



Système National  
d'Enregistrement  
de la demande  
de logement social

# Webinaire des gestionnaires territoriaux T1 2024

Le 04 avril 2024

# Sommaire

## 01

---

### Focus sur les chantiers :

- les API
- attestations de dépôt
- TB 06
- évolution du site d'info des pros
- outil collaboratif

## 02

---

Sensibilisation des guichets à la non-discrimination

## 03

---

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

## 04

---

### Sujets divers :

- changement de l'outil de saisine du support de niveau 2

# 01

---

## Focus sur les chantiers :

- les API
- attestations de dépôt
- TB 06
- évolution du site d'info des pros
- outil collaboratif

# Point sur les API

## 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

# Projet d'évolution des attestations de dépôt



## Evolution



### 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 2<sup>nd</sup> temps)



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**

# Modification du TB06

1

Indicateurs		
Identification du guichet	Région / Département	=
	Type d'organisme	=
	Catégorie d'organisme	=
	SIREN	=

3

Indicateurs		
Suivi des évènements	Evènements	×
	Décisions	=
	Public Prioritaire Au sens L441	=

4

Indicateurs		
Suivi de l'enregistrement des demandes	Nouvelles demandes	=
	% sans RFR renseigné	×
	% ressources mensuelles = 0	×
	T3 et Plus ménages 1 personne	×
	% T3 et plus ménages 1 personne	×
	Enregistrement > 30j	×
	% Enregistrement > 30j	=
	% sans PJ Identité fournie	=

2

Indicateurs		
Suivi de l'enregistrement des attributions	Attributions RPLS	=
	Attributions SNE	=
	Déficit SNE vs RPLS	=
	Attributions Etat	=
	% Attributions Etat	=
	Attributions avec un numéro RPLS	×
	% Attributions avec un numéro RPLS	=
	Attributions rejetées	×
	% Attributions rejetées	×
	Attributions -30j	×
	% attributions -30j	=
	Délai moyen d'enregistrt attribution	×
	% d'attrib. date de signature bail > 10j	=
	% Attribuées bien que créées sur PGP	=
	% Attribuées sans RFR renseigné	=
% Attribuées sans PJ RFR fournie	?	

- = Conserver l'indicateur existant en l'état
- ×
- Supprimer un indicateur existant
- ✎ Modifier un indicateur existant
- +
- Ajouter un nouvel indicateur
- ?
- A déterminer ou « facultatif »

?

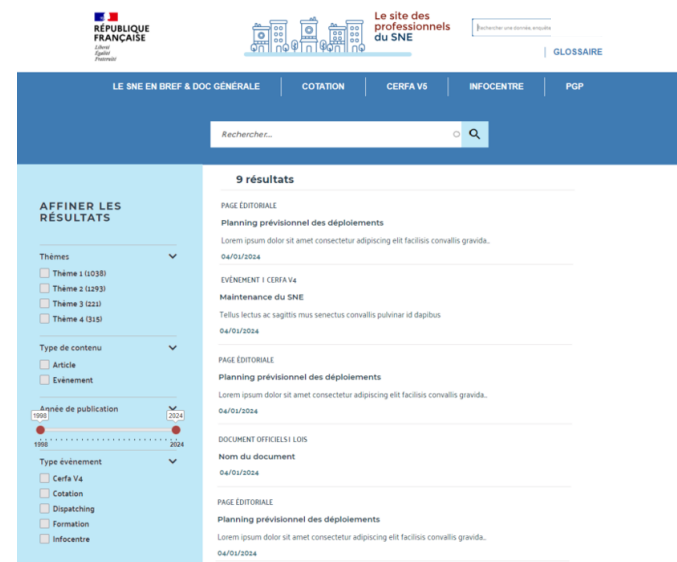
?

# Projet d'amélioration du site des professionnels

Mise en place d'un moteur de recherche

Mise en place de thématiques et de filtres

Création d'une page spécialement pour la documentation





# Projet d'amélioration du site des professionnels

**Fin Mars**

## **Ateliers**

Ateliers de conception

**Avril**

## **Technique**

Développement et paramétrage sur l'environnement école

**Mai**

## **Recette**

Tests sur l'environnement école

**Juin**

## **Production**

Installation sur l'environnement de production

# Projet d'outil collaboratif

En complément du site des professionnels :



**Espaces privés**



**Collaboratif**



**Documentation**



**Echanges**



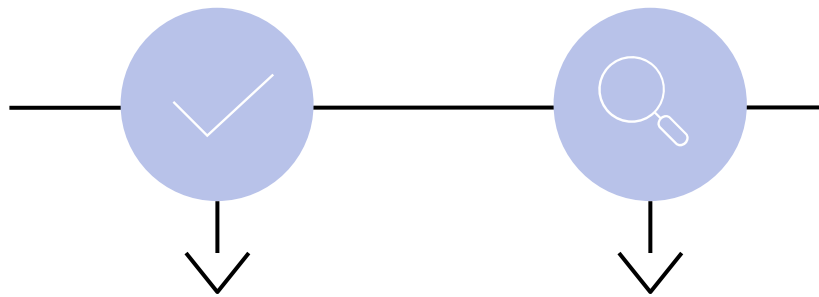
**Communication**



**Calendrier**

# Projet d'outil collaboratif

## Planning prévisionnel



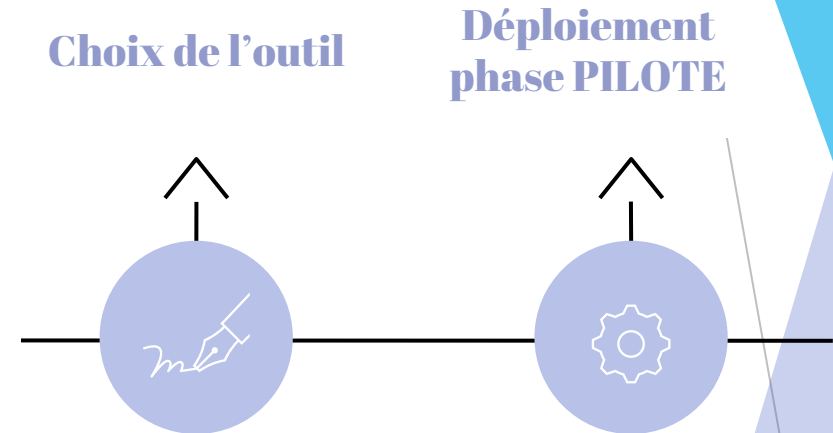
**Note de cadrage**

Présentation, validation  
et orientation le 05 avril

**Sourcing**

Benchmark et étude de  
faisabilité

**POC**  
Été 2024



**Choix de l'outil**

**Déploiement  
phase PILOTE**



**Recherche de volontaires pour  
participer au POC  
(ateliers, tests d'outils etc.)**

**entre juin et septembre 2024**

# 02

---

Sensibilisation des guichets à la non discrimination

# 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.

Logos : **MINISTÈRE CHARGÉ DU LOGEMENT**, **L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT**, **gip sine**, **famf**

## 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 (SAID) 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.



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

# Autres formes de discrimination

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) :
  - pour rappel, le service support du PGP a une mission d'accompagnement des utilisateurs à l'utilisation de la plate-forme, de l'outil. L'assistance nationale n'a aucun droit lui permettant de modifier une quelconque donnée.
  - Les demandeurs n'ont pas la main pour modifier leurs éléments de civilité, numéro de sécurité sociale, supprimer un co-demandeur
- Leur statut professionnel (y compris les agents de l'Etat)

# 03

---

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 notamment 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 du GIP SNE.
- ▶ 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 rattaché leur demande mais celle d'une autre personne
  - Certains redéposent parfois une demande et perdent alors toute leur ancienneté

# Enjeux

- ▶ Des actions doivent être conduites afin de :
  - ▶ Sécuriser les données des demandeurs
  - ▶ Lutter contre la fraude
  - ▶ Prévenir les risques 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 violation de données. Risque accru avec le futur du déploiement de l'API DRM.
- ▶ Le projet de plan d'actions qui suit, s'inscrit dans le prolongement des échanges qui se sont tenus lors de la réunion GT du 20 février 2024 et d'échanges avec les tutelles du GIP SNE

# 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

Validé en séance

ET

B

Ecran de monitoring

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

Validé en séance

# 04

---

Sujets divers :

- Changement de l'outil de saisine du support de niveau 2



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

**Des questions ?**



# Éléments de compte-rendu

---

- DRM
- Attestations
- Tableau 06
- PGP
- Outil collaboratif
- Fraude
- JSM

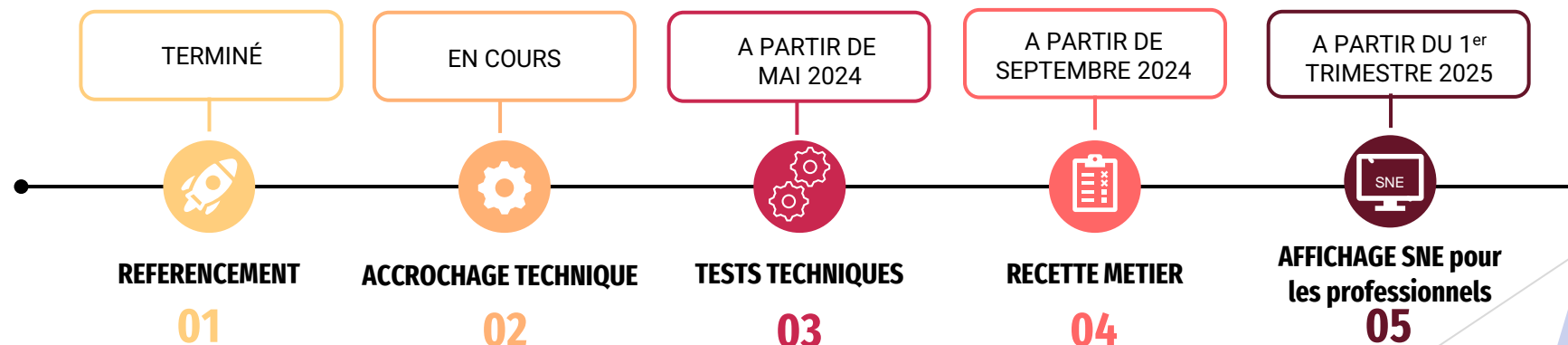
# Eléments de compte-rendu

## DRM

- **Données de l'API DRM**  
**Quelles données sont récupérées lorsque l'API ne remonte aucune donnée pour un demandeur : vide ou zéro ?**
- **Webservices**  
**Ces données seront-elles accessibles via webservices ?**

### Réponse du GIP SNE

La phase de recette métier devrait permettre au GIP SNE d'arbitrer sur l'affichage à réaliser en cas d'absence de revenu du demandeur remonté via l'API DRM. Vous trouverez ci-dessous les grandes phases du **macroplanning prévisionnel** de mise en place de cette API.



Les données seront à terme accessibles via les webservices. Après la phase d'accrochage technique et de recette métier, la documentation nécessaire à la mise à jour des webservices sera produite et présentée aux éditeurs. De même, des outils seront produits afin d'accompagner les professionnels des guichets et les demandeurs à interpréter les informations adressées par le DRM.

# Eléments de compte-rendu

Suite à l'atelier mené sur la simplification de l'attestation d'enregistrement, les équipes du GIP SNE a travaillé sur une « maquette » d'attestation.

Cette maquette a été réclamée en séance par les professionnels.

## Partage du GIP SNE

Maquette de l'attestation simplifiée



## Attestations



### ATTESTATION SIMPLIFIEE D'ENREGISTREMENT DÉPARTEMENTAL D'UNE DEMANDE DE LOGEMENT LOCATIF SOCIAL

Nom de naissance du demandeur : [Nom de naissance du demandeur]  
Nom d'usage du demandeur : [Nom d'usage du demandeur]  
Prénoms du demandeur : [Prénom(s) du demandeur]  
Numéro de votre demande : [Numéro Unique de la DLS]  
Date de dépôt initial : [Date dépôt DLS J mmm AAAA]  
Date d'expiration : <<A calculer : dépôt + X mois (DELAIZ) – 1 jour>>  
Date de délivrance : [Date d'édition du document]

Valable 1 an

La version intégrale de cette attestation d'enregistrement est disponible sur le site :  
<https://www.demande-logement-social.gouv.fr>

Depuis ce site, il vous est aussi possible d'actualiser et de renouveler votre demande de logement social.

Afin d'accroître vos chances, vous pouvez dès maintenant consulter des offres de logement social sur les plateformes suivantes :

**Bienveo**

Bienveo est un site national destiné aux personnes qui recherchent un logement social à la location ou à l'achat.

Accédez au site <https://www.bienveo.fr>

**AL'in.**

AL'in est une plateforme d'Action Logement destinée aux salariés à la recherche d'un logement social et disposant d'un numéro unique. Accédez au site <https://www.al-in.fr>

# Eléments de compte-rendu

## Tableau 06

Le tableau 06 a été mis à jour suite à l'atelier dédié organisé en 2023 et aux différents échanges.

La mise en visibilité du nouveau format est indépendante d'une mise en production de l'Infocentre. La publication du document sera faite à la date souhaitée par les GT.

Le fonctionnement suivant a été acté en séance :

- ✓ L'ajout de la mention « \_OLD » sur le tableau 06 actuel
- ✓ La publication du tableau 06 modifié le 15/04/2024
- ✓ La cohabitation de ces 2 tableaux jusqu'au 15/05/2024 : à cette date, le rapport "ancien format" (suffixé "\_OLD") sera retiré de l'Infocentre

### ACTION GIP SNE

Le tableau 06 modifié sera publié le 15/04/2024 et la mention « \_OLD » sera ajoutée sur le tableau 06 actuel.



Si des planifications et/ou publications ont été mises en place pour automatiser l'exécution du Tab06 selon une certaine périodicité et un format de sortie (envoi par email par exemple), elles devront être modifiées.

## Eléments de compte-rendu

### PGP

Certains gestionnaires territoriaux ont fait part d'une demande de certains guichets d'améliorer leur connaissance/ de monter en compétences sur le Portail grand public, suite à l'accueil grandissant de demandeurs rencontrant des problématiques liées au PGP.

### Réponse du GIP SNE

- Afin de bien identifier le besoin et de vous outiller pour que vous puissiez accompagner les guichets, vous trouverez ci-après un questionnaire de recensement de besoin **à partager avec les guichets**. Les réponses nous permettront d'orienter nos actions (flyers ?guides? sessions de formation ? etc.)

Lien : <https://forms.office.com/e/aBHv4gXxVm>

- Pour rappel, un onglet spécialement dédié au PGP est disponible sur le site des professionnels, n'hésitez pas à nous remonter les informations pertinentes que vous estimez manquantes dans cet onglet.

Lien : <https://sne.info.application.logement.gouv.fr/pgp>

## Éléments de compte-rendu

### Outil collaboratif

Suite aux retours des GT ayant participé aux ateliers lors du séminaire GT en décembre 2023 et afin d'améliorer la collaboration, le partage d'informations et de documents, le GIP SNE souhaite mettre en place un outil collaboratif.

Afin de paramétrer au mieux la solution, le pôle métier fait un appel à la candidature volontaire auprès des GT pour :

- Participer à des ateliers de conception de la solution (ateliers en distanciels)
- Participer aux POC entre le mois de juin et septembre 2024
- Participer à la recette métier (tests réels)

### Proposition du GIP SNE

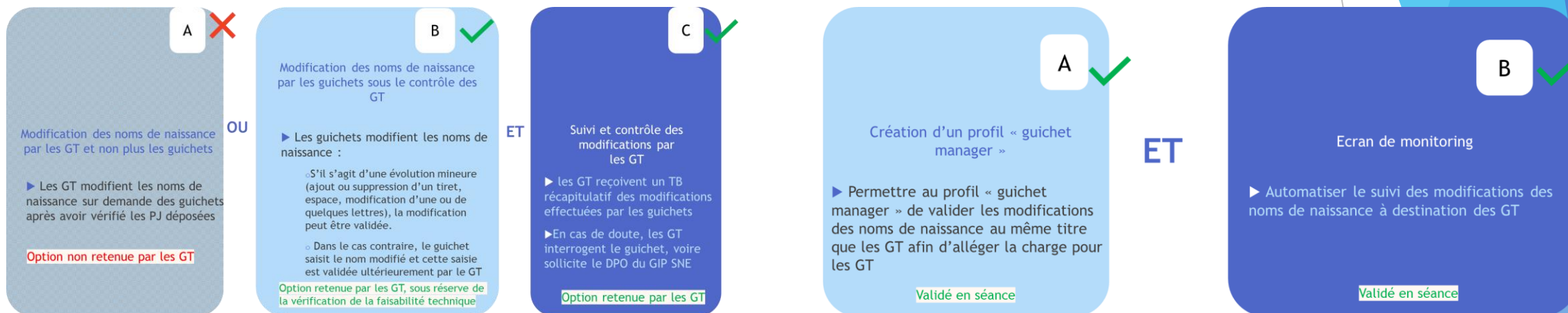
Vous trouverez ci-dessous le lien pour accéder au formulaire d'inscription pour les volontaires souhaitant participer au projet de mise en place de l'outil collaboratif.

Lien : <https://forms.office.com/e/SqFU6uyj7S>

# Eléments de compte-rendu

## Fraude

Après sollicitation des GT sur les actions des plans d’actions court/moyen et long terme les concernant, il a été décidé le process suivant : (plus de détails en [slide 20](#) et [slide 22](#))



## ACTIONS GIP SNE

A la suite du webinaire, nous avons partagé en AG le plan d’action qui a été validé. Des ateliers internes se sont déroulés le 05 avril pour permettre de lancer les développements associés aux plans d’actions validés lors de notre webinaire.

# Eléments de compte-rendu

JSM

L'outil JSM semble avoir été adopté par l'ensemble des GT. Les points suivants ont été remontés :

- ❑ Possibilité d'avoir une équipe de partage par défaut ?
- ❑ Possibilité de créer une équipe « GT national » ? *(pour partager des tickets avec l'ensemble des GT)*
- ❑ Possibilité d'avoir une équipe « Gestionnaires de fichiers partagés » ?
- ❑ Disparition des tickets résolus du tableau de bord des utilisateurs. Est-il possible d'enlever le filtre par défaut qui évince les tickets résolus ?

## Réponse du GIP SNE

Quand un utilisateur est rattaché à plusieurs équipes, il n'est pour le moment pas possible de paramétrer une équipe par défaut. La création des équipes « GT national » et « Gestionnaires de fichiers partagés » est en cours d'étude. Le GIP vous fera part des résultats dès la fin de cette analyse.

Afin de pallier la disparition de votre tableau de bord, des tickets résolus, le GIP SNE vous propose de mettre le lien suivant en favori.  
Lien : [Demandes - Jira Service Management \(atlassian.net\)](#)

Ce lien vous permettra d'accéder à vos tickets « résolu » ainsi qu'à vos demandes en statut ouvert.« ouvert »



**Merci pour votre attention**

