



Direction départementale de la cohésion sociale des Alpes-Maritimes



Gestion du Système National d'Enregistrement de la demande de logement social

Le dispositif SNE, ses acteurs, ses enjeux et son actualité

24 novembre 2016



- **Le système national d'enregistrement de la demande de logement social (SNE) et les missions du gestionnaire départemental**



- **Les principaux enjeux d'amélioration du dispositif SNE : qualité et fiabilité des données, collaboration des acteurs et simplification des démarches des demandeurs**




- **L'actualité du SNE**

Le système national d'enregistrement de la demande de logement social (SNE) et les missions du gestionnaire départemental

Le SNE, un dispositif issu de la loi MOLLE du 25 mars 2009

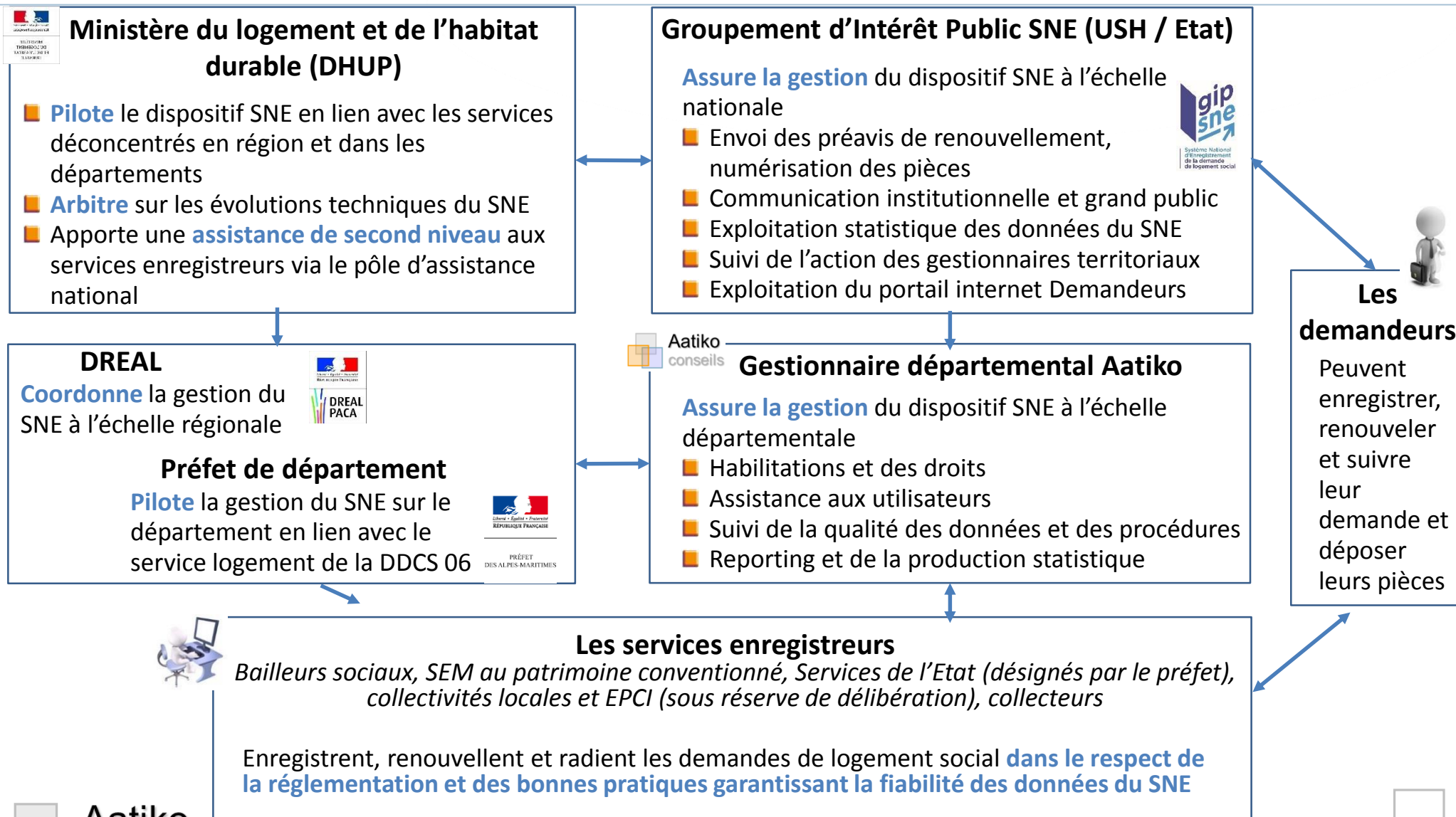
- Le SNE a été mis en place **en 2011** dans le cadre de la loi Molle de mobilisation et de lutte contre les exclusions du 25 mars 2009 pour :
 - ◆ **Connaître la réalité de la demande** : face à la très grande diversité des situations du marché locatif, l'Etat souhaite connaître la réalité de la demande afin d'orienter les financements et les subventions en conséquence.
 - ◆ **Faciliter la vie du demandeur**
 - en simplifiant les modalités de dépôt de la demande
 - en allégeant les pièces administratives requises



- 
- Un système informatique national centralisant l'ensemble des demandes de logement social et délivrant le **numéro unique**.
 - Une demande de logement **unique** (générant l'attribution d'un numéro unique pour le demandeur),
 - valable à l'échelle du **département** (de la région pour l'Ile-de-France)
 - **partagée** entre « tous » les acteurs de l'attribution sur le département
 - Qui peut être enregistrée ou renouvelée auprès de tout **service enregistreur** du département

Le système national d'enregistrement de la demande de logement social (SNE) et les missions du gestionnaire départemental

Les acteurs du dispositif SNE



Le système national d'enregistrement de la demande de logement social (SNE) et les missions du gestionnaire départemental

Les missions du gestionnaire départemental Aatiko Conseils

1. Le gestionnaire intervient dans un territoire qui a ses caractéristiques et ses enjeux propres

- Un état des lieux téléphonique avec les représentants de l'état sur le département et un plan d'action de progrès au début de chaque année

2. Le gestionnaire est administrateur des bases de données départementales

- 1 formation / an pour les nouveaux utilisateurs
- Gestion des droits d'accès SNE
- Assistance quotidienne (traitement des mails et appels téléphoniques)
Sollicitations simples traitées dans les 4h
Sollicitations complexes dans les 2 jours sauf si spécificités
Sollicitations nécessitant l'intervention de l'assistance nationale relancées toutes les semaines

3. Le gestionnaire contrôle la qualité des données et la mise en œuvre des procédures

- Production mensuelle des tableaux de bords / statistiques
- **Contrôle mensuel de la qualité des données** / contrôle d'échantillons
- Contrôle trimestriel des règles locales de gestion du dossier unique
- Suppression des doublons
- Rédaction ou actualisation de la charte des bonnes pratiques de saisie / charte de qualité de service et de déontologie
- 2 comités de pilotages / an / département
- 2 réunions des services enregistreurs / an / département



Les principaux enjeux d'amélioration du dispositif SNE : qualité et fiabilité des données, collaboration des acteurs et simplification des démarches des demandeurs

Le SNE : une base de données partagée dans laquelle l'action de chacun impacte la qualité et la fiabilité globale

Exemple : tant que sa demande n'a pas été radiée dans le SNE, un ménage attributaire d'un logement peut

- *se voir proposer un logement par d'autres bailleurs*
- *Recevoir un préavis de renouvellement*
- *Rencontrer des difficultés pour faire enregistrer une demande de mutation*



Une réglementation et des bonnes pratiques à **faire respecter**

*Une **collaboration fructueuse** entre la DDCS 06, Aatiko et les services enregistreurs des Alpes-Maritimes autour des radiations pour attribution et de la qualité de la saisie, à travers deux journées départementales (février 2014 et 2015).*

Une dynamique à **poursuivre et à étendre**

Le SNE : une base de données accessible à « tous » les acteurs de l'attribution, qui doit être utilisée au mieux pour simplifier les démarches du demandeur

Après la demande unique,
... le dossier unique...
... et bientôt, la gestion partagée. Autant d'évolutions qui **accroissent la nécessité de respecter les règles locales.**

Le demandeur devient un acteur à part entière de sa demande. Il doit être pris en compte en tant que tel même si des régulations pourront se révéler nécessaires.



L'actualité du SNE

2011 – 2012 : Mise en place puis montée en puissance du SNE : demande unique, numéro unique

Fin 2012 – début 2013 : Déploiement de l'infocentre permettant d'exploiter les données du SNE

2013 – 2014 : Chantier d'amélioration de la qualité des données notamment sur les attributions

Février 2014 : 1^{ère} réunion des services enregistreurs des Alpes maritimes pour optimiser les pratiques

2015 : Ouverture du portail grand public : le demandeur peut renouveler sa demande...

Février 2015 : 2^{ème} réunion des services enregistreurs des Alpes maritimes pour optimiser les pratiques

2015 quelques mois plus tard : le demandeur peut créer sa demande

Mi-2016 : Déploiement du dossier unique : les pièces du dossier ne sont plus demandées qu'une seule fois et sont partagées. Le demandeur peut numériser lui-même ses pièces

2017 : le GIP SNE prend en charge l'envoi des attestations aux demandeurs

Mi-2017 : Déploiement de la gestion partagée

