

ANNEXE N°3

Missions du gestionnaire départemental du Système National d'Enregistrement (SNE)

1. Administration de la base départementale

a) Gestion et paramétrage du système

Le gestionnaire met en œuvre les missions pour :

- Identifier les guichets d'enregistrement (entités, coordonnées, certificats, etc.) et les autres personnes morales ayant accès à la base,
- Paramétrer les nouveaux guichets et communiquer les informations aux services du GIP-SNE pour l'ouverture des comptes utilisateurs,
- Affecter les codes d'accès aux utilisateurs,
- Tenir à jour la liste des habilitations et des codes d'accès, et en particulier, mettre en place les procédures nécessaires à la fermeture immédiate, des accès des utilisateurs quittant leur fonction en lien avec le SNE,
- Communiquer la liste des guichets d'enregistrement aux services de l'Etat, référents territoriaux du SNE,
- Maintenir à jour les coordonnées et les horaires d'ouverture des guichets d'enregistrement disponibles dans le portail grand public.

b) Formation et appui aux guichets d'enregistrement

Le gestionnaire a en charge :

- L'organisation et/ou l'animation de sessions de formation pour les nouveaux guichets d'enregistrement pour présenter l'outil ainsi que le dispositif de gestion mis en place,
- De sessions de formation des guichets d'enregistrement pour accompagner le déploiement de nouvelles fonctionnalités de l'outil,
- Des sessions de formation à la demande des guichets d'enregistrement (par exemple approfondir une thématique).

L'appui aux guichets d'enregistrement consiste à :

- Répondre aux questions par téléphone ou par mél (assistance de premier niveau) ou les transmettre au pôle d'assistance nationale si elles ne peuvent pas être solutionnées localement,
- Assister les guichets d'enregistrement dans le traitement de leurs éventuelles difficultés techniques et au besoin les orienter vers le pôle d'assistance nationale.

c) Appui en cas de réclamation de demandeurs

Le gestionnaire peut être amené à apporter des modifications réclamées par des demandeurs directement auprès des guichets d'enregistrement. Les champs d'intervention pour exécuter les modifications sont partagés entre le guichet d'enregistrement et le gestionnaire départemental.

A titre d'exemple, le gestionnaire territorial est seul habilité, sur présentation et après vérification de justificatifs par le guichet d'enregistrement, à réactiver une demande de logement social intervenant, par exemple, à la suite d'une radiation pour non-réception de la lettre ou du message de préavis de renouvellement ou d'un problème technique du SNE.

Le gestionnaire met en œuvre les prestations pour :

- Modifier les numéros de sécurité sociales des demandeurs en cas d'erreur manifeste de saisie ou d'un changement justifié d'identité,
- Interroger la base de suivi des plis gérée par le prestataire désigné dans le cadre du marché national, prestataire en charge de l'impression et du routage des courriers destinés aux demandeurs.

2. Contrôle de la qualité des données et de la mise en œuvre des procédures

a) Décliner localement les règles applicables au SNE

Ces règles ont été définies entre les partenaires locaux et identifiées dans un document de référence annexées à la convention signée entre le préfet et les guichets d'enregistrement intitulée « Engagements des guichets d'enregistrement en matière de qualité des données et de service rendu ».

Cette annexe à la convention constitue le cadre de référence pour le suivi de la qualité de l'alimentation du SNE par les guichets d'enregistrement de la demande de logement social, pour la mise en œuvre des contrôles permanents ou ponctuels et pour la mise en œuvre de mesures correctrices éventuelles par le gestionnaire départemental.

Le gestionnaire assure la promotion et le suivi du cadre de référence défini de manière partenariale pour le suivi de la qualité de l'alimentation du SNE par les guichets d'enregistrement.

Il met en œuvre des contrôles permanents ou ponctuels et met en place les mesures correctrices éventuelles.

Concrètement, ses actions de suivi et de contrôle vont porter sur :

○ **Les engagements des guichets d'enregistrement sur les bonnes pratiques de saisie d'alimentation du SNE – pour un bon fonctionnement du dispositif et une qualité maximale des enregistrements - notamment en termes :**

- D'enregistrement des demandes : vérifier l'éventuelle présence de doublons avant toute saisie d'une nouvelle demande et ne forcer les doublons qu'en cas de nécessité stricte ; transmettre l'ensemble des données fournies par le demandeur ; saisir de manière exhaustive les données dans le SNE (renseigner tous les onglets ; etc.
- De mise à jour et de renouvellement des demandes : mettre à jour une demande à partir de la dernière demande enregistrée, ce qui implique pour les systèmes privés, d'avoir toujours une base synchrone avec le système national, etc.
- De radiation des demandes : enregistrer les attributions de logements dès la signature du bail.
- De respect des dispositions réglementaires et des règles locales retenues pour la mise en œuvre du « Dossier Unique »

Ces règles doivent également porter sur le fonctionnement des systèmes privés dans leurs échanges avec le système national comme, par exemple, pouvoir traiter les messages d'erreurs afin de transmettre des informations fiables, utiliser le dispatching pour disposer toujours de la demande la plus à jour, etc.

○ **Les engagements visant à assurer une qualité de service aux demandeurs :**

- Respect des délais d'enregistrement : délivrance de l'attestation d'enregistrement dans un délai raisonnable, etc.
- Relance du demandeur en cas de réception d'un formulaire incomplet ou incohérence des champs, etc
- Respect des règles relatives à la non-discrimination : non usage des critères prohibés par l'article 225-1 du code pénal sauf quand la loi le permet (exemple : handicap). La mention de données sur l'appartenance (ou non) à une ethnie, nation, race ou religion est notamment interdite.
- Respect de l'autorisation donnée par la CNIL concernant les données sensibles et les appréciations (commentaires, observations) sur les difficultés sociales des personnes dans les champs libres de la demande (champs « Commentaires »).
- Procédures à mettre en place concernant la protection des données informatiques : mot de passe, revue périodique des utilisateurs, signalement des utilisateurs quittant leurs fonctions en lien avec le SNE, etc.
- Respect des modalités et délais de modification de la demande (à l'initiative du demandeur, au vu de justificatifs).
- Respect des dispositions réglementaires et des règles locales retenues pour la mise en œuvre du « Dossier Unique ».
- Définition de principes de gestion partagée entre les guichets d'enregistrement, comme des règles communes pour le traitement des demandes de mutation ou l'harmonisation de certaines pratiques en matière de constitution du dossier.

- **Promotion des bonnes pratiques**

Le gestionnaire doit :

- Sensibiliser les guichets d'enregistrement aux objectifs des lois relatives à l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR), à l'égalité et la citoyenneté (EC) et pour l'évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN) et aux avantages de disposer d'une base fiable, exhaustive et à jour.
- S'assurer que l'ensemble des guichets d'enregistrement respectent les règles communes d'utilisation et de saisie
- Proposer, lors des réunions du comité de suivi du SNE, toute évolution du cadre de référence susceptible d'améliorer la qualité des données et le service rendu au demandeur.

b) Veiller à la mise en œuvre régulière des procédures d'enregistrement, de renouvellement et de radiation

- **Pilotage de la qualité des données par l'utilisation de l'Infocentre SNE, et notamment le rapport dédié au « Suivi des guichets ».**

Le rapport permet notamment de produire, pour chaque guichet d'enregistrement, une quinzaine d'indicateurs chiffrés, relatifs à la qualité de l'alimentation du SNE. Parmi ces indicateurs figurent des indicateurs relatifs au bon enregistrement des attributions de logement, aspect particulièrement important pour le bon fonctionnement du SNE. Le gestionnaire doit :

- à partir du rapport, effectuer un contrôle a minima mensuel, qui permettra de mettre en œuvre les éventuelles actions correctrices énumérées ci-dessous et reprises dans le cadre de référence. Ce contrôle portera également sur le suivi de la bonne mise en œuvre des dispositions réglementaires et des règles locales retenues pour la mise en œuvre du « Dossier Unique ».
- Effectuer régulièrement des requêtes et des contrôles (par échantillonnage) dans la base afin de vérifier le respect des procédures établies et garantir ainsi la fiabilité de la base.

- **Mise en œuvre de mesures correctrices nécessaires**

En fonction des anomalies et écarts détectés lors des contrôles et du suivi décrits précédemment, des mesures correctrices seront mises en œuvre par le gestionnaire départemental, suivant les règles suivantes :

- **Signalement formel par le gestionnaire territorial** du relevé des anomalies et des écarts détectés au guichet d'enregistrement concerné et demande de mise en œuvre d'un plan d'action pour corriger rapidement la situation, en proposant, le cas échéant, des conseils et/ou un appui

- **Réponse formelle par le guichet d'enregistrement**, sous un délai d'un mois, précisant les modalités de mise en oeuvre d'un plan d'action visant à corriger rapidement la situation. *Le guichet d'enregistrement pourra utilement se rapprocher du gestionnaire territorial pour un conseil ou un appui.*
- Suivi et évaluation de la mise en oeuvre des actions correctrices par le gestionnaire départemental.
- Rendre compte au comité de suivi du SNE.

Le cas échéant, si des difficultés devaient apparaître dans la mise en oeuvre des procédures correctives, sur proposition du gestionnaire départemental, l'Etat mettra en oeuvre la procédure formelle de mise en oeuvre des sanctions prévues au Code de la Construction et de l'Habitation.

○ **Détection et traitement des doublons**

Le gestionnaire :

- Effectue les requêtes nécessaires afin de détecter les doublons et de les supprimer
- Procède au traitement des doublons des cas remontés par les guichets d'enregistrements.

○ **Traitement des demandes de logement social présentant à tort le motif ANRU**

L'alinéa 22 de l'article L. 441-1 du CCH dispose que, sur les territoires concernés, au moins 25 % des attributions annuelles suivies de baux signés, pour des logements situés hors QPV, doivent être consacrées à des demandeurs du premier quartile ou à des personnes relogées dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain (ANRU).

La situation des personnes devant bénéficier d'un relogement dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain fait l'objet d'un enregistrement d'office par le bailleur dont elles sont locataires dans le SNE sur la base des informations fournies par le ménage ou, à défaut, connues du bailleur.

Dans les faits, les demandes ANRU devront être saisies par les bailleurs, de manière quasi simultanée au relogement effectif et donc à la radiation pour attribution d'un logement. Il s'agit juste d'une saisie pour comptabilisation.

Aucun dispatching ou rapatriement ne sera prévu pour ce type de demande.

En cas d'erreur de saisie par le bailleur lors de la création de telles demandes, la demande doit être supprimée par le gestionnaire puis ressaisie par le guichet d'enregistrement.

c) Mise en oeuvre et suivi du dossier unique

La gestion des règles relatives au dossier unique s'effectue au niveau départemental. Le gestionnaire veille :

- À la mise à jour de règles locales relatives à la gestion des pièces justificatives du dossier unique
- À faire respecter ces règles par l'ensemble des guichets d'enregistrement du département

d) Mise en œuvre des objectifs locaux dans le cadre de la loi Egalité et citoyenneté

Le gestionnaire est chargé de fiabiliser les données nécessaires au suivi des objectifs locaux dans le cadre de la loi Egalité et citoyenneté :

- au moins 25 % d'attributions à des ménages DALO ou prioritaires au sens de l'article L. 441-1 du CCH, à l'échelle de chaque réservataire ou bailleur
- pour les EPCI concernés par la réforme : hors QPV, au moins 25 % d'attributions à des ménages du premier quartile de ressources, et en QPV, au moins 50 % d'attributions à des ménages des trois derniers quartiles.

e) Préparation de la nationalisation du numéro unique

Le gestionnaire doit aborder le sujet de la nationalisation du numéro unique lors des COPIL en fonction des éléments qui lui seront transmis par le ministère en charge du logement et/ou par le GIP SNE.

Depuis septembre 2018, à titre facultatif, les demandeurs peuvent saisir leur NIR (n° SS) sur le PGP et/ou le compléter sur le formulaire Cerfa V3.

Sur demande d'un guichet d'enregistrement, le prestataire doit procéder à la correction des NIR (n° SS) saisis de manière erronée.

f) Accompagnement des Epci dans la mise en place de la cotation

Dans le cadre de ses missions de support et d'animation territoriale, le gestionnaire :

- Accompagne la mise en place de la cotation (gestion des habilitations utilisateurs, formation et la compréhension du module, paramétrage du module de cotation sur le SNE par les Epci)
- Réalise le support après la mise en place (assistance de premier niveau relative au SNE)
- Remonter les difficultés et/ou anomalies au GIP-SNE et l'assistance nationale

3. Assurer le Reporting et la production statistique

- Production des tableaux de bord

Les efforts réalisés par l'ensemble des guichets d'enregistrement en termes de respect des procédures de saisie et d'enregistrement ainsi que de la réglementation permettront le partage de la connaissance de la demande et des attributions sur le territoire et garantiront l'observation fiable de ces informations, via notamment les données disponibles dans l'infocentre SNE. Le gestionnaire met en oeuvre les missions pour :

- Générer et exploiter régulièrement les tableaux de bords standards de l'infocentre
- Créer de nouvelles requêtes via l'infocentre, en fonction des besoins et des spécificités du territoire
- Préparer des analyses en tant que de besoin

4. Animation du dispositif

Le gestionnaire participe aux missions d'animation du partenariat local, à la production de bilans d'activités et aux actions de communication.

a) Animation du partenariat local

2 instances concourent à l'animation du partenariat local :

- **Le comité de pilotage du SNE :**

Il se compose à minima du gestionnaire territorial et des représentants de l'Etat local et régional. En fonction des sujets et thématiques abordés, des représentants des guichets d'enregistrement pourront être conviés aux réunions du copil.

Le copil se réunit au moins 1 fois par an.

- **Le comité de suivi du SNE :**

Il se compose du gestionnaire territorial, des représentants de l'Etat local et régional et des guichets d'enregistrement. Il se réunit au moins une fois/an. Le gestionnaire est chargé de préparer et de lancer les invitations ainsi que de rédiger le compte-rendu des réunions, avec l'appui de la DREAL.

b) Production de bilans d'activité

Le gestionnaire :

- Établit le compte rendu annuel de mission, quantitatif et qualitatif ; par exemple le bilan quantitatif détaillera le nombre d'intervention d'assistance à l'utilisateur, le nombre de formations dispensées, les ressources consacrées (temps, ETP). Le bilan qualitatif devra permettre d'évaluer la bonne mise en oeuvre du cadre référence « qualité ».
- Établit les bilans a minima semestriels à diffuser aux partenaires du SNE (GIP SNE, Etat, collectivités locales, organismes de bailleurs social, USH) permettant d'identifier les enjeux clés, des difficultés majeures et proposition de plans d'actions adaptés, en tant que de besoin.

c) Communication

Le gestionnaire répond aux missions suivantes :

- Participation aux réunions plénières (1 fois par an) organisées par le GIP SNE et le ministère chargé du logement à l'attention des gestionnaires territoriaux. Ces réunions se déroulent à Paris La Défense. Le gestionnaire est invité par le ministère chargé du logement et se doit d'être présent à ces réunions.
- Diffusion des bilans d'activité du territoire et mise en ligne sur son site internet.
- Diffusion des comptes rendus des comités de pilotage locaux et mise en ligne sur son site internet.
- Diffusion des restitutions issues des tableaux de bord prêts à l'emploi de l'infocentre.
- Diffusion de tout autre document utile aux partenaires (notamment la documentation nationale produite par la DHUP et le GIP-SNE).

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

060-200067973-20231012-121023-DC-109-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 13/10/2023

Affichage : 13/10/2023

5. Livrables

Le gestionnaire remet notamment :

- Les bilans d'activité comprenant :
 - La compilation des éventuelles questions et/ou difficultés rencontrées par les guichets d'enregistrement
 - L'évaluation de la mise en oeuvre du cadre de référence qualité
- Le rapport dédié au « Suivi des guichets »
- Les tableaux de bord, les comptes-rendus d'activité, etc.
- Tout document produit utile aux gestionnaires territoriaux et/ou aux partenaires du SNE