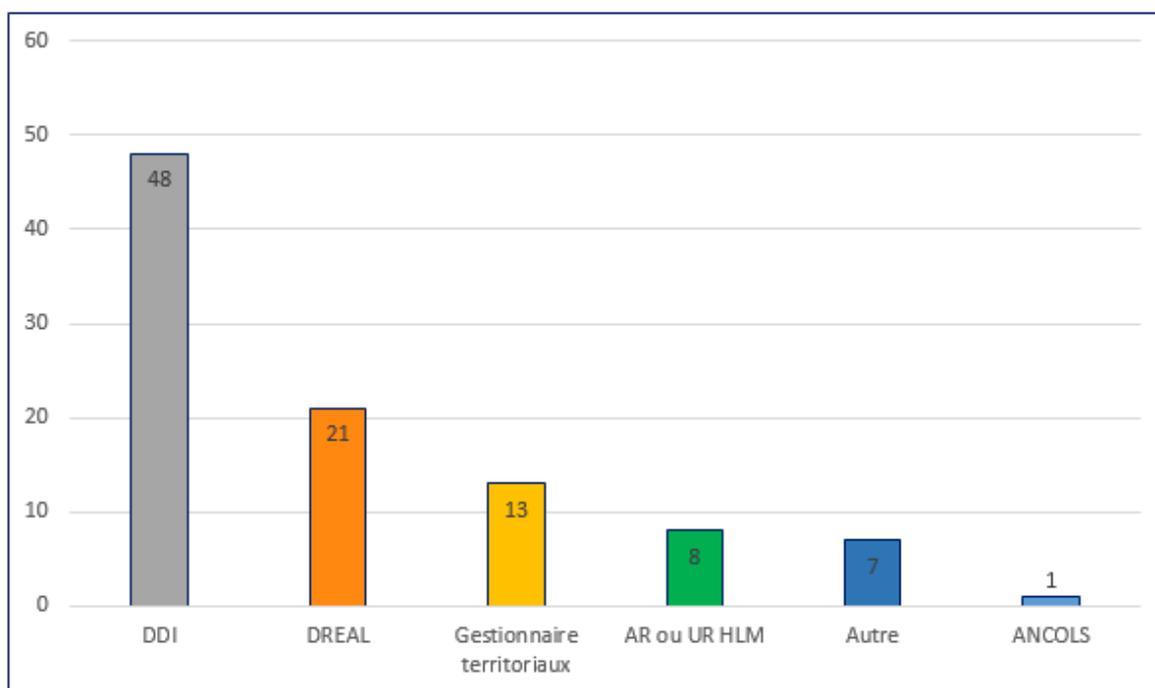
L'enquête a permis de recueillir 84 réponses complètes sur un total de 151 réponses, soit un taux de réponse de 56 %.

L'enquête est structurée en 4 parties :

- A. Le profil de l'utilisateur
- B. Votre utilisation de l'infocentre NUNIQUE du SNE
- C. Quels sont vos besoins ?
- D. Appréciation globale

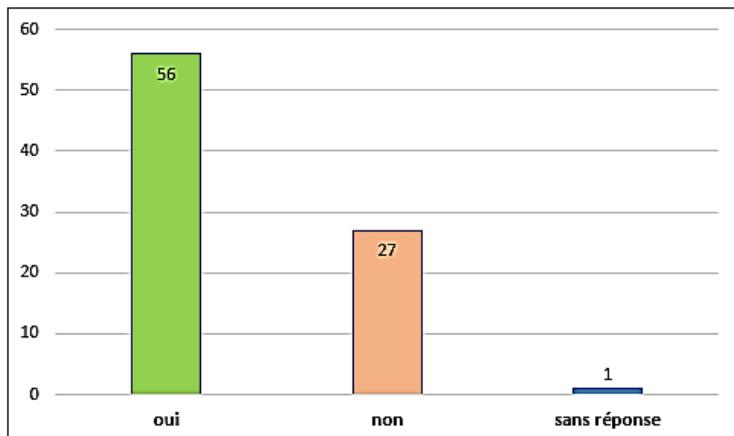
## A. Le profil de l'utilisateur

### A1. Dans quelle organisation travaillez-vous (plusieurs réponses possibles)

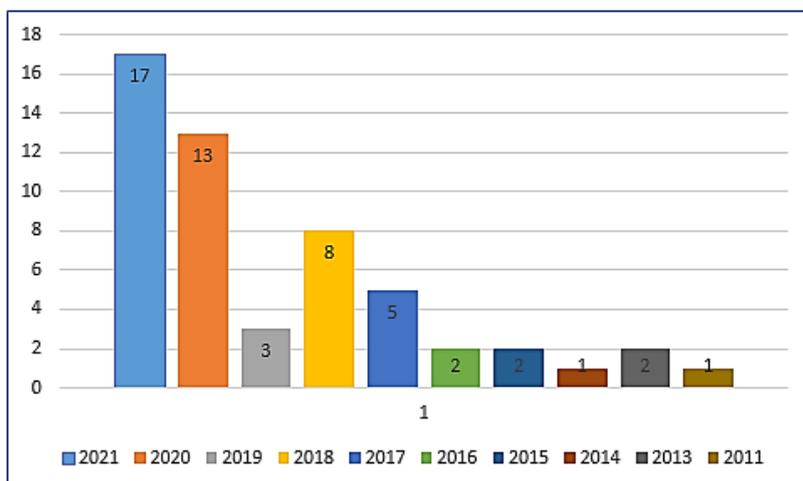


DDI	48
DREAL	21
Gestionnaire territoriaux	13
AR ou UR HLM	8
Autre	7
ANCOLS	1

**A2. Avez-vous suivi au moins une formation à l'infocentre NUNIQUE du SNE, ou à un autre infocentre hébergé dans Business Objects (SISAL, GEOKIT, INFODALO, RPLS, SIDAUH...)?**

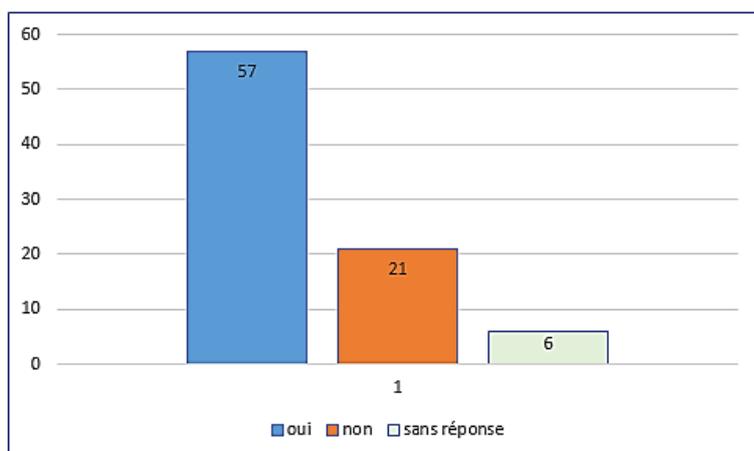


**A3. Si oui, en quelle année à eu lieu la dernière ?**



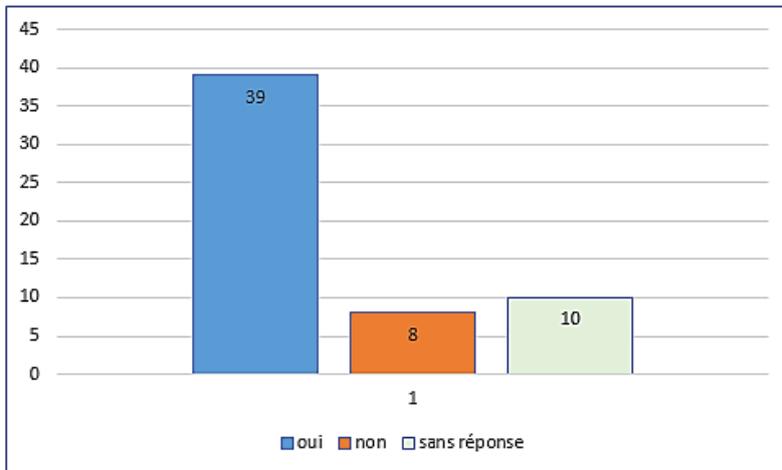
*On pourra noter que 36 % des utilisateurs ayant répondu à l'enquête ont été formés récemment (2020 ou 2021)*

**A4. Savez-vous quel est votre correspondant régional ?**



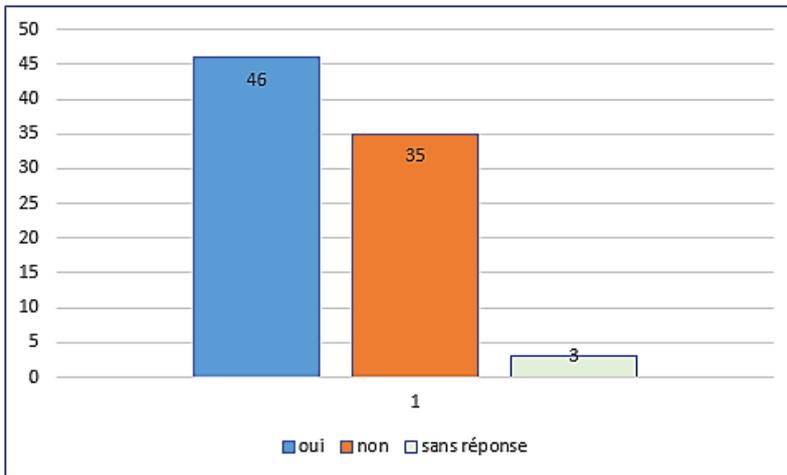
➤ La liste des correspondants régionaux est disponible sur le site des professionnels du SNE : <https://sne.info.application.logement.gouv.fr/contact>

**A5. Si oui, l'avez-vous déjà contacté au sujet de l'infocentre NUNIQUE du SNE ?**

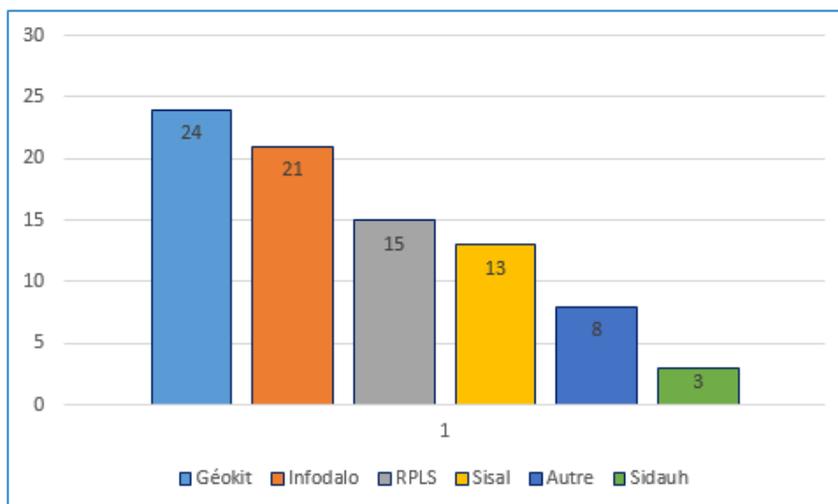


*Sur 57 répondants, 39 ont déjà contacté leur correspondant régional (soit 72 %)*

**A6. Utilisez-vous d'autres infocentres ?**



**A7. Si oui, précisez lesquels :**



### ➤ Le profil de l'utilisateur

Les utilisateurs de l'infocentre NUNIQUE du SNE sont majoritairement issus d'une DDI (46%) ou d'une Dreal (21%).

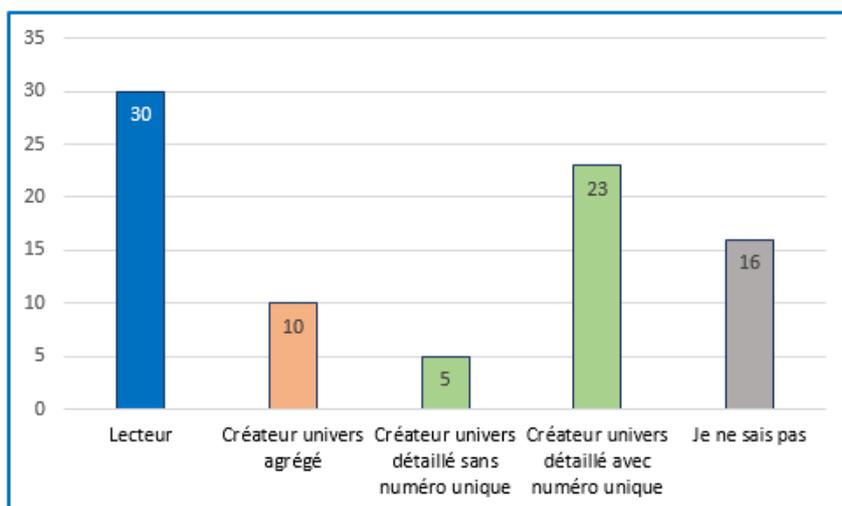
67 % des utilisateurs ont suivi une formation, et pour 36 % d'entre eux, elle a eu lieu au cours des 2 dernières années.

Un peu plus de la moitié des utilisateurs de l'infocentre Nunique du SNE utilisent d'autres infocentres (Geokit, Infodalo, RPLS et Sisal)

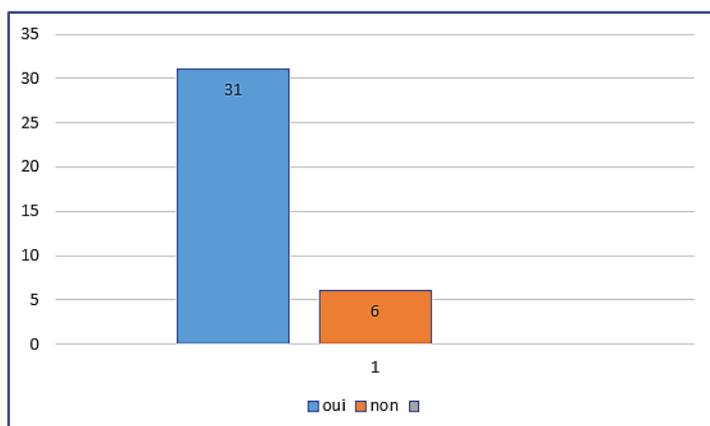
On pourra noter que tous les utilisateurs ne connaissent pas leur correspondant régional et que lorsqu'ils le connaissent, 72 % d'entre eux l'ont déjà contacté.

## B. Votre utilisation de l'infocentre NUNIQUE du SNE

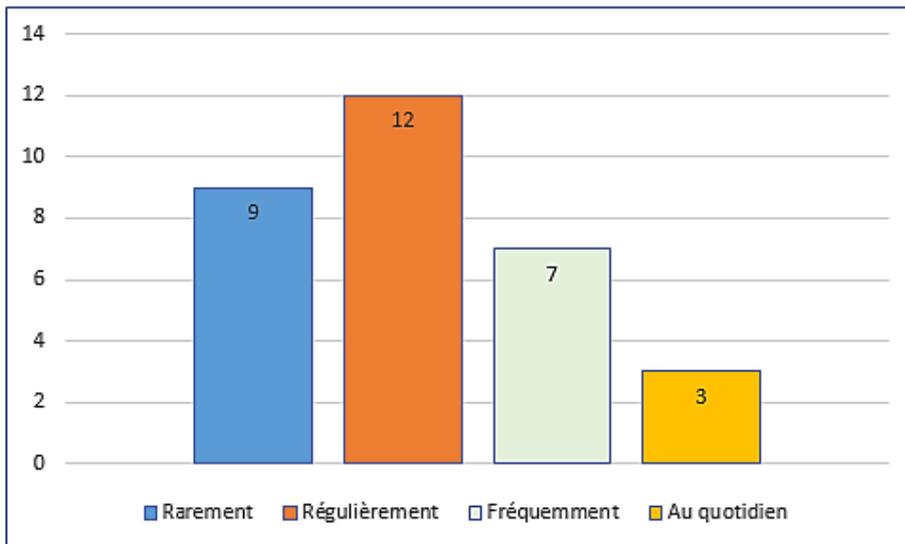
### B1. Sur l'infocentre NUNIQUE du SNE, vous utilisez un profil de :



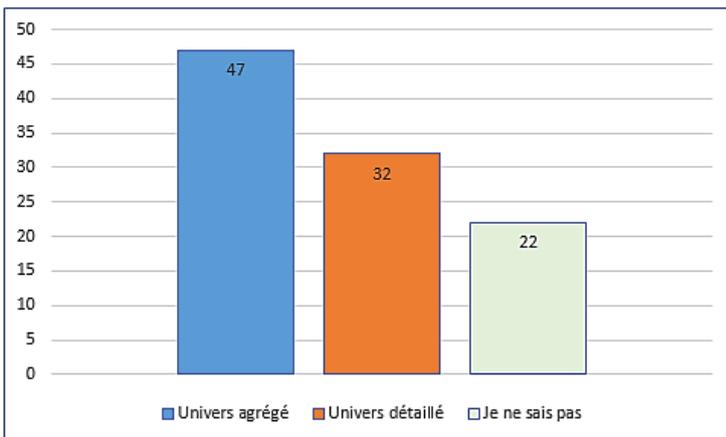
### B2. Vous utilisez un profil de créateur, créez-vous vos propres documents et requêtes ?



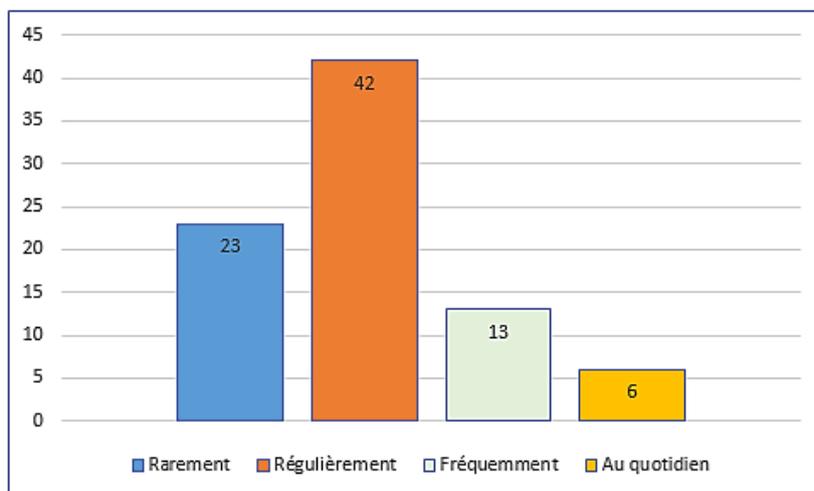
**B3. Si oui, à quelle fréquence ?**



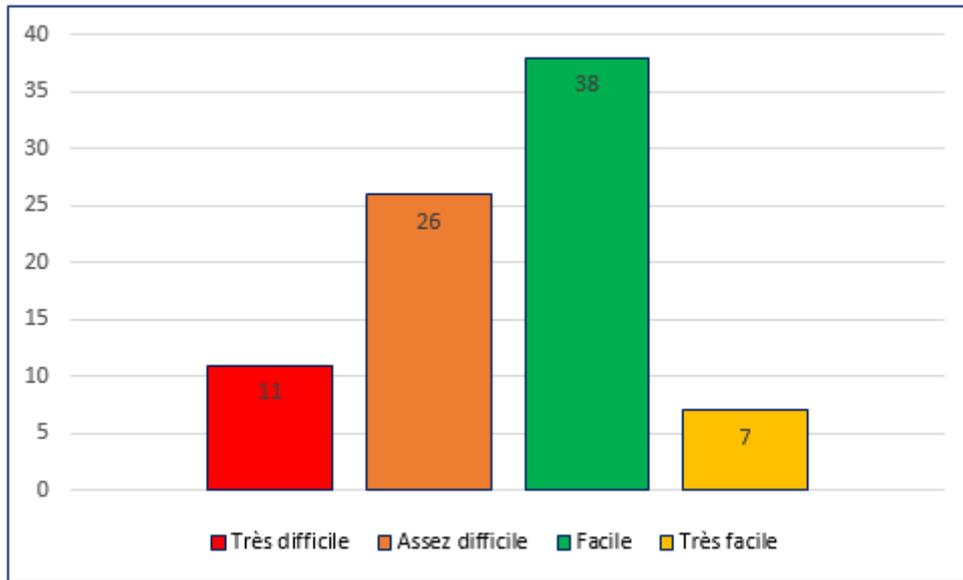
**B4. Quel univers utilisez-vous ?**



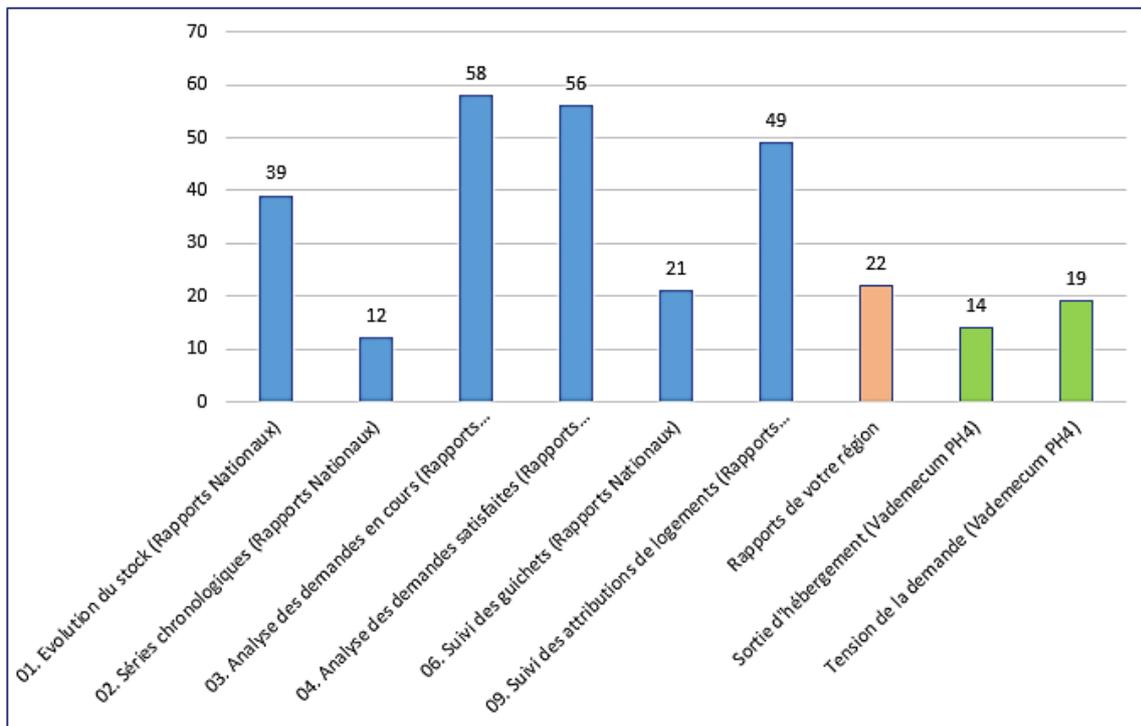
**B5. A quelle fréquence ?**



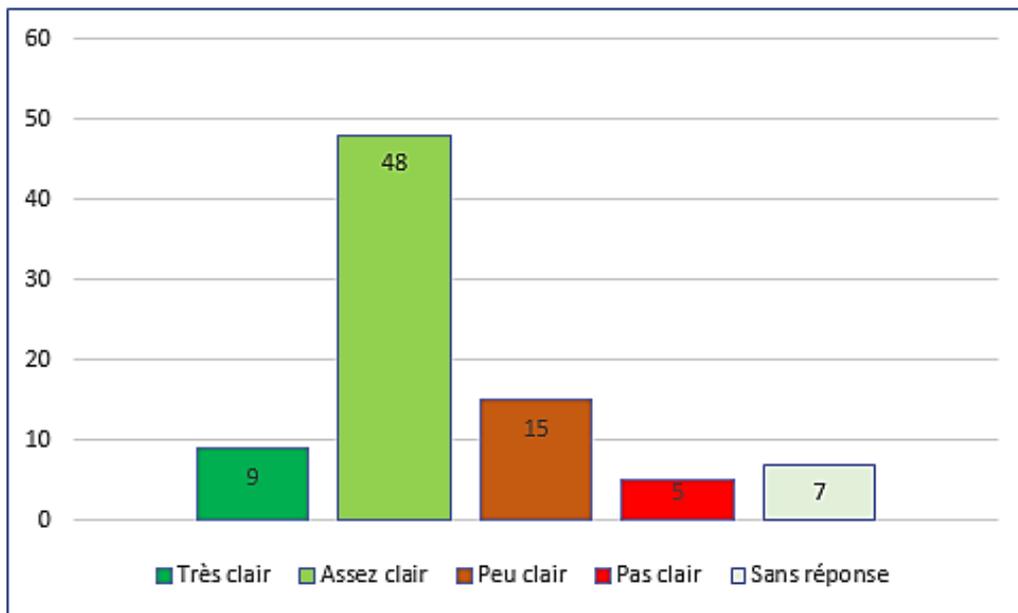
**B6. Quel que soit l'univers, vous trouvez que son utilisation est :**



**B7. Les rapports prédéfinis sont classés dans différents dossiers. Parmi ceux-ci, lesquels utilisez-vous couramment ?**



**B8. Comment qualifiez-vous l'organisation des rapports prédéfinis mis à disposition ?**



**B9. Commentaire ou proposition d'amélioration :**

Les principaux besoins exprimés sont :

- ✓ La formation
- ✓ De nouvelles requêtes
- ✓ De la documentation
- ✓ Une meilleure ergonomie
- ✓ Davantage de lisibilité

**Besoins en formation :**

- Une session de formation pour pouvoir exploiter pleinement cet infocentre.
- Une session de formation évoluée pour pouvoir créer des requêtes efficaces et répondre aux besoins de terrain

➤ Pour répondre à ce besoin, un MOOC est en préparation.

**Besoin de nouvelles requêtes :**

- Les rapports pour le suivi des quartiles.
- Intégrer les sans-abri dans les ménages sortant d'hébergement et dans le stock.
- Pouvoir tout ramener à l'échelon communal, voir en dessous pour les communes étendues ou les questions de PPGD et PLH sont en demandes de données

**Besoins en documentation :**

- Besoin d'un pas-à pas clair et précis afin de pouvoir réaliser des requêtes
- Un document de synthèse sur l'infocentre avec la liste des rapports nationaux disponibles
- Des bulles d'aides en cas de risque de résultat erroné.

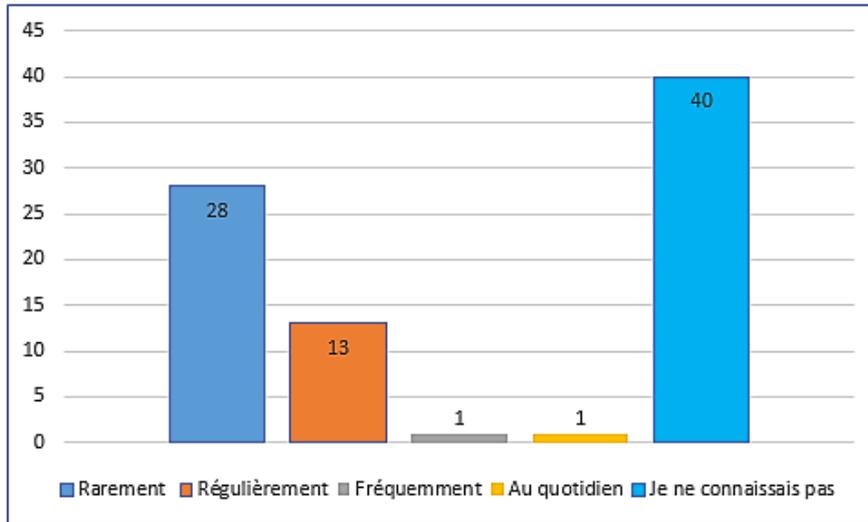
**Besoins en ergonomie :**

- Une fonction recherche pour accéder directement au tableau souhaité
- Pouvoir disposer d'une extraction globale de la base au format Excel ou csv afin de faire des traitements locaux avec d'autres bases (RPLS, Ecolo)
- Une prévisualisation du tableau à obtenir avant de cliquer.

**Besoin de plus de lisibilité :**

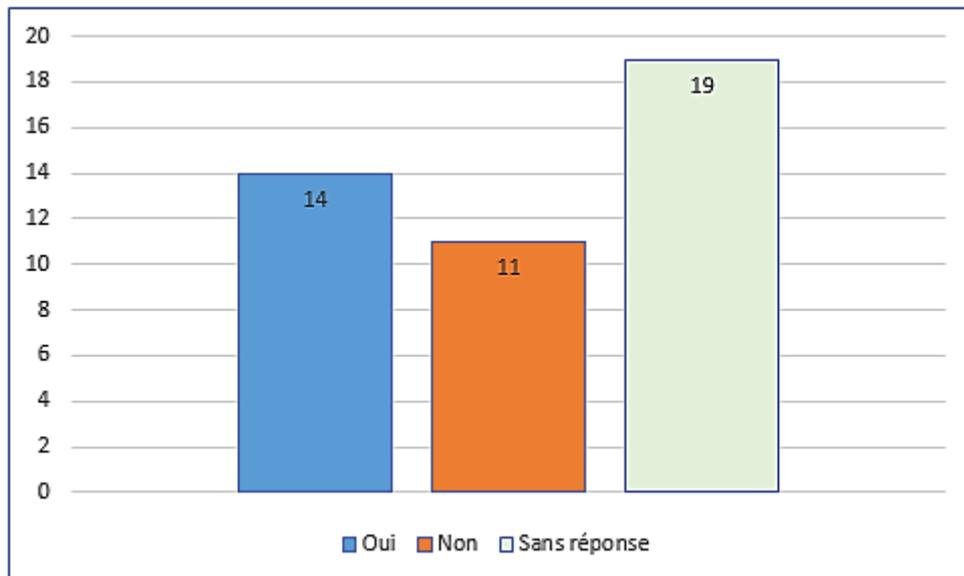
- Enlever ou indiquer les requêtes obsolètes ou défectueuses.
- Le mot « vademecum » interpelle (sens ?) proposition : utiliser "rapports nationaux" à chaque fois, ou bien en tout cas, le même item pour tous les "rapports prédéfinis", pour que ce soit homogène.
- Besoin d'explicitier la différence entre les rapports nationaux et les rapports régionaux.

**B10. Le site des professionnels du SNE (sne.info.application.logement.gouv.fr) comprend une rubrique dédiée à l'infocentre NUNIQUE du SNE. A quelle fréquence consultez-vous cette rubrique?**



Pour accéder à cette rubrique : <https://sne.info.application.logement.gouv.fr/infocentre>

**B11. Trouvez-vous la documentation disponible dans cette rubrique suffisante ?**



### B12. Quel(s) document(s) souhaiteriez-vous voir compléter dans cette rubrique ?

- Les derniers documents publiés étaient très attendus, merci !

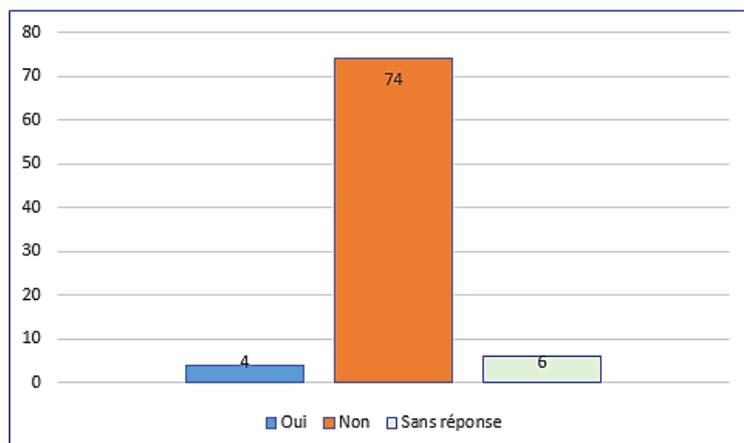
### B13. Quel(s) document(s) souhaiteriez-vous voir ajouter à cette rubrique ?

Sélection de réponses récurrentes ou représentatives :

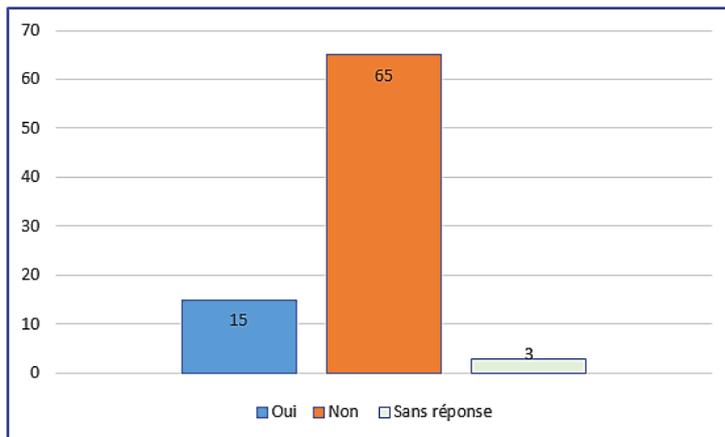
- Des règles claires sur le RGPD et secret stat.
- Disposer de présentation d'exemples de bilan demande / attribution réalisés par d'autres DDI.
- Disposer de fiche reflexe / bonnes pratiques pour les nouveaux utilisateurs : le sentiment d'être noyé arrive vite.
- La documentation est plutôt bien faite pour l'utilisation de l'Infocentre, mais il manque un dictionnaire des données ainsi qu'un document expliquant les règles de gestion.
- Une documentation sur les différents objets (définition, modalité d'utilisation, etc) disponibles dans l'univers détaillé
- Un document relatif à la construction de requêtes (requêtes entre plusieurs objets).

*Un intérêt a été exprimé pour les règles sur le RGPD. A ce sujet, un document intitulé « Bonnes pratiques d'utilisation de l'infocentre NUNIQUE au regard du RGPD et des bonnes pratiques de sécurité et d'intégrité des données » est disponible sur le site des professionnels du SNE.*

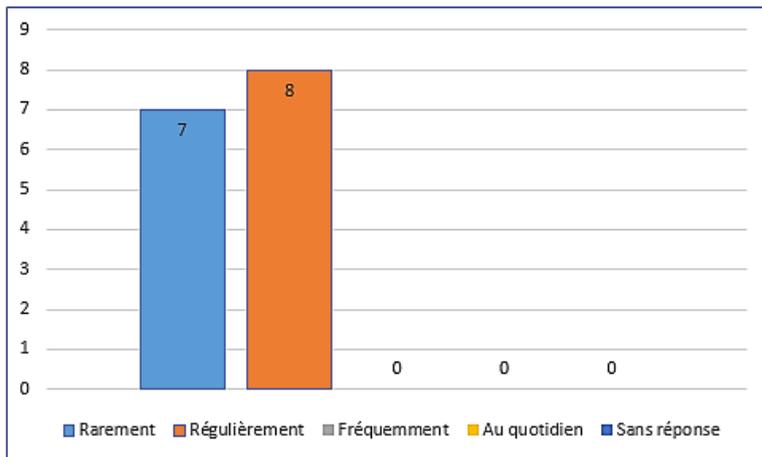
### B14. Avez-vous déjà testé l'interface Fiori ?



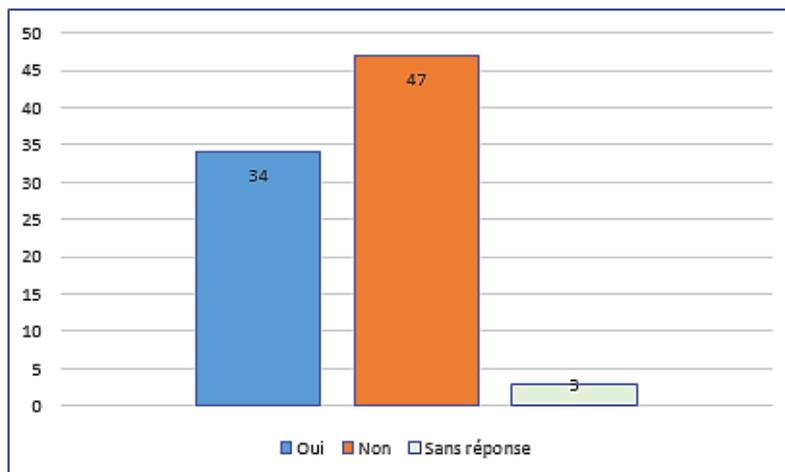
**B15. Utilisez-vous la planification (requêtes programmées et envoi automatique) ?**



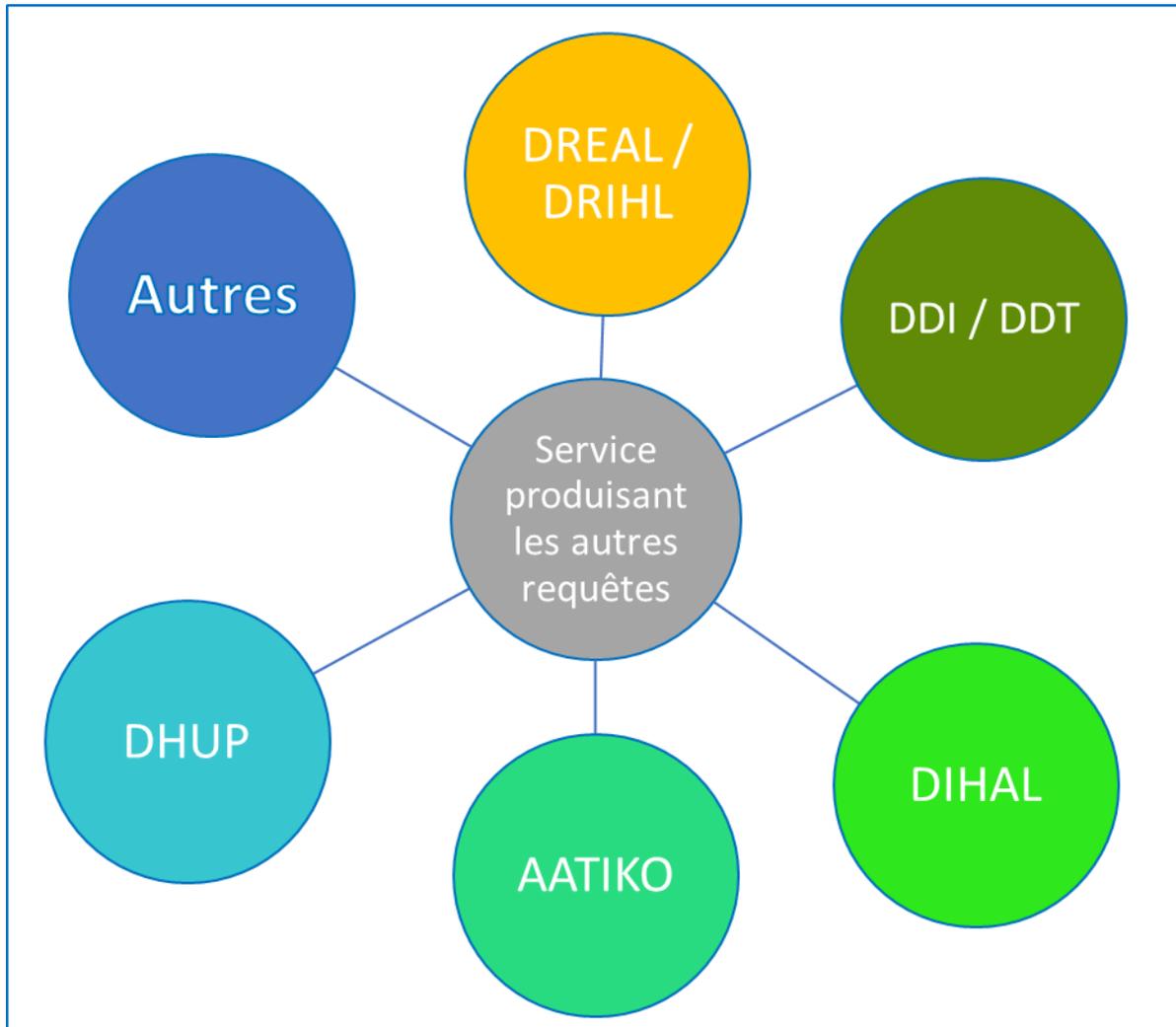
**B16. Si oui, à quelle fréquence ?**



**B17. Utilisez-vous des documents ou des requêtes produites par d'autres ?**



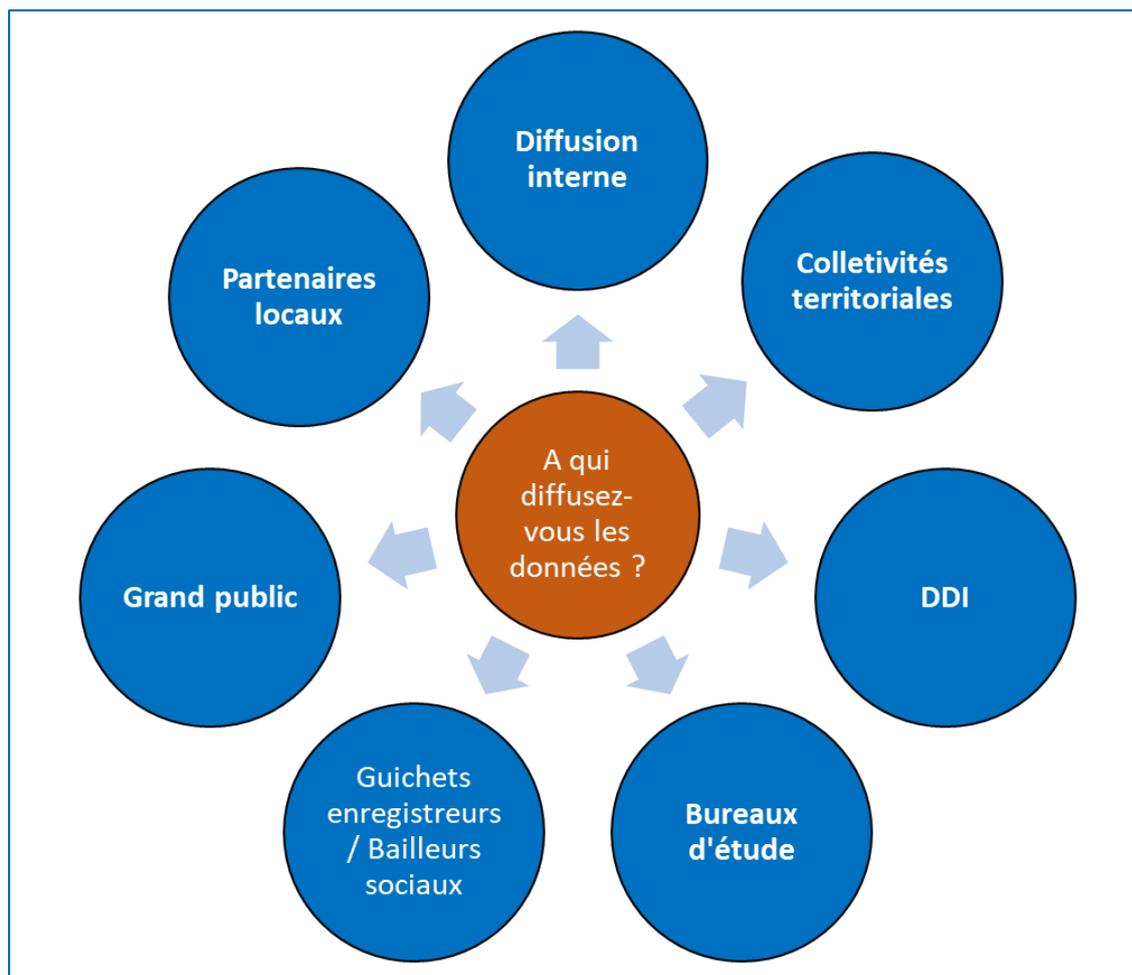
**B18. Si oui, savez-vous quel service les produit ?**



**B19. Quelles données issues de l'infocentre NUNIQUE du SNE diffusez-vous ?**



**B20. A qui diffusez-vous les données issues de l'infocentre NUNIQUE du SNE ?**



➤ **Utilisation de l'infocentre NUNIQUE du SNE**

Si 53 % des répondants jugent l'utilisation de l'infocentre facile ou très facile, il reste néanmoins 46 % d'utilisateurs qui la jugent assez difficile ou très difficile.

L'analyse des réponses et des commentaires vient révéler que l'infocentre pourrait gagner en lisibilité et en ergonomie.

Des besoins de requêtes assez précis ont été formulés. (Suivi des attributions, suivi des quartiles)

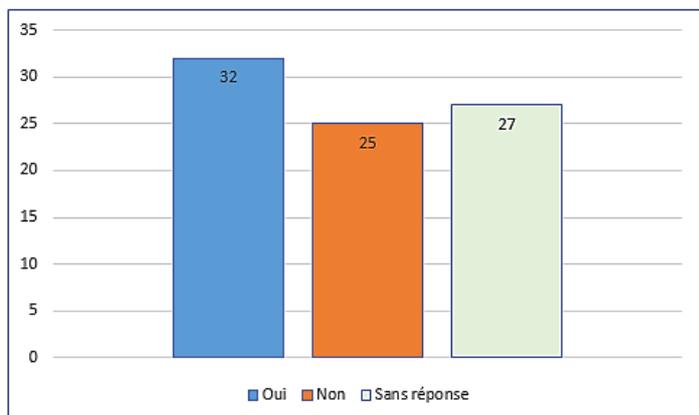
Les commentaires des utilisateurs ont permis d'identifier de manière précise des besoins en documentation, en ergonomie de l'infocentre, et de davantage de lisibilité.

On pourra noter une assez grande variété de la nature des données issues de l'infocentre qui sont diffusées ainsi qu'une grande multiplicité d'interlocuteurs à qui sont diffusées ces données (partenaires locaux, bureaux d'étude, etc.)

Enfin, Il est à noter que le site des professionnels du SNE était inconnu de 42 % des répondants.

## C. Quels sont vos besoins ?

### C1. Avez-vous besoin de nouvelles requêtes ou de nouveaux documents ?



### C2. Si oui, lesquels ?

*Synthèse des réponses :*

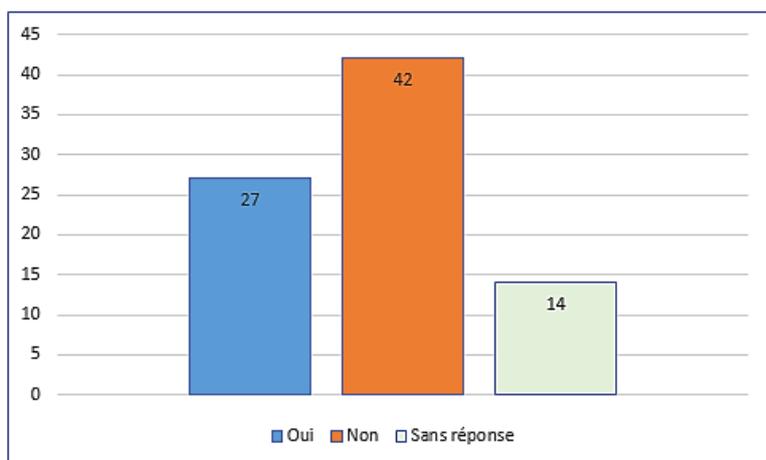
#### **Besoins en documents :**

- Description détaillée de chaque objet de l'Infocentre avec leur biais, ou la description des autres objets/filtres à associer.
- Un lexique sur les définitions des différents indicateurs.
- Un dictionnaire des variables.
- Un document de cadrage sur les productions possibles.

#### **Besoins en requêtes :**

- Suivi des attributions pour les ménages « reconnus prioritaires dans Syplo ».
- Suivi des ménages hors 1<sup>er</sup> quartile en QPV.
- Suivi des ménages des quartiles 2,3 et 4 ayant bénéficié d'une attribution en QPV.
- Taux des ménages prioritaires ayant bénéficié d'une attribution.
- Une nouvelle requête prédéfinie nationale, pour suivre (mensuel et/annuel) les attributions de logements sociaux au bénéfice des publics prioritaires du CCH avec possibilité de filtre par réservataire.
- Requête sur la saisie des pièces justificatives.
- Suivi des ménages DALO par commune/EPCI/département.
- Suivi des sorties d'hébergement pour les sans-abris.

### C3. Avez-vous besoin d'une formation ?



### C4. Si oui, quel(s) sujet(s) aimeriez-vous aborder ?

- Secret statistique.
- Perfectionnement sur l'outil (créer des fonctions, utiliser des requêtes en résultat).
- Être guidé sur les requêtes à utiliser.
- Utilisation des fonctionnalités et des possibilités de pilotage.
- Un document de cadrage sur les productions possibles.
- Les bases de l'infocentre SNE.
- Interface Fiori.
- Personnalisation des différentes requêtes existantes.
- Programmation d'un tableau de bord par territoire.
- Utilisation de l'infocentre : création et actualisation de requêtes.
- Mise en forme et édition de rapports.
- BO niveau expert.
- Elaboration de requêtes permettant une analyse fine.
- Communes SRU.
- Contingent prioritaire.
- Mise en page des rapports : Tableau croisé, graphique.
- Utilisation des variables (calcul de moyenne, de pourcentage).

➤ *Un MOOC de prise en main va être mis à disposition sur le site des professionnels du SNE.*

➤ **Quels sont vos besoins ?**

Une majorité d'utilisateurs expriment un besoin de nouvelles requêtes et de nouveaux documents.

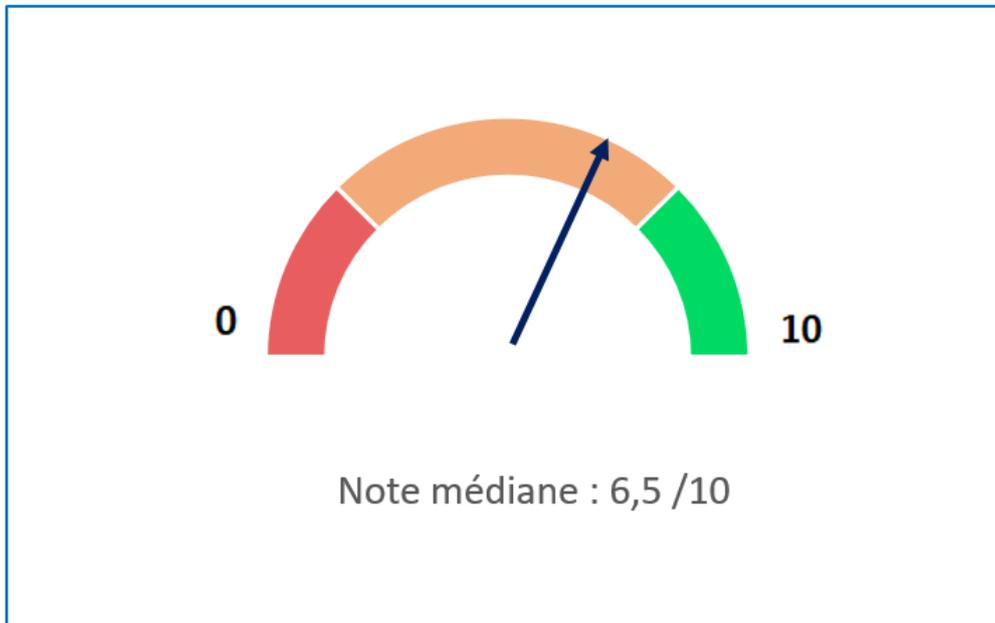
Pour les documents, ce qui est attendu, c'est principalement un dictionnaire des données détaillant de manière précise chaque objet de l'infocentre, ainsi qu'un document de cadrage sur les différentes productions rendues possibles par l'outil.

Les besoins en requêtes sont assez nombreux et précisément détaillés dans les commentaires des répondants (Suivi des ménages prioritaires, suivi des ménages DALO, etc.)

Enfin, 32 % des répondants ont mentionné le besoin de suivre une formation en détaillant leurs attentes à ce sujet (création et actualisation d'une requête, mise en forme, utilisation des variables, mise en page).

## D. Appréciation globale

### D1. Comment noteriez-vous l'infocentre NUNIQUE du SNE sur 10 ?



### D2. Commentaire :

#### Synthèse des commentaires par thématique :

#### Ergonomie de l'infocentre :

- L'outil est peu intuitif et demande une bonne connaissance pour être utilisé efficacement.
- Point faible : la multitude de requêtes que l'on peut trouver.
- Les filtres sont compliqués à chercher car ils ne suivent pas tous la même logique
- L'arborescence n'est pas très claire.
- Le design mériterait peut-être d'être revu.
- Interface archaïque et s'adresse à des personnes habituées aux logiciels non-intuitifs.
- Besoin de refonte du site pour simplifier l'utilisation et la création de requête.

➤ *L'ergonomie de l'infocentre évoluera en 2022 avec le déploiement de la version 4.3 de B.O.*

**Documentation :**

- La lecture des requêtes existantes est aisée. La création de requêtes est plus complexe et toutes les variables de l'univers détaillé ne sont pas documentées ce qui rend parfois leur utilisation difficile
- Manque de documentation sur la signification et la pertinence (taux de remplissage, cohérence du remplissage, etc.) des données disponibles.
- Un dictionnaire des objets précisant le contenu de l'objet et son origine (Cerfa, champ calculé, Comdalo, etc.) serait utile pour exploiter l'ensemble des informations à disposition.

**Besoins ponctuels :**

- La question des publics prioritaires, le contingent réservataire mobilisé sont des points toujours complexes à suivre dans des outils en constante évolution, sans parler de la mise en place de la cotation.

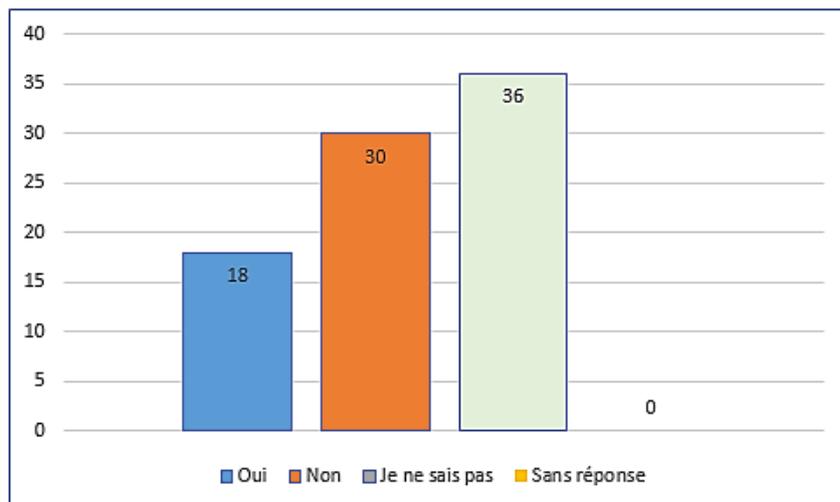
**Suggestions :**

- Pourrait-on créer un club ou un réseau pour échanger en visio notamment sur des requêtes fabriquées ?
- Il y a peu de communication faite lorsqu'il y a des modifications des objets de l'infocentre, ce qui entraîne par la suite des erreurs sur les requêtes déjà créées.

**Anomalies :**

- Nom des objets portant à confusion, on ne sait pas à quoi ils font référence et lequel privilégier quand il y en a plusieurs nommés plus ou moins de la même manière.
- Certains objets ne fonctionnent pas (Ex: caractère prioritaire).
- Nécessité absolue de créer au moins une archive par mois accessible à tous les utilisateurs qui stabilise et fixe les données à xx/xx/xxxx pour que l'on n'ait pas à refaire toutes les extractions une seconde fois (notamment à cause d'un bug, d'une anomalie ...).
- La planification pose problème, souvent retour erreur.

**D3. D'une manière générale, trouvez-vous la documentation de l'infocentre NUNIQUE du SNE suffisante ?**



**D4. Si oui, quel(s) sujet(s) faudrait-il développer ou ajouter ?**

*Synthèse des réponses :*

- L'interprétation des données.
- Lien avec la cartographie du parc social existant.
- La construction des requêtes (filtre, tri, forme conditionnelle).
- La construction de rapports statistiques (mise en page, graphique, tableau).
- L'utilisation des variables (calcul de moyenne, de pourcentage).

➤ **Appréciation globale**

Les répondants attribuent une note médiane de 6,5 sur 10 à l'infocentre NUNIQUE du SNE. Cette note rend compte d'une globale satisfaction des utilisateurs envers un outil qui pourrait néanmoins être amélioré.

En termes d'ergonomie, l'outil pourrait gagner davantage de clarté (clarté de l'arborescence notamment) et être plus intuitif d'utilisation.

La multiplicité des requêtes disponibles gagnerait à être présentée de manière plus structurée.

Au-delà de quelques ponctuelles anomalies qui ont été relevées et qui demanderont à être étudiées (objets ayant des dénominations proches à éclaircir, planification), les besoins en communication sur les évolutions de l'outil et la documentation ont été formulés.