

Déploiement du « dossier unique »

19 mai 2016

Réunion de lancement régionale
PACA et Corse



MINISTÈRE
DU LOGEMENT
ET DE L'HABITAT
DURABLE

Introduction

Propos introductifs par la DREAL PACA, la DREAL Corse et l'AR HLM PACA Corse

- **Présentation de la réunion et de ses objectifs**
 - **Présentation des intervenants**

Ordre du jour

Horaires	Séquences
10h	<i>Accueil des participants</i>
10h – 10h15	Introduction
10h15 – 10h45	Déployer le « dossier unique », qu'est-ce que cela signifie concrètement ?
10h45 – 11h45	Retour sur la phase pilote et démonstration de la Web App'
11h45 – 12h30	Présentation des prestations de <i>Tessi Documents Services</i>
12h30 – 13h30	<i>Pause déjeuner</i>
13h30 – 14h30	Corse : état de la demande et règles locales du dossier unique
14h30 – 15h45	PACA : état de la demande et règles locales du dossier unique
15h45 – 16h	Conclusion

2. Le déploiement du « dossier unique » en PACA et Corse

a. Le déploiement effectif du « dossier unique » (1/3)

- A la **date de déploiement effectif** du « dossier unique » communiquée à l'équipe projet nationale par les chargés de projet :



- Les **fonctionnalités du « dossier unique »** sont activées et opérationnelles sur l'ensemble des départements de la région



- Les **prestations de Tessi Documents Services** sont disponibles pour les acteurs de l'ensemble des départements indiqués (*sous réserve que les adresses à utiliser pour la création des comptes aient été communiquées à l'équipe nationale trois semaines avant la date de déploiement*)

- Les **acteurs** concernés par le déploiement sont :

- L'ensemble des **guichets**, qu'ils aient fait le choix de la Web App' du SNE ou des Web Services (sous réserve que leurs éditeurs aient finalisé le développement des interfaces et que ces interfaces soient correctement conçues) ;
- Tous les **demandeurs**, via le portail grand public.

2. Le déploiement du « dossier unique » en PACA et Corse

a. Le déploiement effectif du « dossier unique » (2/3)

- Ainsi à cette date, les actions suivantes sont possibles :

Guichets enregistreurs / instructeurs	Demandeurs
<ul style="list-style-type: none">• Déposer et consulter des pièces justificatives dans le SNE ;• Recourir aux prestations opérationnelles de <i>Tessi Documents Services</i>. Ils ont notamment accès au portail web professionnel développé par le prestataire.	<ul style="list-style-type: none">• Alimenter leur demande avec des pièces justificatives :<ul style="list-style-type: none">○ Via le portail grand public ;○ En ayant recours aux prestations du numériseur industriel.

Il est recommandé de déployer le « dossier unique » **auprès des demandeurs** environ **1 mois après le lancement effectif sur le territoire** afin de permettre une **montée en charge progressive** des guichets chargés de la **communication auprès des demandeurs**.

2. Le déploiement du « dossier unique » en PACA et Corse

a. Le déploiement effectif du « dossier unique (3/3)

- **Date de déploiement effectif en PACA et Corse**

- **1^{er} juin 2016**

2. Le déploiement du « dossier unique » en PACA et Corse

b. Le dispositif d'accompagnement national

- Le niveau national met à disposition des guichets des **outils d'accompagnement** au déploiement du « dossier unique » :



- Une **foire-aux-questions** sur le site Internet des professionnels du logement social : <http://sne.info.application.logement.gouv.fr/faq-r200.html>



- De la **documentation** relative à :

- L'utilisation de la **Web App'** (*cf. ci-après*) ;
- Les **prestations et modalités de recours au prestataire de numérisation industrielle** (*cf. ci-après*).



- Un « **flyer** » (sous version *numérique*) **diffusable aux demandeurs** et leur présentant **les modalités d'alimentation de leur demande** par des pièces justificatives via le portail grand public (<https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>) ou en les envoyant par courrier au prestataire de numérisation industrielle.

→ *Présentation et projection du « flyer »*

2. Le déploiement du « dossier unique » en PACA et Corse

b. Le dispositif d'accompagnement régional

PACA :

- **Utiliser la boîte fonctionnelle pour les questions relatives au « dossier unique » :**

uph.sel.dreal-paca@developpement-durable.gouv.fr

- **Interlocuteur privilégié : Hervé Watteau**

Corse :

- **leroy.marc@developpement-durable.gouv.fr**

2. Le déploiement du « dossier unique » en PACA et Corse

c. Remontée des difficultés...

- ...d'ordre **technique et informatique** :



- Les guichets pourront faire remonter leurs difficultés au **gestionnaire territorial**, qui contactera à son tour – si nécessaire - l'**assistance nationale** en tant que de besoin (processus inchangé) ;
- Certaines questions relatives aux **Web Services** pourront nécessiter d'interroger directement les **éditeurs** des solutions utilisées.

- ...relatives à la **numérisation industrielle** :



- Les guichets pourront faire remonter à *Tessi Documents Services* les éventuels **incidents** observés (exemples : pièces transmises et non traitées, délais de traitement dépassés, pièces mal classées, mél de notification non reçu...), en renseignant une **fiche incident** via un **formulaire en ligne disponible sur le portail web professionnel**.

2. Le déploiement du « dossier unique » en PACA et Corse

d. Les actions à mener en amont du déploiement (1/3)

- Les guichets doivent **déterminer s'ils numériseront eux-mêmes ou non** les pièces justificatives des demandeurs pour télé-versement dans le SNE.
- Selon le choix fait, plusieurs actions sont à mener :

Le guichet ne numérisera pas lui-même les pièces des demandeurs

- Il doit donc recourir à la **prestation « papier » du numériseur** industriel.
 - Il doit fournir une **adresse mél « référente »** au gestionnaire territorial, pour :
 - Recevoir tous les **méls de notification** de télé-versement des pièces justificatives ;
 - Se connecter au portail web professionnel développé par *Tessi Documents Services* et **renseigner des fiches incident**, le cas échéant.
- Il est conseillé de créer une boîte fonctionnelle dédiée à cet effet.

2. Le déploiement du « dossier unique » en PACA et Corse

d. Les actions à mener en amont du déploiement (2/3)

Le guichet
numérise
lui-même
les pièces
des demandeurs,
en interne

ou

ou

- Il peut les **qualifier** et les **télé-verser lui-même via la Web App'**.
- Il doit s'assurer que chaque agent utilisateur de la Web App' dispose d'un **compte nominatif**.
 - Si ce n'est pas le cas, le guichet peut s'adresser au **gestionnaire territorial**.

- Il peut les **qualifier** et les **télé-verser lui-même via les Web Services**.
- Il doit s'assurer du bon développement des interfaces par son éditeur.

- Il peut avoir **recours aux prestations de Tessi Documents Services** pour la **qualification** et le **télé-versement** des pièces justificatives dans le SNE.
- Il doit fournir une **adresse mél « référente »** au gestionnaire territorial (*cf. diapositive précédente*).
- Il doit également fournir une **adresse mél « nominative » pour chaque utilisateur du portail web professionnel**, qui pourra alors utiliser les fonctionnalités du portail, recevoir des méls notification relatifs à son activité et renseigner des fiches incident, le cas échéant.

3. Retour sur la phase pilote

a. Rappel des principes de la phase pilote

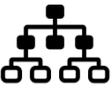
- La **phase pilote** s'est déroulée de **novembre 2015 à mars 2016** dans les départements du **Nord** et du **Pas-de-Calais**. Elle s'est décomposée en **deux sous-phases** :
 - Phase de pré-déploiement : phase test de préparation et de montée en charge – notamment du numériseur industriel, sans qu'aucune communication ne soit faite auprès des demandeurs sur le « dossier unique »;
 - Phase de déploiement : lancement réel du « dossier unique » à la fois pour les guichets et pour le grand public.



3. Retour sur la phase pilote

b. Les enseignements de la phase pilote

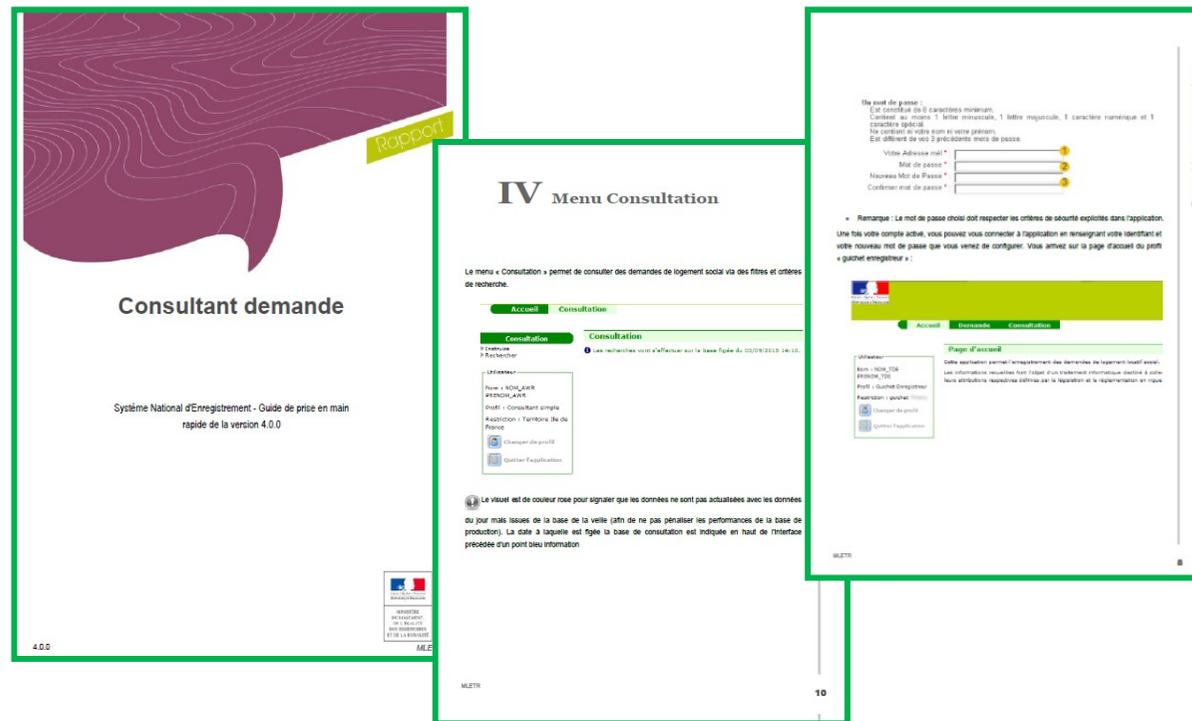
- La phase pilote a permis de **tirer des enseignements** en vue de la généralisation du déploiement du « dossier unique » et d'ajuster la documentation sur les différents aspects de sa mise en œuvre :

Volet	Contexte général	 Exemples de bonnes pratiques / points d'attention
 <p>Technique et informatique</p>	<ul style="list-style-type: none"> L'utilisation de la Web App' n'a pas posé de problème particulier ; Les Web Services sont fonctionnels et représentent 25% des télé-versements. 	<ul style="list-style-type: none"> Une note technique a été élaborée pour réaliser des « pdf légers » et pour améliorer la qualité des numérisation.
 <p>Organisationnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> Les retours des bailleurs sont très positifs ; Les acteurs se sont bien appropriés les règles locales. 	<ul style="list-style-type: none"> Une Newsletter à destination des guichets a été mise en place ; Un flyer a été élaboré et est mis à disposition des guichets.
 <p>Numérisation industrielle</p>	<ul style="list-style-type: none"> Les prestations du numériseur industriel sont désormais pleinement opérationnelles ; Plus de 60 000 pièces justificatives ont été télé-versées dans le SNE par le prestataire durant la phase pilote (soit environ 6 000 pièces / semaine). 	<ul style="list-style-type: none"> Le recto et le verso d'une même pièce justificative doivent être placés à la suite dans l'ensemble des pièces envoyées et/ou numérisées. En cas de non réception des méls de notification, les guichets doivent vérifier le dossier « spam » de leurs boîtes mél.

4. La Web App'

a. La documentation disponible

- Les guides utilisateurs, par profil, mis à jour.
- Le powerpoint présentant les principales fonctionnalités « dossier unique » de la Web App'



4. La Web App'

b. Démonstration en séance

Accueil Demande Consultation

Demande

[Rechercher](#)
[Créer une demande pour une personne](#)
[Créer une demande pour une association](#)
[Renouvellement antérieur 2011](#)
[Demandes nouvelles et/ou mises à jour](#)
[Valider les demandes saisies par le grand public](#)

Utilisateur

Nom : NOM_AWR
PRENOM_AWR

Profil : Guichet Enregistreur
Restriction : Guichet Zied Bailleur

[Changer de profil](#)
[Quitter l'application](#)

Consultation d'une demande de logement social

[Demande](#) [Demandeur](#) [Conjoint ou co-titulaire](#) [Personnes à charge](#) [Situation prof.](#) [Revenu fiscal](#) [Ressources mensuelles](#) [Logement actuel](#) [Motif demande](#) [Logement recherché](#) [Précisions](#) [Complément handicap](#) [Gestion des échanges](#) [Justificatifs](#)

Identité

Titre : Nom : Nom de jeune fille : Prénom : Date de naissance : Nationalité : Situation familiale :

Contacts téléphoniques et tél

Tél. Domicile : Portable : Travail : Notifications par SMS : Més. : Confirmation Més. :

Adresse où le courrier doit être envoyé

Adresse à l'étranger : Appartement : Escalier : Etage : Bâtiment : Complément adresse : Voie : Numéro : Lieu-dit : Code postal : Localité : Si vous êtes hébergé(e), personne ou structure hébergeante :

Adresse du logement où vous vivez actuellement (si elle est différente)

Adresse à l'étranger : Appartement : Escalier : Etage : Bâtiment : Complément adresse : Voie : Numéro : Lieu-dit : Code postal : Localité : Si vous êtes hébergé(e), personne ou structure hébergeante :

Liste des pièces justificatives

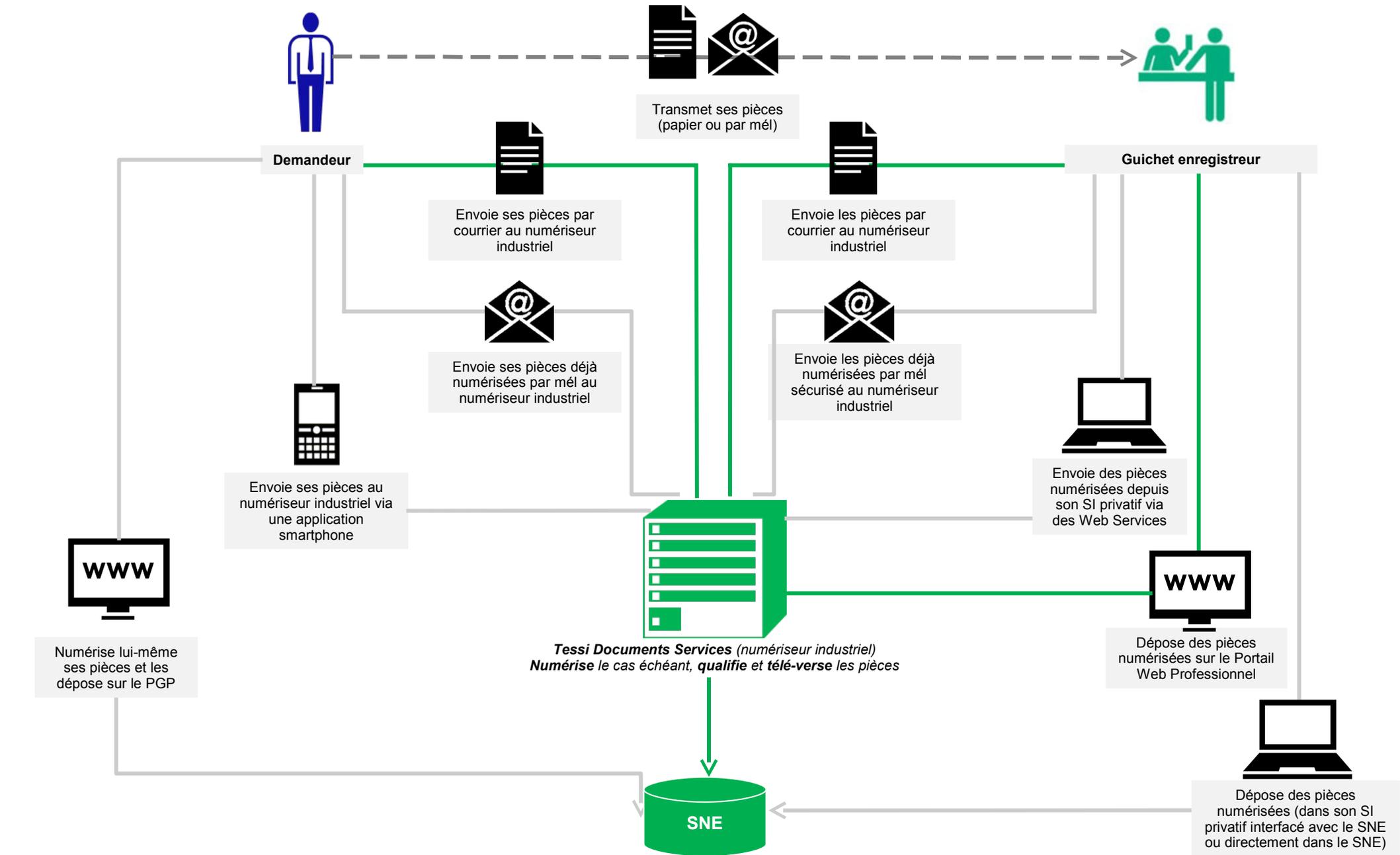
Pages 1 - Page 1 sur 1 - 1 ligne de 1 à 1 sur 1 - Nombre de lignes par page : 10 [Changer](#)

Catégorie	Type	Ind. Per.	Dernière modification le	Par	Modification	Détails	Visualiser	Télécharger
Identité du demandeur	Carte d'identité ou passeport du demandeur	Non vérifié	25/06/15 09:33	Guichet Zied Bailleur	Création			

[Modifier](#) [Modifier attestation](#) [Envoyer une copie numérique](#) [Annuler](#)



5. Schéma récapitulatif des canaux d'alimentation du « dossier unique »



— Canal disponible et présenté en séance
 — Autre canal

6. Les prestations proposées par *Tessi Documents Services*

a. Les canaux disponibles

- Le prestataire retenu par le GIP SNE pour assurer la **numérisation, la qualification et le télé-versement des pièces justificatives** des demandeurs est ***Tessi Documents Services***.
- Les **canaux de transmission** possibles sont les suivants :

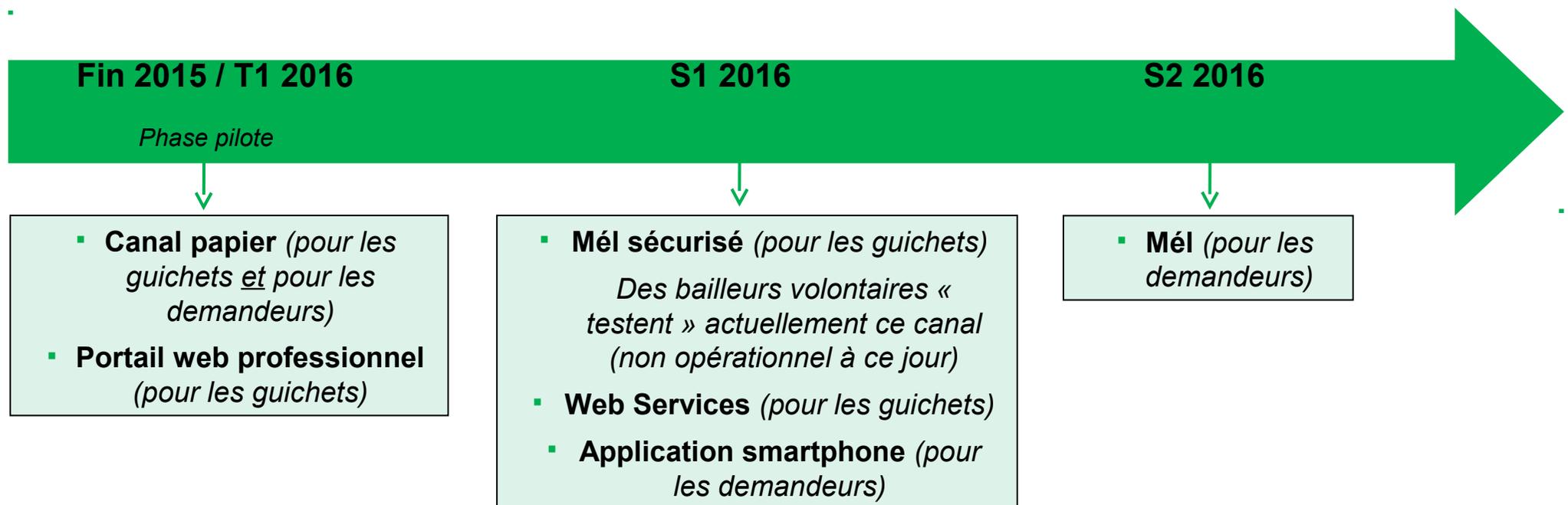
Canaux de transmission des pièces justificatives à <i>Tessi Documents Services</i>		Guichets enregistreurs / instructeurs	Demandeurs
Papier (par courrier)		✓	✓
Numérique	Portail web professionnel (PWP)	✓	
	Mél sécurisé	✓	
	Web Services	✓	
	Application Smartphone		✓
	Mél		✓

✓ Canal opérationnel dès le déploiement sur le territoire

6. Les prestations proposées par *Tessi Documents Services*

b. Éléments de calendrier

- Le **calendrier** de mise en place des différents canaux de transmission des pièces justificatives à *Tessi Documents Services* est le suivant :



6. Les prestations proposées par *Tessi Documents Services*

c. La préparation des documents avant transmission

- Une **fiche récapitulative** et un **bordereau de transmission** doivent être joints lors des envois de demandes au numériseur industriel.
 - Il convient de joindre **une fiche récapitulative par demande**, et un **bordereau de transmission par envoi**.
- Ces documents doivent être **imprimés depuis le SNE, le portail web professionnel** (cf. démonstration du PWP et de la Web App') **ou le progiciel du guichet**.
 - Ils sont alors **pré-remplis** avec les informations liées à la demande ou au guichet ainsi que la date de génération, et contiennent un **QR code** permettant de reconnaître ces éléments.

La fiche récapitulative

MINISTÈRE DU LOGEMENT ET DE L'HABITAT DURABLE
www.demande-logement-social.gouv.fr
Fiche récapitulative obligatoire pour la numérisation et le téléchargement des pièces justificatives dans le dossier du demandeur

Demandeur :
Nom : xxxxxxx
Prénoms : xxxxxxx
Date de naissance : xx/xx/xxxx
Numéro usuel : xxxxxxxxxx
Nombre de documents transmis : xxxx
Nombre de pages y compris la présente fiche : xxx
Date de remplissage : xx/xx/xxxx

Le bordereau de transmission

MINISTÈRE DU LOGEMENT ET DE L'HABITAT DURABLE
www.demande-logement-social.gouv.fr
Bordereau obligatoire pour la transmission des pièces justificatives des dossiers des demandeurs

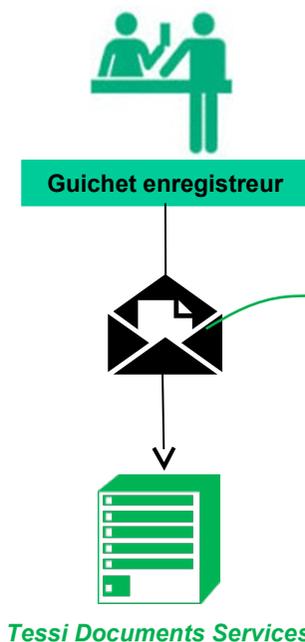
RAPPEL : les pièces justificatives d'une même demande de logement doivent être accompagnées de la fiche récapitulative de la demande de logement

Couleur énergétique :
Numéro du guichet : xxxxxxxxxx
Numéro de département du guichet : xxx
Nombre de dossiers transmis : xxx
Nombre total de pages (y compris les fiches récapitulatives et les bordereaux de transmission) : xxx
Date de transmission : xx/xx/xxxx

6. Les prestations proposées par *Tessi Documents Services*

d. Le canal papier pour les guichets

- Les guichets peuvent **transmettre au prestataire les pièces justificatives sous format papier d'une ou plusieurs demandes**, afin qu'elles soient numérisées, qualifiées et télé-versées dans le SNE.



Un envoi (pli) =

Pièces justificatives d'une ou de plusieurs demandes

+ 1 **fiche récapitulative par demande, agrafée** avec les pièces afférentes

+ 1 **bordereau de transmission**, pour l'ensemble du pli

***Tessi Documents Services* s'engage à :**

• Respecter un **délai de traitement de 2 jours ouvrés** à réception des documents ;

• **Envoyer un mél de notification** au guichet indiquant le téléversement ou le rejet des pièces.

6. Les prestations proposées par *Tessi Documents Services*

e. Le portail web professionnel (1/2)

- Un **portail web professionnel** (PWP) – développé et géré par *Tessi Documents Services* – permet de transmettre au prestataire des **pièces justificatives déjà numérisées**, pour **qualification** et **télé-versement** selon le plan de classement du SNE.
- L'adresse de connexion est : <https://numerisation.gip-sne.fr>
 - Chaque utilisateur du portail web professionnel devra disposer d'un compte personnel sur le portail.
- Il est possible d'y déposer des pièces **demande par demande** (numéro unique par numéro unique) ou **plusieurs demandes en une seule fois** (un seul fichier pdf).
 - Les pièces d'une même demande doivent être **regroupées**, et les différentes demandes obligatoirement séparées par **des fiches récapitulatives**.
 - Lorsque les pièces sont déposées **demande par demande**, les **fiches récapitulatives** y sont associées **automatiquement** sur le PWP.
 - Lorsqu'un **fichier pdf avec plusieurs demandes** est déposé, les **fiches récapitulatives pré-remplies de chaque demande** doivent être imprimées et **numérisées** avec les pièces justificatives correspondantes.
 - Un **bordereau de transmission** doit être joint à l'envoi lorsque plusieurs demandes sont transmises en plusieurs fois.
- Les guichets reçoivent un **mél de notification** détaillant le télé-versement des pièces déposées.

6. Les prestations proposées par *Tessi Documents Services*

e. Le portail web professionnel (2/2) – Démonstration en séance

The screenshot shows the professional web portal for social housing requests. At the top, there is a header with the French Republic logo, the text "Demande de logement social en ligne", and the logo of "L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT". Below the header, the main content area is divided into two sections. On the left, under the heading "Votre espace", there is a login form with fields for "Mon identifiant" (containing "Identifiant") and "Mot de passe" (containing "*****"), a "Mot de passe oublié ?" link, and a "Valider" button. On the right, under the heading "Bienvenue sur votre portail GIP-SNE", there is a "Téléchargements" section with a document icon and a "Fiche récapitulative" button.



6. Les prestations proposées par *Tessi Documents Services*

f. Le canal papier pour les demandeurs

- Les demandeurs peuvent envoyer leurs pièces justificatives sous format papier directement à *Tessi Documents Services*.
- La **photocopie de la première page de l'attestation d'enregistrement ou de renouvellement** de la demande doit être **agrafée** à l'ensemble des pièces justificatives et donc jointe au courrier de transmission.



Demandeur



Tessi Documents Services

Un envoi (pli) =

Pièces justificatives de son dossier

+ 1 photocopie de la première page de l'**attestation d'enregistrement / de renouvellement**

Tessi Documents Services s'engage à :

- Respecter un **délai de traitement de 2 jours ouvrés** à réception des documents.
- **Envoyer un mél de notification** au demandeur indiquant le téléversement ou le rejet des pièces (sous réserve qu'il ait renseigné une adresse mél).

6. Les prestations proposées par *Tessi Documents Services*

g. La documentation disponible

- De la **documentation** a été élaborée par l'équipe projet DHUP, et est à diffuser largement auprès des services enregistreurs et instructeurs :
 - Un **document général** détaillant les **prestations offertes** par *Tessi Documents Services* ;
 - Des **modes opératoires** pour la transmission de pièces justificatives, par acteur et par canal. A ce jour sont disponibles les modes opératoires suivants :
 - Canal papier pour les guichets,
 - Canal papier pour les demandeurs,
 - Canal numérique via le portail web professionnel pour les guichets.
 - Un « **flyer** » de communication, que les guichets peuvent **distribuer aux des demandeurs**.



Version provisoire du 20 novembre 2015

gip sne
Système National d'Engagement de la demande de logement social

Déploiement du « dossier unique »

Les prestations de *Tessi Documents Services*, numérisateur industriel mis en place par le GIP SNE

2. Les prestations numériques

a. Le Portail Web Professionnel (PWP)

Les guichets pourront accéder au Portail Web Professionnel mis en place et géré par Tessi Documents Services.

- Dans un premier temps, il ne sera possible de télé-déposer des pièces que demande par demande numérique par dossier unique.
- Soit en un dossier PDF contenant plusieurs pièces justificatives (une même demande sera).
- Soit en déposant ses pièces une par une.

Dans un second temps, il sera possible de déposer en une seule fois (avec un même dossier) les pièces justificatives de plusieurs demandes.

- Les pièces d'une même demande pourront également être regroupées, et les demandes conjointement déposées par des formes numériques.
- En l'absence des formes numériques déposées plusieurs demandes, le prestataire ne pourra pas télécharger les pièces.

La date maximale par dossier déposée sur le Portail Web Professionnel est de 18 Mo. Via ce portail, les guichets pourront télé-déposer ces documents déjà numérisés ou qui auront été numérisés.

Le PWP pourra être utilisé selon deux modes :

- En mode non authentifié (ou mode connecté) : il est uniquement possible d'empêcher une fois l'accès à un dossier de transmission numérique, qui devrait ensuite être bloqué.
- En mode authentifié (ou mode connecté) : il est possible de récupérer de façon contrôlée et précise les pièces des formes numériques et des documents de transmission numériques avec les données d'identité du demandeur ou celle du guichet (date, CFI, code), il est également possible de récupérer les pièces justificatives des demandeurs.

Le contenu des pièces de notification seront également consultables sur le PWP dans la rubrique « Retour de dossier guichet ».

Ministère du Logement et de l'Habitat durable

Déposer des pièces justificatives sur le PWP

- Accédez à votre demande sur le portail grand public.
- Numérotez les pièces justificatives que vous souhaitez déposer numériquement et télé-déposez-les sur le portail grand public.
- Retenez la date de fin de validité de ces justificatives.

Le dossier numérique de déposer les pièces justificatives numérisées doit être transmis par pièce de 2 Mo.

Quelques bonnes pratiques

- Quand une pièce justificative de plusieurs pages est numérisée, insérer des feuillets afin d'éviter un « feuilletage ».
- Ne pas oublier d'accompagner les documents dans chaque dossier numérique.

1. L'UTILISATION DU PORTAIL GRAND PUBLIC

2. LE RECOURS AU SERVICE DE NUMÉRISATION

Vous pouvez envoyer les COPIES PAPIER de vos pièces justificatives par COURRIER à un organisme agréé par l'Etat chargé de numériser vos pièces et de les ajouter dans le dossier numérique de votre demande.

- Rassemblez les copies papier des pièces que vous souhaitez envoyer (sans les recharger).
- Agrafez la copie de la PREMIÈRE page de votre attestation d'engagement de demande de logement social avec toutes les pièces justificatives.
- Envoyez par courrier ces documents à l'adresse :
GIP SNE
Demande de logement social - Service de numérisation des pièces
75014 PARIS
77214 AVON Cedex
Le coût d'affranchissement est à votre charge.
- Un courrier électronique de confirmation vous sera ensuite envoyé.
Vous pouvez alors vérifier que les justificatifs ont bien été déposés dans votre dossier numérique sur le site www.demande-logement-social.gouv.fr ou auprès d'un guichet.

POUR TOUTE QUESTION CONTACTEZ LA ASSISTANCE AU 01 20 24 91 70

Merci pour votre
attention !