



MINISTÈRE  
DE LA TRANSITION  
ÉCOLOGIQUE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



# RENCONTRE DES GESTIONNAIRES TERRITORIAUX DU SNE

## 8<sup>ÈME</sup> ÉDITION



Les éléments en bleu ont été ajoutés à la suite de la présentation.

# Ordre du jour

1	Introduction	10h00 – 10h15
2	Point de situation du SNE	10h15 – 10h30
3	Evolutions du SNE	10h30 – 11h30
	<i>Pause</i>	11h30 – 11h50
4	Transfert du SNE au GIP SNE	11h50 – 12h10
5	Activités du GIP SNE	12h10 – 12h40
6	Présentation des ateliers de l'après-midi	12h40 -12h50
	<i>Pause déjeuner</i>	13h – 14h00
7	<b>Ateliers en sous-groupes</b> <i>- La mise en œuvre de la cotation</i> <i>- L'accompagnement à l'instruction (module de recherche)</i> <i>- L'amélioration de la gestion partagée</i>	14h00 – 15h30
8	Restitution des ateliers en plénière	15h40 – 16h10
9	Conclusion	16h10 – 16h20

**INTRODUCTION**  
**LAURENT BRESSON**  
**SOUS-DIRECTEUR**  
**DES POLITIQUES DE L'HABITAT (DHUP)**

Le SNE est en pleine transformation et s'adapte aux nouvelles réglementations, notamment la Cotation de la demande de logement social, opérationnelle depuis le 01/09/2021.

D'autres évolutions ont été livrées, par exemple la mise en place de l'API DGFIP, courant septembre, qui permet dorénavant de récupérer automatiquement les revenus fiscaux des demandeurs sur le portail grand public grâce à France Connect.

La conduite du changement se modernise également, et des contenus sont publiés régulièrement sur le [Site des Professionnels](#) afin d'accompagner les acteurs de la demande de logement social aux évolutions en cours.

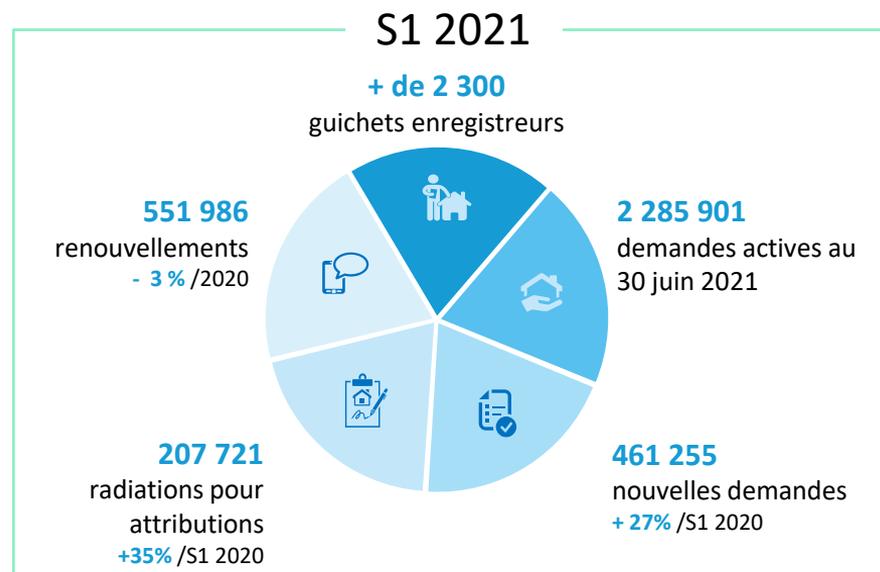
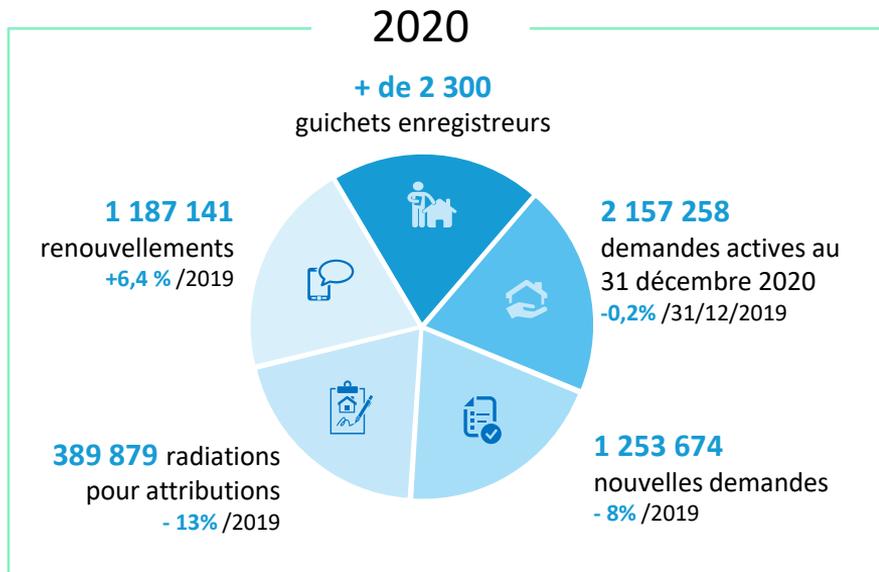
Le SNE a également modifié son organisation de projet avec l'adoption de la méthodologie agile inaugurée par le chantier Cotation. Cette méthodologie a notamment pour avantage d'impliquer une équipe métier (collectivités, bailleurs, services déconcentrés de l'Etat...) qui, par sa connaissance du terrain, oriente l'équipe du SNE sur les besoins des développements en cours.

Le transfert du SNE au GIP SNE est également engagé. Une fois cette passation correctement effectuée, le GIP SNE assurera notamment les chantiers de nationalisation du numéro unique, ainsi que la traçabilité au titre du RGPD, deux chantiers que l'Etat tient à mettre en œuvre.



## Point de situation du SNE (activité, métriques)

## Point de situation du SNE (1/3)

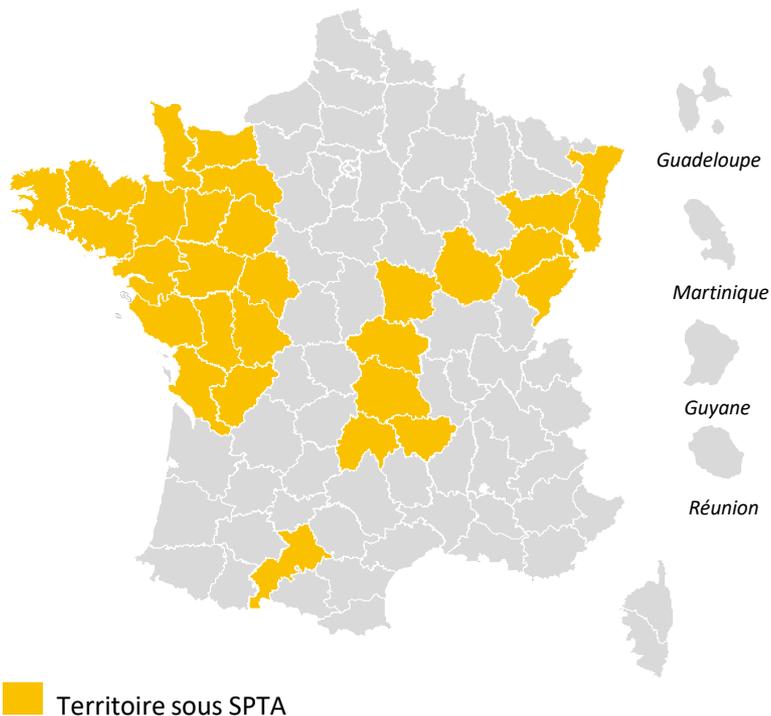


 Ancienneté moyenne  
**15 mois**

 Âge moyen des demandeurs  
**44 ans**

 Taille moyenne des ménages  
**2,2 pers.**

## Point de situation du SNE (2/3)



## Demandes actives et guichets enregistreurs de leur création

Au 31 décembre 2020

Territoires sous SPTA

21 %

Territoires sous SNE

79 %



Au 30 juin 2021

Territoires sous SPTA

16 %

Territoires sous SNE

84 %



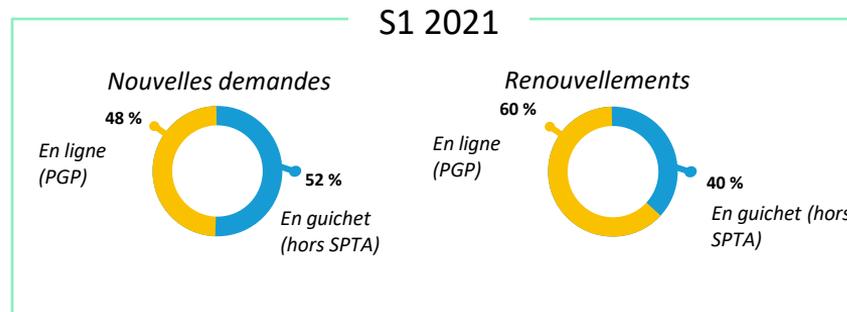
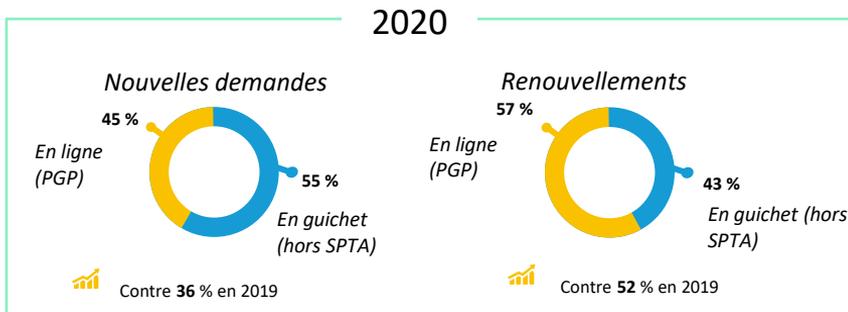


La demande des Gestionnaires territoriaux concernant les requêtes disponibles sur l'Infocentre du SNE ont bien été prises en compte, notamment la possibilité d'obtenir des statistiques par région. La slide suivante décrit la procédure à suivre pour accéder à ces statistiques.

## Point de situation du SNE (3/3)

Une hausse continue de la dématérialisation des démarches des demandeurs

### Evolution du taux d'usage du PGP (hors SPTA)



### Nombre de visites et évolution



Près de **15 Millions** visites du PGP en **2020**

 + 5 M / 2019

**7,3 Millions** visiteurs différents en **2020**

 + 2 M / 2019

Près de **11 Millions** visites du PGP au **S1 2021**

 + 3 M / S1 2019

**4,6 Millions** visiteurs différents au **S1 2021**

 + 1,3 M / S1 2019

# Accéder aux statistiques par région sur L'Infocentre. \*

Afin d'accéder au rapport par région, rendez-vous sur l'Infocentre du SNE en [cliquant ici](#).

Connectez-vous grâce à vos **identifiants Cerbère**. Une fois sur la page d'accueil, cliquez sur « **Plateforme de production** ».

Au sein de l'onglet « **Documents** », veillez à suivre l'arborescence suivante :

**Dossiers publics > NUNIQUE > Doc. Visibles pas tous > Rapports Nationaux > 01\_Evolution du Stock**

Choisissez « **Analyse par département** » pour obtenir les statistiques pour chaque département des régions souhaitées.

Choisissez « **Analyse par EPCI** » pour obtenir les statistiques par EPCI.

Cliquez sur le document « **Evolution du stock des demandes** » : veillez à remplir les informations suivantes :

Résumé des invites

Mois/Année Début : Actualiser les valeurs

Mois/Année Début

- M202109
- M202108
- M202107
- M202106
- M202105
- M202104
- M202103
- M202102
- M202101
- M202102

17 septembre 2021 11:47:27 GMT+02:00

- Début de la période souhaitée
- Fin de la période souhaitée
- Région(s) souhaitée(s)

Une fois ces informations paramétrées, une infographie contenant le nombre de demandes créées et renouvelées s'affiche.

# Points d'actualité juridique

## Un délai pour la cotation

- **18.12.2019** : parution du décret au journal officiel
- **01.09.2021** : mise en production de la cotation sur le SNE
- **30.07.2021** : décret modificatif repoussant l'entrée en vigueur de la cotation au 31/12/2021
- Possibilité de report au 31/12/2023 inscrit dans le projet de loi 3DS



## Reprise d'ancienneté pour la suppression du codemandeur

- **La reprise d'ancienneté la demande de logement est possible pour le codemandeur – quel qu'il soit**  
(sur présentation d'une déclaration sur l'honneur ou d'un avis de décès)
- **Le colocataire V3 n'a pas droit à la reprise de l'ancienneté.**

*La fiche de bonne pratique du GIP SNE sera actualisée et publiée sur le site des professionnels*





## Evolutions du SNE

# Evolutions majeures du SNE (2020 – 2021)

## Chantiers

**REFONTE DU PORTAIL GRAND  
PUBLIC**

**CERFA V4**

**REFONTE DU SITE DES  
PROFESSIONNELS**

**COTATION**

**MODULE DE RECHERCHE**

**CORRECTIONS / EVOLUTIONS**

**INFOCENTRE**

## Objectif du chantier

*Refonte pour une navigation ergonomique et « responsive », permettant la création de compte et l'utilisation de France Connect.*

*Instauration d'une nouvelle version rendant notamment obligatoire la saisie du NIR et des ressources mensuelles.*

*Développement d'un portail unique, centralisant l'ensemble des services des guichets pour accompagner la demande de logement.*

*Mise en place d'un système d'aide à la décision en vue de la mise en œuvre du droit au logement, de l'égalité des chances des demandeurs et de la mixité sociale des villes et quartiers.*

*Facilitation de la navigation sur le SNE par l'intégration d'un module de recherche intégrant notamment la cotation.*

*Mise en place d'un chantier spécifique dédié à l'intégration par itération des évolutions du SNE.*

*Lancement d'une enquête auprès des utilisateurs afin de connaître au mieux les besoins liés aux usages actuels.*

## Mise en service

**1<sup>er</sup> septembre 2020**

**2 mars 2021**

**2 mars 2021**

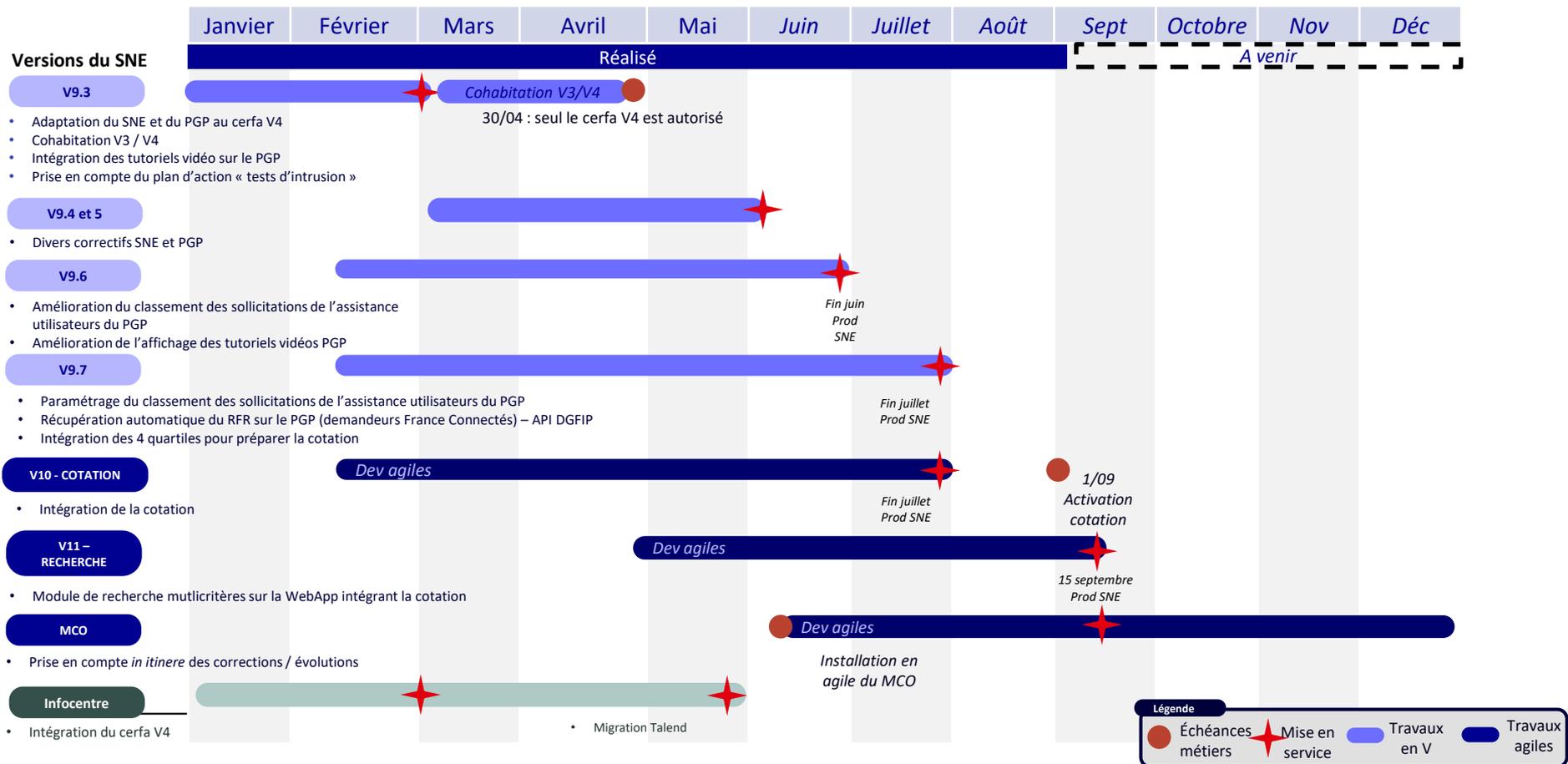
**1<sup>er</sup> septembre 2021**

**15 septembre 2021**

**15 septembre 2021**

**2 mars 2021**

# Feuille de route des évolutions du SNE



# Zoom sur la refonte du portail grand public (PGP)

## Rappel des objectifs



**Faciliter les démarches des demandeurs** avec un PGP accessible, ergonomique, qui inspire la confiance et qui facilite le renseignement (« Dites le nous en une fois »)



**Diminuer le travail de saisie des guichets** et réaffecter le temps des personnels vers des tâches à plus haute valeur ajoutée



**Renforcer la dématérialisation** des démarches administratives



## REFONTE DU PORTAIL GRAND PUBLIC

1<sup>er</sup> septembre 2020

- Adaptation du PGP à un **format « responsive »** (portable, tablette), facilitant l'accès au PGP via un support mobile (48% des connexions via mobile mai 2021)
- Intégration de la **connexion France Connect**
- **Création d'un compte** pour chaque utilisateur
- Amélioration des **droits des codemandeurs** (accès et modification de la demande)
- Intégration du **CERFA V4** (mars 2021)

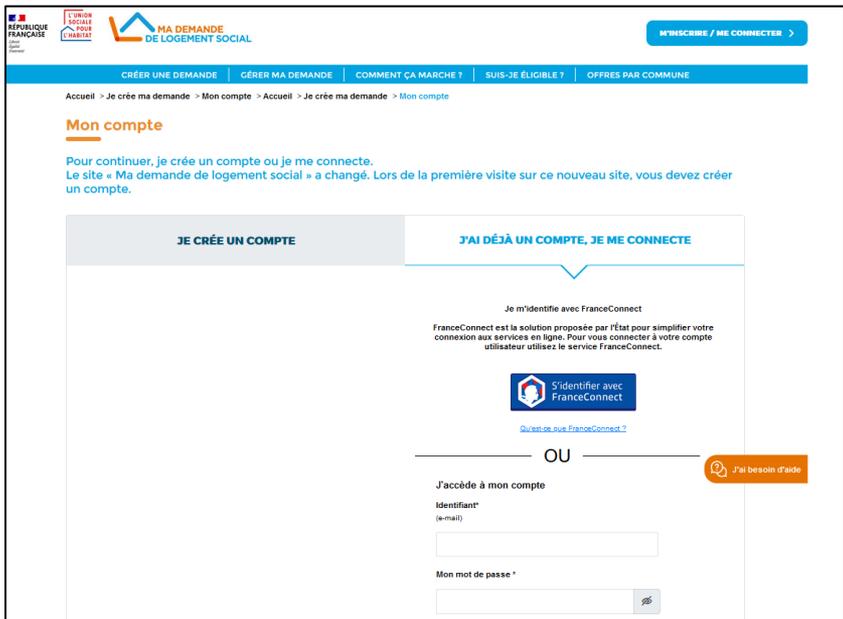
# Développements réalisés

## Rappels des objectifs



REFONTE DU PORTAIL GRAND PUBLIC

1<sup>er</sup> septembre 2020




[M'INSCRIRE / ME CONNECTER](#)

[CRÉER UNE DEMANDE](#) | [GÉRER MA DEMANDE](#) | [COMMENT ÇA MARCHE ?](#) | [SUIS-JE ÉLIGIBLE ?](#) | [OFFRES PAR COMMUNE](#)

Accueil > Je crée ma demande > Mon compte > Accueil > Je crée ma demande > Mon compte

### Mon compte

Pour continuer, je crée un compte ou je me connecte. Le site « Ma demande de logement social » a changé. Lors de la première visite sur ce nouveau site, vous devez créer un compte.

**JE CRÉE UN COMPTE**

Je m'identifie avec FranceConnect

FranceConnect est la solution proposée par l'État pour simplifier votre connexion aux services en ligne. Pour vous connecter à votre compte utilisateur utilisez le service FranceConnect.

 S'identifier avec FranceConnect

[Qu'est-ce que FranceConnect ?](#)

OU

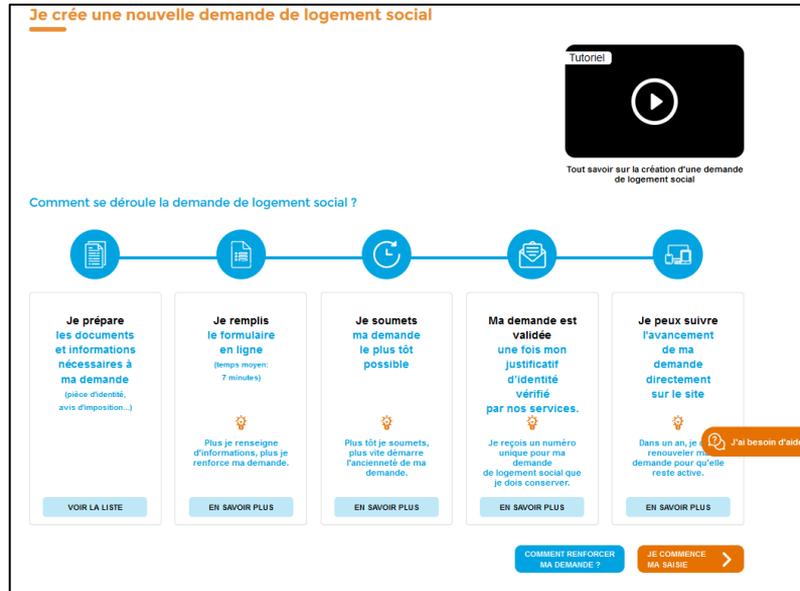
J'accède à mon compte

Identifiant\*  
(e-mail)

Mon mot de passe \*

**J'AI DÉJÀ UN COMPTE, JE ME CONNECTE**

 J'ai besoin d'aide



### Je crée une nouvelle demande de logement social

[Tutoriel](#)

Tout savoir sur la création d'une demande de logement social

Comment se déroule la demande de logement social ?

- Je prépare les documents et informations nécessaires à ma demande** (adresse d'identité, avis d'imposition...)

[VOIR LA LISTE](#)
- Je remplis le formulaire en ligne** (temps moyen: 7 minutes)

Plus je renseigne d'informations, plus je renforce ma demande.

[EN SAVOIR PLUS](#)
- Je sou mets ma demande le plus tôt possible**

Plus tôt je sou mets, plus vite démarre l'ancienneté de ma demande.

[EN SAVOIR PLUS](#)
- Ma demande est validée** une fois mon justificatif d'identité vérifié par nos services.

Je reçois un numéro unique pour ma demande de logement social que je dois conserver.

[EN SAVOIR PLUS](#)
- Je peux suivre l'avancement de ma demande directement sur le site**

Dans un an, je renouvèle ma demande pour qu'elle reste active.

 J'ai besoin d'aide

[EN SAVOIR PLUS](#)

[COMMENT RENFORCER MA DEMANDE ?](#) | [JE COMMENCE MA SAISIE](#)

# Développements réalisés

## Captures d'écran



REFONTE DU PORTAIL GRAND PUBLIC

1<sup>er</sup> septembre 2020

CRÉER UNE DEMANDE | GÉRER MA DEMANDE | COMMENT ÇA MARCHE ? | SUIS-JE ÉLIGIBLE ? | OFFRES PAR COMMUNE

Accueil > Je crée ma demande > Informations générales

### Je saisis ma demande

DEMANDE EN COURS DU 07/05/2021

- Informations générales
- Demandeurs
- Composition du foyer
- Situation professionnelle
  - Attestation de formation ou autre justificatif de situation (vous)
  - Autres justificatifs de situation (vous)
- Revenus annuels
  - Avis impôts (vous)
  - Avis impôts (vous)
  - Certificat de l'administration fiscale (vous)
- Revenus mensuels
  - Fiche de paie (vous)
  - Attestation (vous)
- Votre situation

#### Informations générales

Les informations générales demandées sur cette page sont les informations minimales pour soumettre la demande. Je renseigne le maximum d'informations sur les pages suivantes pour renforcer ma demande.

Avec combien de co-demandeurs faites-vous cette demande ?

Avec combien de colocataires faites-vous cette demande ?

ATTENTION : les colocataires inscrits sur la demande de logement social devront eux aussi remplir une demande de logement social. Tous les colocataires doivent créer leur demande individuelle de logement social et renseigner les rubriques « Colocataire » et « Le logement que vous recherchez ».

#### Votre identité

Nom de naissance \*

Monsieur  Madame

Nom d'usage (si différent)

Prénoms \*

Numéro de sécurité sociale \*

VÉRIFIER LE NIR

J'ai besoin d'aide

En cours de saisie

Départements de recherche : Territoire Ile de France

Type de logement : non renseigné

COMPLÉTER OU METTRE À JOUR

SUPPRIMER MA DEMANDE DE LOGEMENT

Historique des pièces justificatives

TÉLÉCHARGER MON CERFA

#### Autre demande à rattacher

Pour accéder à une demande déjà transmise, je saisis son numéro.

J'ai besoin d'aide

Numéro unique d'enregistrement \*

(18 caractères)

ACCÉDER À LA DEMANDE

# Développements réalisés

## 4 tutoriels vidéo d'aide au demandeur



CRÉER UN COMPTE



RATTACHER UNE DEMANDE



RENSEIGNER LA DEMANDE



GERER LA DEMANDE



REFONTE DU PORTAIL GRAND PUBLIC

1<sup>er</sup> septembre 2020

Nouveau tutoriel sur le  
**renouvellement d'une demande**,  
disponible sur le portail le 15 septembre 2021



**COMMENT RENOUELER UNE DEMANDE  
DE LOGEMENT SOCIAL**



L'équipe du SNE a bien pris note des problèmes bloquant le renouvellement des demandes suite à la non-disponibilité du NIR par un demandeur, notamment étranger. Des solutions sont actuellement envisagées, et seront communiquées lorsqu'elles seront disponibles.

## Zoom sur la mise en place du CERFA V4

### Rappel des objectifs



Rendre obligatoire la saisie du NIR



Faciliter la numérisation des Cerfa remplis à la main



Rendre le cerfa lisible par tout un chacun (français facile)



Respecter le RGPD



Mieux suivre les publics prioritaires



CERFA V4

2 mars 2021

- NIR et ressources mensuelles obligatoires
- Nouvelle gestion des codemandeurs et colocataires
- Règles de cohabitation V3 / V4
- Adaptation des outils du SNE (PGP, Web'App, Interfaces)

# Zoom sur la refonte du site des professionnels

## Rappel des objectifs



**Faciliter l'accessibilité à l'information** par un site des pros plus ergonomique et plus moderne



**Constituer une base documentaire** de référence pour les acteurs du SNE



**Etre plus réactif** grâce à des actualités à jour et disponibles en temps réel pour les acteurs, en lien avec les chantiers du SNE



## REFONTE DU SITE DES PROFESSIONNELS

2 mars 2021

- **Suivi de l'ensemble des chantiers en cours**, intégration des informations et événements liées aux chantiers
- **Suivi des métriques de comparaison** pour s'assurer de la pertinence et de la bonne utilisation du site des professionnels
- **Communication directe vers les acteurs concernés par les chantiers du SNE**, sur les actions à mener (définition du système de cotation, mise en place du CERFA V4)
- **Publication des supports de réunion**, des liens d'invitations et des événements à venir sur la page d'accueil

# Zoom sur la cotation

## Rappel des objectifs



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



Un **appui à la décision dans la réalisation des objectifs d'attribution** fixés aux échelles nationales et locales



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

The screenshot shows the 'Gestion de la cotation SNE' interface. At the top, there is a navigation bar with 'COTATION', 'HISTORIQUE', and 'AIDE EN LIGNE'. Below this, there is a section titled 'Créer la cotation' with a placeholder text. The main content area is divided into several sections: 'Informations générales', 'Composition du foyer', 'Situation professionnelle', 'Situation actuelle', and 'Priorités locales'. Under 'Situation actuelle', there are two rows of controls for 'Demande hors mutation' and 'Demande de mutation', each with a slider and a dropdown menu. The first row is labeled 'EN PROCÉDURE D'EXPULSION SANS RELOGEMENT (1 / 1)' and the second row is labeled 'LOGEMENT ACTUEL (2 / 2)'. The interface is clean and modern, with a blue and white color scheme.



## COTATION

1<sup>er</sup> septembre 2021

- Le SNE met à disposition de chaque demande **une cotation** (note calculée avec le modèle de l'EPCI), un **positionnement** (comparaison par rapport à des demandes analogues) et un **délaï d'attente**
- **Projet Agile** avec une équipe métier composée d'EPCI, de bailleurs, de DDCCS et des réservataires du SNE
- Les EPCI paramètrent un modèle composé d'une **liste de critères affectés d'une pondération**.
- **3 scénarios de mise en œuvre :**
  1. La cotation est calculée par le SNE
  2. La cotation est calculée par l'outil de cotation de l'EPCI (ex: Ville de Paris)
  3. La cotation est calculée par l'outil du SPTA

## Zoom sur la cotation : traitement des pièces justificatives

Les **pièces justificatives** des demandes de logement social **seront validées automatiquement** dans le cas où un guichet fait **appel au service de numérisation des pièces justificatives du GIP SNE**, à travers son prestataire Docaposte. Cela permettra de valider ou non les pièces justificatives des demandes associées à ce guichet.

Le service de Docaposte permet de **valider le périmètre réglementaire des pièces justificatives**, ainsi que d'**ajouter un indice de suspicion de fraude** sur les demandes.

**Dans le cas où un guichet ne fait pas appel au service de Docaposte**, et que son EPCI choisit d'appliquer l'option 2 (une PJ conforme est obligatoire pour valider les points du critère) ou l'option 3 (une PJ conforme double les points du critère), le guichet devra valider manuellement les pièces justificatives lors de l'instruction de la demande de logement social.

# Zoom sur le module de recherche du SNE

## Rappel des objectifs



Afin de permettre **l'intégration la cotation** dans le SNE mais également de **faciliter la recherche et l'instruction des demandes**, le chantier « module de recherche » vise à modifier la webapp en développant en mode agile un nouvel outil intuitif, réactif et ergonomique.



### L'équipe métier

Mobilisation d'une équipe métier utilisant la webapp



1 gestionnaire territorial et formateur à la webapp



3 bailleurs



3 communes



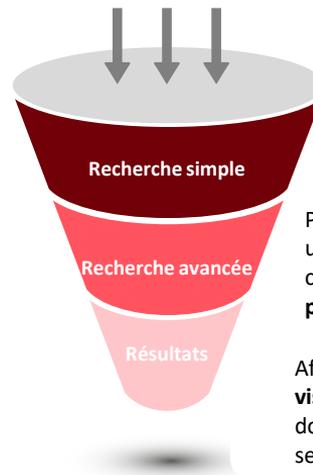
1 EPCI

+ *scrum team*



## MODULE DE RECHERCHE DU SNE

15 septembre 2021



Lancement d'une première recherche simple avec les **critères principaux** utilisés pour la recherche

Possibilité **d'affiner les résultats** avec une recherche avancée par filtre et comprenant **tous les critères classés par catégorie**

Affichage des résultats avec une **visualisation complète** et à jour des données et une recherche paramétrée selon les besoins

# Zoom sur le chantier « correction / évolution »

## Rappel des objectifs



### Prendre en compte les retours des utilisateurs

Proposer des évolutions à partir des besoins métier rencontrés par les demandeurs, bailleurs, et gestionnaires territoriaux.



### Optimiser les performances des applications SNE

Le Portail Grand Public, la Webapp, et la gestion des systèmes d'information interfacés.



### Assurer le maintien en condition opérationnelle

Traitement des anomalies et renforcement de la sécurité des applications.



**Réduire la dette technique**, en vue du transfert au GIP



**Une équipe en mode agile, dédiée à faciliter l'utilisation du SNE à travers ses applications, tout en veillant au bon fonctionnement du système d'information.**



## CORRECTION / EVOLUTION

15 septembre 2021

### Exemples d'évolution



#### Gestionnaires territoriaux :

Supprimer le NIR d'une demande, dans le cas d'un blocage pour doublon



#### Demandeur :

Possibilité de supprimer leur compte utilisateur, permettant de se reconnecter grâce à France Connect



#### Optimisation :

Revue des outils techniques et nettoyage des fonctionnalités obsolètes

# Zoom sur l'infocentre

## Actualités :

- Une enquête a été ouverte du **15 juin au 9 juillet 2021** auprès des utilisateurs de l'infocentre (84 réponses complètes)
- Les principaux besoins exprimés sont les suivants :
  - La documentation
  - L'ergonomie
  - Plus de lisibilité
  - Des demandes ponctuelles et de nouvelles requêtes



Des ateliers auront lieu d'ici la fin de l'année pour approfondir l'expression de besoin sur les nouvelles requêtes



## INFOCENTRE UNIQUE

2 mars 2021

Adaptation de l'infocentre au CERFA V4 :

- Nouveaux objets
- Intégration des règles de cohabitation V3 / V4
- Actualisation de la documentation

Toutes les informations relatives à l'infocentre figure ici :

<http://sne.info.application.logement.gouv.fr/infocentre>

# Bilan sur la conduite du changement du SNE

Les éléments suivants ont été réalisés ou organisés en 2020 / 2021

- Refondre le site des professionnels
- Réviser le format de la newsletter
- Faire une newsletter dédiée aux éléments importants & structurants
- Stabiliser les processus de descente et remontée d'information

## Communication en continu



## Concertation / mobilisation



- Webinaires Editeurs (5 webinaires organisés)
- Webinaires EPCI pour la cotation (4 webinaires organisés)
- Club utilisateurs pour la remontée de besoins (5 clubs ou mini clubs + 3 équipes métiers mobilisées sur les chantiers du SNE)

- Produire des supports de formation à destination des guichets (flyers, fiches mémo)
- Mettre en place des MOOC pour les guichets enregistreurs et les EPCI (Cerfa V4, Cotation)
- Documentation utilisateurs sur le PGP (5 tutoriels vidéos)

## Formation



## Procédures



- Fiche de bonnes pratiques & sur des problématiques ciblées
- Note sur les règles de cohabitation V3/V4
- Procédure de traitement des colocataires



<http://sne.info.application.logement.gouv.fr/>





## Transfert du SNE au GIP SNE

# Transfert du SNE au GIP SNE

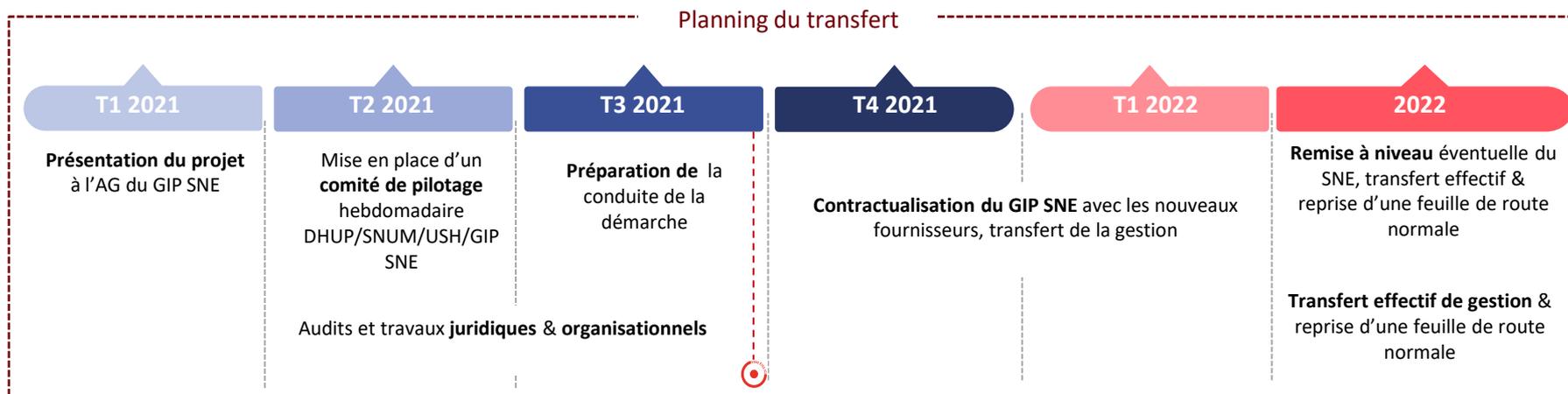
Le transfert portera sur les fonctions aujourd'hui assurées par la DHUP :

**maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'œuvre, développement, hébergement, centre de service des données, maintien en conditions opérationnelles.**

Le GIP SNE devient **responsable de traitement au sens de la RGPD.**



Il devra également reprendre les fonctions **d'informations aux utilisateurs**, et **d'animation** des Clubs (y compris gestionnaires territoriaux).



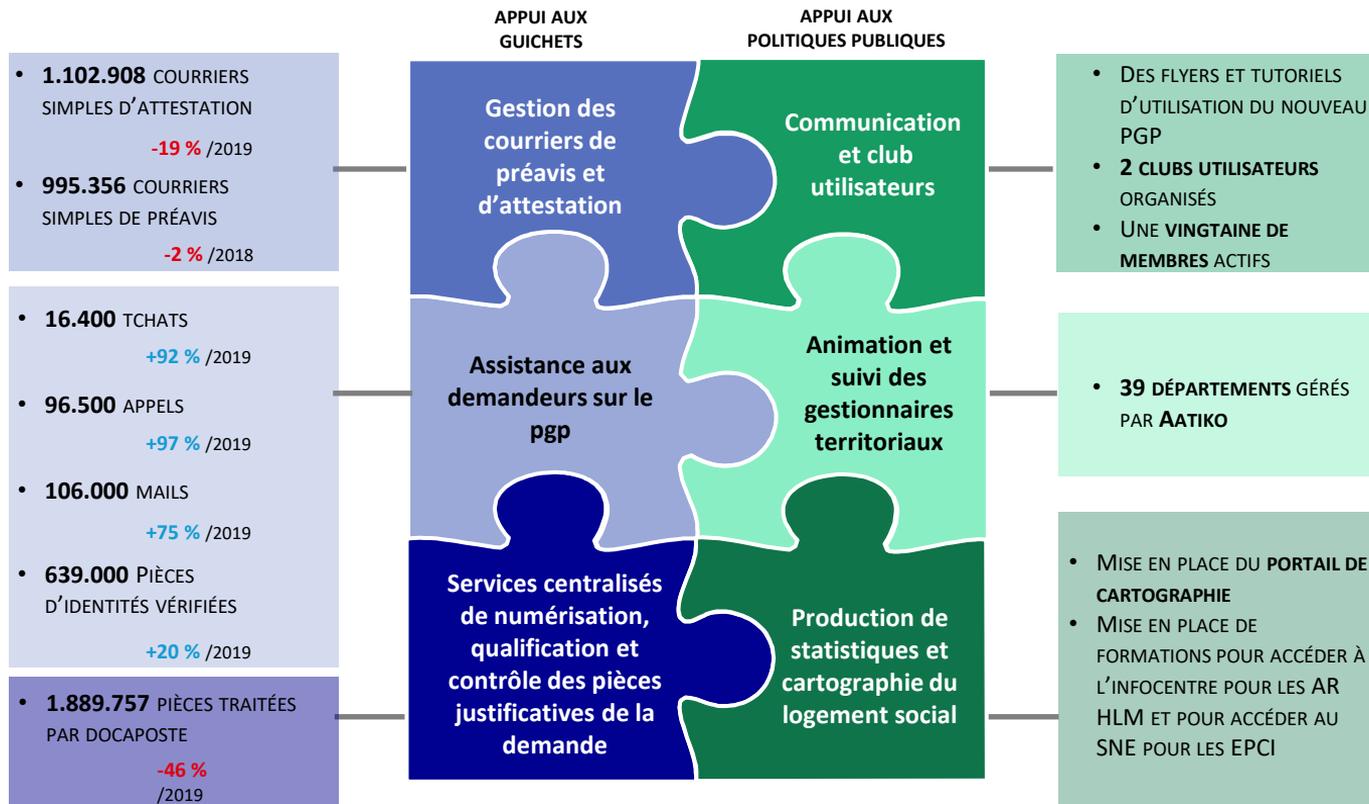
**Aucun projet d'ampleur ne sera lancé avant la reprise effective du SNE par le GIP SNE**



## Activités du GIP SNE

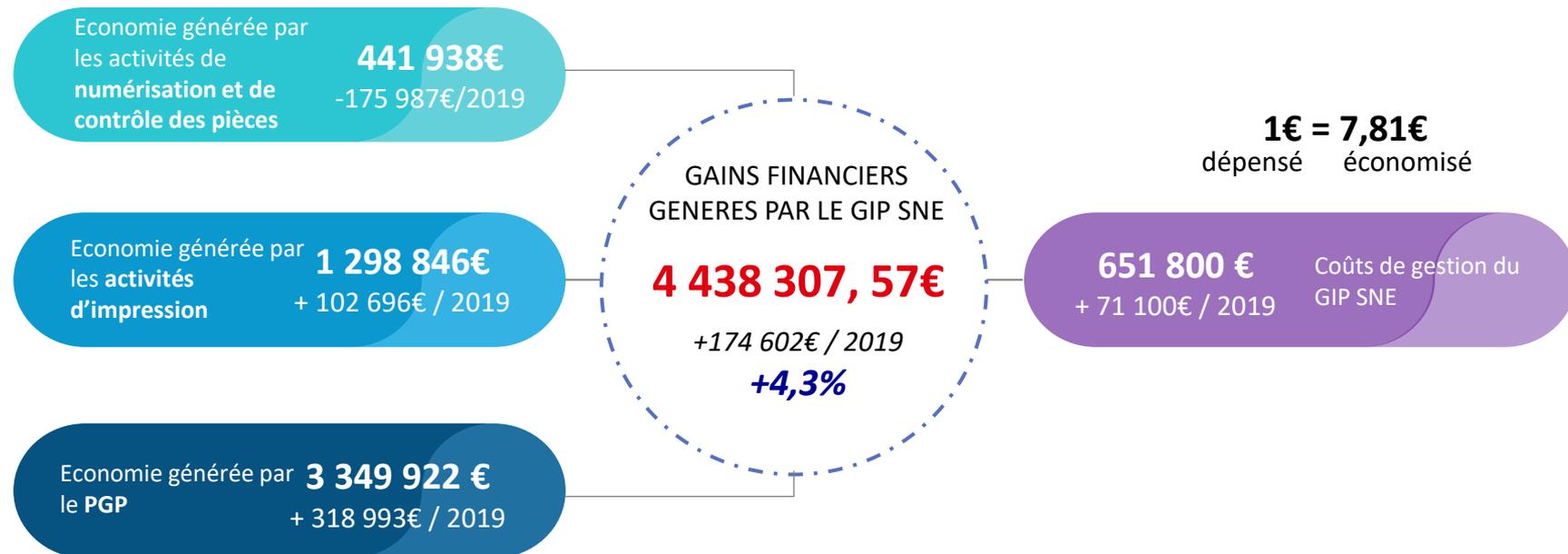


# Synthèses des activités 2020 du GIP SNE



# Bilan financier des activités 2020 du GIP SNE

Les **économies collectives** engendrées par les activités du GIP SNE à destination des guichets sont en **augmentation de 4,3%**.



# Bilan des activités du GIP SNE en 2020

01

Une hausse des gains générés par les services du GIP SNE (+4,3%), moins forte que l'année passée, notamment dû à la **forte augmentation du nombre de mails traités par le PGP**, avec un coût unitaire important liée au temps de traitement.

02

Une forte baisse de l'utilisation des services de numérisation, liée à la baisse de fréquentation des guichets physiques en 2020, qui implique une baisse des économies réalisées sur ce service..

03

Des services d'impression et de routage de courriers qui continuent de générer d'importantes économies.

04

Un portail web grand public permettant des économies substantielles et en forte hausse, tirées par une **très forte dynamique des enregistrements de premières demandes** et de renouvellements.

# Evolution des activités du GIP SNE portées en 2021

## NUMERISATION ET QUALIFICATION DES PIÈCES

Mise en place du marché de numérisation déployé dès octobre 2020.

## PORTAIL WEB PROFESSIONNEL

Développement d'un portail unique, centralisant l'ensemble des services mis à la disposition des guichets pour accompagner le traitement de la demande de logement.

## PORTAIL CARTOGRAPHIQUE

Poursuite du déploiement et amélioration du portail cartographique de l'occupation du parc social.

# Evolution des activités (1/3)

## NUMERISATION ET QUALIFICATION DES PIÈCES

Mise en place du marché de  
numérisation déployé dès octobre  
2020.



Nouveauté à venir

- Indice de pertinence de suspicion de fraude :
  - CNI et Passeport,
  - Revenu fiscal,
  - Ressources mensuelles
- Traitement des formulaires cerfa de la DLS
- Reprise de l'existant

## Evolution des activités (2/3)

### PORTAIL WEB PROFESSIONNEL

Développement d'un portail unique, centralisant l'ensemble des services mis à la disposition des guichets pour accompagner le traitement de la demande de logement.



**Nouveauté à venir**

- Ajout des menus suivants :
  - Communication : commande de supports (flyers, guides de bonnes pratiques...)
  - Courrier
- Sécurisation des échanges GIP / partenaires (RGPD)

## Evolution des activités (3/3)

### PORTAIL CARTOGRAPHIQUE

Poursuite du déploiement et amélioration du portail cartographique de l'occupation du parc social.



Nouveauté à venir

- Ouverture du millésime 2020
- Mise en place d'un club utilisateurs
- Infocentre



## Présentation des ateliers de réflexion

# Présentation des ateliers de réflexion

En sous-groupes, réflexion autour des trois thèmes suivants :

**La mise en œuvre de la  
cotation**

**L'amélioration de la  
gestion partagée**

**L'accompagnement à  
l'instruction  
(module de recherche)**



## Ateliers

## Sous-groupe 1 – La mise en œuvre de la cotation

Dans le cadre de **la mise en œuvre de la cotation**, le rôle du gestionnaire territorial peut concerner :

- L'appui aux EPCI dans leur paramétrage du modèle sur le SNE
- L'appui aux guichets enregistreurs dans :
  - le renseignement des informations supplémentaires de la cotation dans le cadre de la gestion partagée (critères hors-cerfa et priorités locales)
  - l'utilisation des informations de la cotation dans la présentation de candidats à la CAL
- L'animation départementale du dispositif

# Sous-groupe 1 – La mise en œuvre de la cotation

*Quels sont les appuis à la mise en œuvre ?*

- La documentation existante sur le Site des Professionnels

*Quelles sont les bonnes pratiques à développer ?*

- Partager des préconisations sur la conception d'une grille (structure)
- Envisager de donner la main aux GT pour accompagner la mise en œuvre de la cotation pour les « petits » EPCI / EPCI peu avancés
- Organiser des ateliers avec l'ensemble des acteurs, avec le GT pouvant être l'animateur / relais des informations
- Faire des groupes de travail inter EPCI pour harmoniser les pondérations
- Diffuser aux GT l'ensemble des pondérations du territoire
- Favoriser la création de grilles de cotation similaires sur des EPCI limitrophes pour faciliter la compréhension des bailleurs

*Quels sont les freins rencontrés ?*

- Aucune information sur l'activité des EPCI : suivi de l'avancement des EPCI (tableau de suivi)
- Eclaircir le rôle du « qui fait quoi » dans l'appui à la mise en œuvre de la cotation
- Disponibilité limitée des EPCI

*Quels sont les outils nécessaires ?*

- Proposer des instructions précises quant aux règles de paramétrage
- Proposer un accès à la base école
- Créer un jeu de données fictif : réaliser des tests avant l'enregistrement du modèle final
- Développer un relais d'information à l'échelle régionale / départementale (mise en cohérence des cotations)

## Sous-groupe 2 – L’accompagnement à l’instruction

Dans le cadre de la mise en œuvre de la cotation, **un nouveau module de recherche est mis en place sur la Web App du SNE**. Le rôle du gestionnaire territorial peut concerner :

- L’appui aux guichets enregistreurs dans l’utilisation du futur module de recherche de la Web App
- L’appui aux guichets enregistreurs dans l’utilisation des informations de la cotation et des priorités (nationales ou locales) dans la présentation de candidats à la CAL
- La promotion départementale des nouveaux outils (cotation et module de recherche) facilitant l’instruction

# Sous-groupe 2 – L'accompagnement à l'instruction

*Quels sont les appuis facilitant l'instruction ?*

- La mise à disposition d'un outil ergonomique
- Permettre une vision de l'information améliorée
- Améliorer la lisibilité des critères dans l'extraction
- Faciliter l'accessibilité pour les collectivités

*Quels sont les freins rencontrés ?*

- Manque de filtres dans le module de recherche (ex : typologie de logement)
- Manque d'indication des demandes en cours d'instruction (pour éviter les doublons)
- Illisibilité du format de l'extraction

*Quelles sont les bonnes pratiques à développer ?*

- Demander automatiquement les pièces justificatives nécessaires à l'instruction
- Améliorer la prise en main de la gestion partagée pour les bailleurs

*Quels sont les outils nécessaires ?*

- Mettre à disposition une documentation éclairée pour les guichets et les GT
- Adapter les outils pour éviter les décalages entre la base école et la base de prod

## Sous-groupe 3 – L'amélioration de la gestion partagée

**Dans le cadre de la mise en œuvre de la cotation, l'amélioration de la gestion partagée entre guichets enregistreurs et instructeurs est un enjeu important. Le rôle du gestionnaire territorial peut concerner :**

- L'appui aux guichets enregistreurs dans l'utilisation des outils de la gestion partagée :
  - Le partage des évènements
  - Le renseignement des priorités locales sur les demandes de logement social
- L'utilisation des informations partagées pour présenter des candidats à la CAL

# Sous-groupe 3 – L'amélioration de la gestion partagée

*Quels sont les appuis à la gestion partagée ?*

- Renforcer le rôle d'animation à l'échelle des territoires (synergie AR/GT/SPTA/services de l'Etat)

*Quels sont les freins rencontrés ?*

- La mobilisation des partenaires à l'échelle locale
- Le redescende d'informations (National -> GT ; Coordonnateur -> GT ; GT -> bailleurs ; bailleurs -> guichets)
- Clarifier le rôle de coordonnateur
- Les coûts de développement éditeurs (des rythmes de développements différents)
- Turn-over au sein des guichets enregistreurs (absence de tuilage)

*Quelles sont les bonnes pratiques à développer ?*

- Alimenter la réflexion et créer des « observatoires » / Analyser et exploiter les données
- Donner du sens aux réformes
- Animer des communautés de travail entre pairs
- Se mettre d'accord sur des pratiques professionnelles
- Répondre aux sollicitations des guichets (formations particulières...)

*Quels sont les outils nécessaires ?*

- Être associé au plus tôt à toutes les évolutions pour diffuser au mieux l'information
- Des outils de pilotage notamment dans le cadre de la gestion en flux et la cotation
- Renforcer les groupes de travail des gestionnaires territoriaux (ateliers de travail avec les partenaires locaux)
- Mettre en place des outils d'évaluation pour mesurer les actions conduites à l'échelle des GT



## Restitutions des ateliers

# Restitution des ateliers

## La mise en œuvre de la cotation

Une des problématiques principales remontées par les Gestionnaires Territoriaux est la **mise en place d'une base école du SNE**, permettant aux EPCI de tester leurs modèles de Cotation.

L'équipe du SNE a donc ouvert une base école à destination des EPCI.

Cette base école ne peut reprendre les données de la version du SNE en production. **Les URL de connexion à la base école sont disponibles dans les mails de confirmation d'habilitation Cerbère.**

Une fois la gouvernance du GIP-SNE assurée, des ateliers utilisateurs seront montées afin d'améliorer et d'accompagner les acteurs dans la mise en œuvre de la Cotation.

## L'accompagnement à l'instruction (module de recherche)

Le nouveau module de recherche est disponible en production depuis le 15 septembre. Sa première version rencontre des anomalies qui sont en cours de correction.

De **nouveaux critères seront intégrés** pour permettre aux utilisateurs d'affiner leurs recherches.

Une documentation précise est en cours de rédaction et sera disponible sur le Site des Professionnels pour accompagner les instructeurs dans l'utilisation du nouveau module de recherche.

## L'amélioration de la gestion partagée

L'équipe du SNE réfléchit actuellement à l'amélioration de la communication entre les acteurs du SNE, afin de favoriser les échanges et la gestion partagée.



## Conclusion

**MERCI DE VOTRE PARTICIPATION !**