

Déploiement du « dossier unique »

Le 18 mai
2016

Réunion de lancement régionale –
Réunion

Ordre du jour

Présentation des règles régionales

Déployer le « dossier unique », qu'est-ce que cela signifie concrètement ?

Retour sur la phase pilote

Démonstration de la Web App'

Présentation des prestations de *Tessi Documents Services*

Conclusion

1. Présentation des règles départementales

Convention Etat/guichet

2. Le déploiement du « dossier unique »

a. Le déploiement effectif du « dossier unique » (1/2)

- Au 27 juin, date de déploiement effectif du « dossier unique » :



- 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 (outils privatifs) (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 »

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

- 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 Tessi Documents Services. 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.

Comme recommandé, le déploiement auprès des demandeurs s'effectuera, après **le lancement effectif sur le territoire, soit le 1^{er} août** afin de permettre une **montée en charge progressive** des guichets chargés de la **communication auprès des demandeurs**.

2. Le déploiement du « dossier unique »

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' (SNE)** (*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 »

c. Le dispositif d'accompagnement régional

- Mise en place d'un pilotage DEAL / ARMOS

d. 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 (outil privé)** pourront nécessiter d'interroger directement les **éditeurs** des solutions utilisées.
- Le référent est sebastien.anamoutou@developpement-durable.gouv.fr et faire copie à stephanie.jalabert@developpement-durable.gouv.fr et denis.chidaine@armos-oi.re

- ...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 »

e. 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 »

e. 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'(SNE)**.
- 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 (outil privatif)**.
- 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



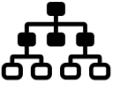

- La **phase pilote** s'est déroulée de **novembre 2015 à mars 2016** dans les départements du **Nord** et du **Pas-de-Calais**. Elle s'est décomposée en **deux sous-phases** :
 - Phase de pré-déploiement : phase test de préparation et de montée en charge – notamment du numériseur industriel, sans qu'aucune 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'(SNE) n'a pas posé de problème particulier ; Les Web Services (outil privé) sont fonctionnels et représentent 25% des téléversements. 	<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. 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

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
 Mél. :
 Confirmation Mél. :

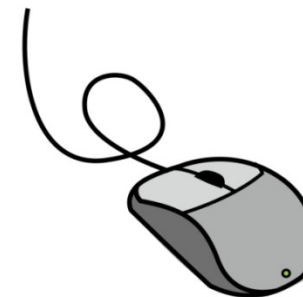
Adresse où le courrier doit être envoyé
 Adresse à l'étranger : Appartement : Escalier : Etage :
 Bâtiment : Complément adresse :
 Numéro : Voie :
 Lieu-dit :
 Code postal : Localité :
 Si vous êtes hébergé(e), personne ou structure hébergeante :

Adresse du logement où vous vivez actuellement (si elle est différente)
 Adresse à l'étranger : Appartement : Escalier : Etage :
 Bâtiment : Complément adresse :
 Numéro : Voie :
 Lieu-dit :
 Code postal : Localité :
 Si vous êtes hébergé(e), personne ou structure hébergeante :

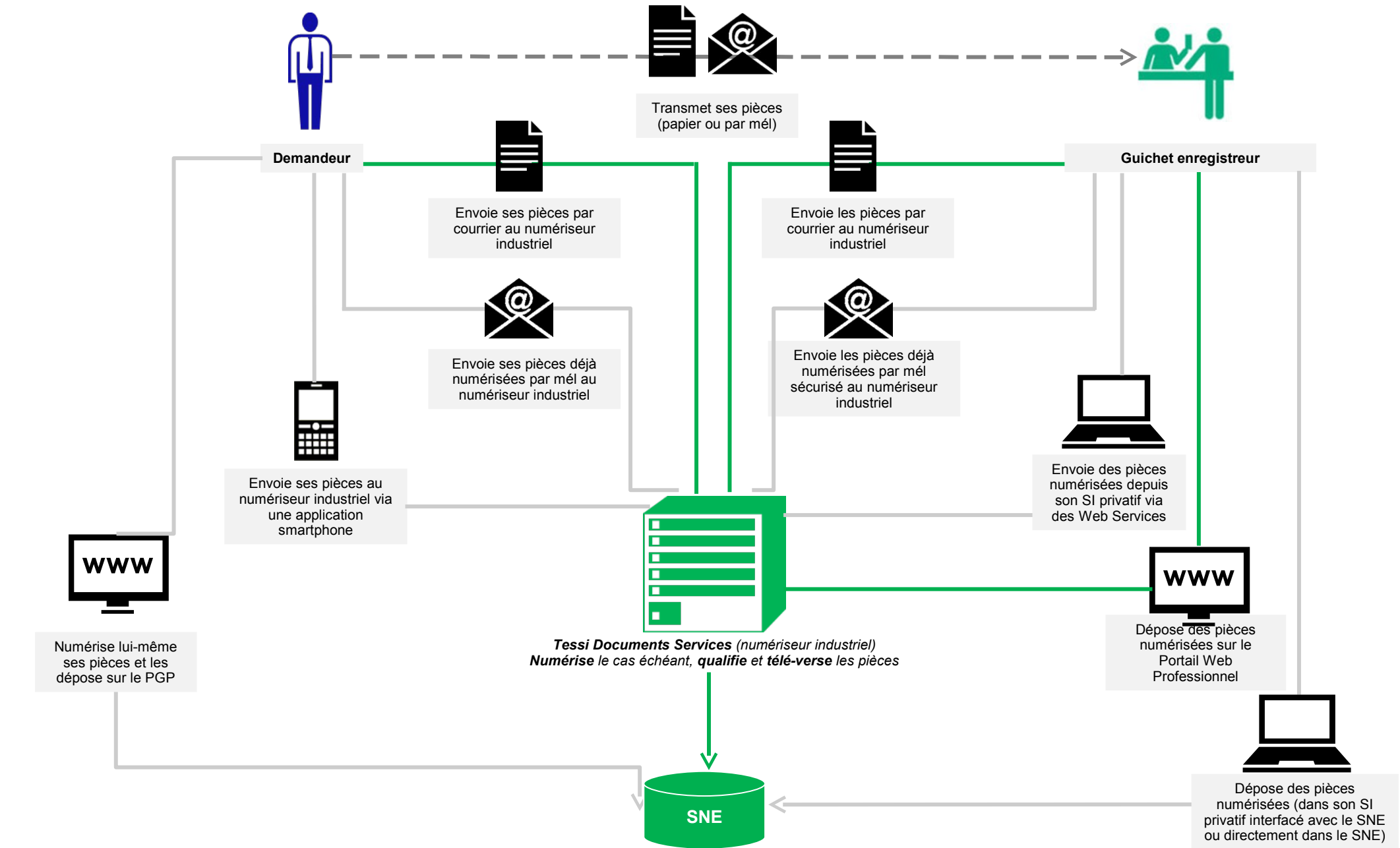
Liste des pièces justificatives

Pages 1 - Page 1 sur 1 - 1 ligne de 1 à 1 sur 1 - Nombre de lignes par page : 10

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	<input type="button" value="D"/>	<input type="button" value="V"/>	<input type="button" value="T"/>



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



- Canal disponible et présenté en séance
- Autre canal

5. 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 :

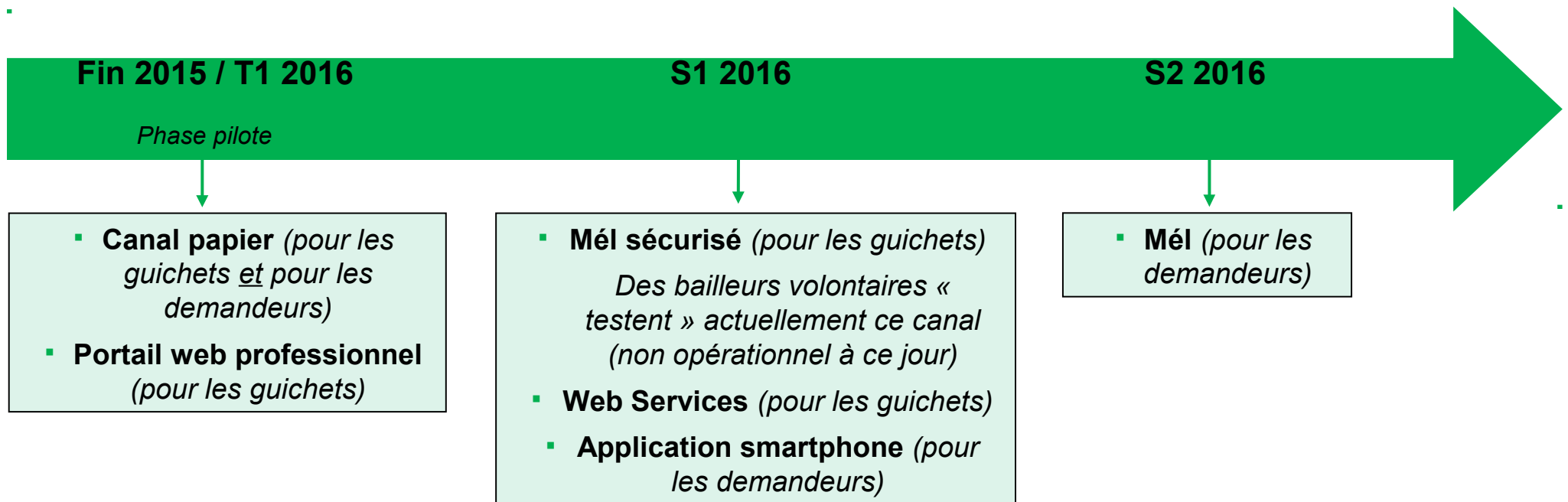
Canaux de transmission des pièces justificatives à <i>Tessi Documents Services</i>		Guichets enregistreurs / instructeurs	Demandeurs
Papier (par courrier)		✓	✓
	Portail web professionnel (PWP)	✓	
Numérique	Mél sécurisé	✓	
	Web Services	✓	
	Application Smartphone		✓
	Mél		✓

✓ 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

Demander :
Nom : xxxxxxx
Prénoms : xxxxxxx
Date de naissance : xx/xx/xxxx
Numéro usuel : xxxxxxxxxx
Nombre de documents transmis : xxx
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.



Guichet enregistreur



Tessi Documents Services

Les envois ou dépôts se feront auprès du correspondant local de Tessi

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

- 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*

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 **déla**i 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).

Merci pour votre
attention !



MINISTÈRE
DU LOGEMENT
ET DE L'HABITAT
DURABLE