



Système National
d'Enregistrement
de la demande
de logement social

Manuel utilisateur du PWP

V1 – 01/10/2020



Contexte

Le GIP SNE a lancé le projet Portail Web Professionnel (PWP) en mars 2019. Ce projet a pour objectif de proposer une interface regroupant différents services existants : **Numérisation, Cartographie, Communication, Courriers**. Cette centralisation permettra de simplifier l'utilisation des services afin d'optimiser le travail réalisé par les acteurs professionnels de la demande de logement social.

La première phase du projet comprend le menu Numérisation et le Support avec comme principales fonctionnalités proposées aux utilisateurs de pouvoir ajouter des pièces justificatives à une demande de logement social depuis l'interface ou par courrier en téléchargeant la fiche de transmission.

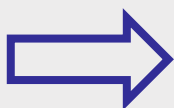
Vous trouverez ci-dessous **le manuel permettant d'utiliser les fonctionnalités disponibles**.

Table des matières

Contexte.....	2
Comment disposer d'un compte sur le PWP ?	3
Les principales fonctionnalités	4
Suivre les plis envoyés	5
Ajouter des pièces justificatives à une demande de logement social.....	6
Télécharger la fiche de transmission pour envoi de documents par courrier	8
Modifier mes informations personnelles	9
Ouvrir et suivre un ticket.....	10

Comment disposer d'un compte sur le PWP ?

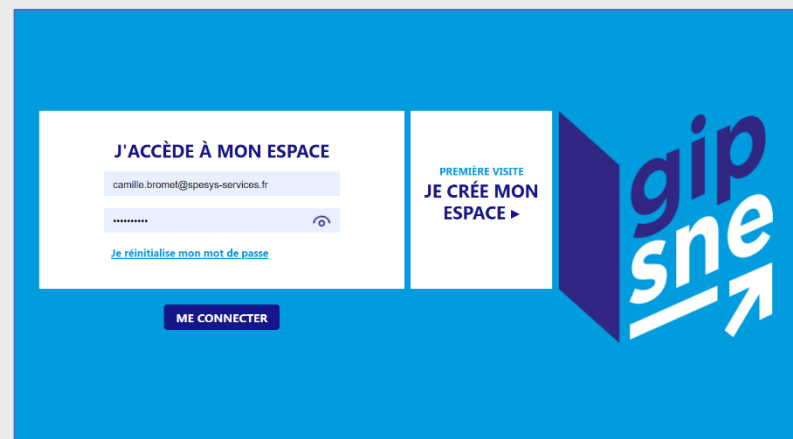
Deux cas se présentent :



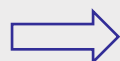
Premier cas : A ouverture du PWP, j'ai reçu un mail de postmaster@gip-sne.fr m'avertissant que mon compte est en attente de validation. Je clique alors sur le lien du mail pour définir un mot de passe. Je peux ensuite me connecter sur le PWP et compléter mes informations personnelles.



Deuxième cas : A ouverture du PWP, je n'ai pas reçu de mail. Je me rends alors sur la page <https://www.gip-sne.fr/> et je clique sur « JE CREE MON ESPACE ». Je complète alors mes informations personnelles et je me laisse guider. Une fois le compte validé par un référent, je recevrai un mail pour définir mon mot de passe. Je pourrai ensuite naviguer sur le PWP.

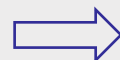
A screenshot of the PWP (Portail de l'Usager) interface. The page has a blue header with the 'gip sne' logo on the right. The main content area is white and divided into two sections. The left section is titled 'J'ACCÈDE À MON ESPACE' and contains a text input field with the email 'camille.bromet@spesys-services.fr', a password input field with masked characters and an eye icon, and a link 'Je réinitialise mon mot de passe'. Below these is a blue button labeled 'ME CONNECTER'. The right section is titled 'PREMIÈRE VISITE JE CRÉE MON ESPACE >' and features a large blue arrow pointing right.

Les principales fonctionnalités



Suivre les plis que j'ai envoyés au prestataire de Numérisation

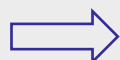
Dès l'arrivée sur le PWP, j'accède au **Tableau de Bord Numérisation**. Ce tableau me permet de suivre les plis envoyés par Docaposte et de détecter rapidement des pièces justificatives rejetées.



Télécharger une fiche de transmission pour envoi de pièces justificatives par courrier

J'ai la possibilité de télécharger la Fiche de Transmission depuis le Menu Numérisation. **Cette fiche est obligatoire pour tout envoi papier.** Elle ne sera pas jointe aux envois numériques.

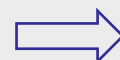
La Fiche de Transmission est le résultat de la fusion du Bordereau de transmission et de la Fiche récapitulative, et permet de simplifier le processus d'envoi papier. Elle contient l'ensemble des informations nécessaires sur le guichet transmetteur. La Fiche de Transmission est aussi mise à disposition sur l'application Web du SNE et sur le PGP.



Ajouter des pièces justificatives à une demande de logement social

J'ai la possibilité **d'ajouter une ou plusieurs pièces justificatives à un dossier existant.**

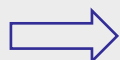
Lors de cet ajout, le PWP me met à disposition **une aide à la suppression** qui me permet de visualiser les catégories pleines et de les vider si nécessaire. Le PWP m'apporte donc **une plus-value sur le nettoyage** de mes dossiers.



Ouvrir et suivre des tickets

Ce menu permettra d'ouvrir un ticket **dans les cas suivants** :

- Changement souhaité d'identifiant
- Ajout / Changement de guichet
- Temps de traitement d'une PJ supérieur au temps annoncé
- Pièce justificative refusée
- Pièce justificative mal typée
- Toute autre question fonctionnelle



Modifier mes informations personnelles

Je peux gérer mon profil : **modifier ou compléter mes informations Nom, Prénom et Numéro de téléphone.**

Je peux **changer le guichet** avec lequel je travaille si je suis un utilisateur multi-guichet.

Je peux **gérer mes notifications**, c'est-à-dire décocher l'envoi de mail journalier.

Suivre les plis envoyés

Etape 1 : Je me connecte sur le PWP.

Etape 1 : Je visualise sous forme de Tableau de Bord les plis envoyés à Docaposte au cours du dernier mois.

N° Transaction	N° unique	Date de transmission	Statut du dossier	Date de statut	Contexte
1je9xw3qvz77b	0340819000040PWP01	21 septembre 2020 09:50	Non applicable	21 septembre 2020 09:50	Ajout
u7xcxgfhmb8	0340819000040PWP01	15 septembre 2020 16:15	Numérisation en cours	15 septembre 2020 16:15	Ajout

N° Transaction	N° unique	Date de transmission	Statut du dossier	Date de statut	Contexte
urruwu2r4dzqt	1110920020745G1175	25 septembre 2020 08:01	Numérisation en cours	25 septembre 2020 08:01	Ajout
urruwu2r4dzqt	1110920020745G1175	25 septembre 2020 08:01	Enregistrement en cours	25 septembre 2020 11:54	Ajout
urruwu2r4dzqt	1110920020745G1175	25 septembre 2020 08:01	Non applicable	25 septembre 2020 11:54	Ajout
urruwu2r4dzqt	1110920020745G1175	25 septembre 2020 08:01	Non applicable	25 septembre 2020 11:54	Ajout
1hrgzacu1bac	0690620007611G3163	28 septembre 2020 11:49	Numérisation en cours	28 septembre 2020 11:49	Ajout
1klrqoad5s8xh	0690620007611G3163	28 septembre 2020 15:44	Numérisation en cours	28 septembre 2020 15:44	Ajout

Dans ce Tableau de bord, les colonnes indiquent :

- L'identifiant de transaction, qui est à utiliser en cas de réclamation ou de questions sur le pli en question
- Le Numéro Unique de la demande
- La date de transmission du pli
- Le statut du dossier : Numérisation en cours (le dossier est chez Docaposte pour traitement), Rejet d'une ou plusieurs pièces lors du traitement, Rejet du dossier par le SNE, Enregistrement complet (correctement ajouté dans le SNE).
- Dans les cas d'échecs, je peux cliquer sur « VOIR DETAIL » pour avoir plus d'informations.
- Date du statut : Permet de savoir la dernière date de mise à jour du statut, notamment pour s'apercevoir d'un temps de traitement anormalement long.

Ajouter des pièces justificatives à une demande de logement social

Etape 1 : Je clique dans la barre verticale de gauche sur l'icône du Menu Numérisation. Je clique ensuite sur Ajouter une pièce justificative.

TABLEAU DE BORD

Vous permet d'identifier et d'actualiser les différents éléments constitutifs. Vous pouvez faire une recherche avancée en sélectionnant les critères souhaités.

Ajouter/supprimer
Une pièce justificative

Demande CERFA (septembre 2020) : 9

STATUT ET CONTEXTE : 0 dossiers rejetés et renouvelés ▶

CONTEXTE : 0 dossiers renouvelés ▶

STATUT DOSSIER : 0 dossiers rejetés ▶

PAR 10 ENTRÉES

RECHERCHE AVANCÉE

N° Transaction	N° unique	Date de transmission	Statut du dossier	Date de statut	Contexte
1je9xw3qvz77b	0340819000040PWP01	21 septembre 2020 09:50	Non applicable	21 septembre 2020 09:50	Ajout
u7kcxgelfmb8	0340819000040PWP01	15 septembre 2020 16:15	Numérisation en cours	15 septembre 2020 16:15	Ajout

Etape 2 : J'arrive sur une page de recherche par Numéro Unique.

Numérisation > Ajust/suppression de pièces justificatives

MODIFICATION D'UN DOSSIER

Vous pouvez AJOUTER ou SUPPRIMER des pièces justificatives d'un dossier. Pour cela, effectuer une recherche par numéro unique

N° UNIQUE

CONSULTER

Etape 3 : Je rentre le Numéro Unique du dossier auquel je souhaite ajouter des documents et je clique sur CONSULTER.

Numérisation > Ajust/suppression de pièces justificatives

MODIFICATION D'UN DOSSIER

Vous pouvez AJOUTER ou SUPPRIMER des pièces justificatives d'un dossier. Pour cela, effectuer une recherche par numéro unique

N° UNIQUE

0340819000040PWP01

CONSULTER

Etape 4 : Je suis alors dirigé vers une page de sélection intelligente qui me propose de supprimer des pièces appartenant à des catégories pleines, afin de nettoyer le dossier de pièces anciennes.

INFORMATION DU DEMANDEUR

N° Unique : 0340819000040PWP01

Nom : SPESYS

Prénom : Michel

Date de naissance : 1984-12-21

LISTE DES PIÈCES JUSTIFICATIVES

Identité du demandeur

Carte d'identité ou passeport du demandeur !

Cette catégorie est pleine (2 pièces max.)

Vous devez supprimer une pièce pour pouvoir ajouter de nouveaux documents.

Document	Période réglementaire	VOIR	✓
SNE000189152000009.pdf	Période réglementaire	VOIR	✓
SNE000189152000024.pdf	Période réglementaire	VOIR	✓
SNE000189152000007.pdf	Période réglementaire	VOIR	✓

Situation professionnelle

Carte d'étudiant

SNE000189152000025.pdf

Période réglementaire

VOIR

✓

Logement actuel

Reçu d'hôtel

SNE000189152000023.pdf

Période réglementaire

VOIR

✓

Motifs

Ajouter des pièces justificatives à une demande de logement social

Etape 5 : Je peux choisir de cocher ou décocher certaines pièces puis de les supprimer, ou alors je passe l'étape en cliquant sur "VOIR L'ENSEMBLE DES PIECES"

Carte d'invalidité ou décision de commission administrative compétente (MDPH...)

Cette catégorie est pleine (2 pièces max.)
Vous devez supprimer une pièce pour pouvoir ajouter de nouveaux documents.

SNE000189152000011.pdf	Périmètre réglementaire	VOIR	✓
SNE000189152000026.pdf	Périmètre réglementaire	VOIR	✓
Justificatif des besoins d'adaptation (certificat médical ou autre document)			
SNE000189152000015.pdf	Périmètre réglementaire	VOIR	✓
Jugement de tutelle ou curatelle			
SNE000189152000014.pdf	Périmètre réglementaire	VOIR	✓

SUPPRIMER LES PIÈCES SÉLECTIONNÉES **VOIR L'ENSEMBLE DES PIÈCES**

Etape 6 : J'arrive sur la page de consultation de la demande. Je peux visualiser les pièces du dossier ainsi que revenir à l'étape précédente en activant l'interrupteur de sélection intelligente. Pour ajouter des PJ, je clique sur le bouton "AJOUTER DES PIECES"

Numérisation > Ajout/suppression de pièces justificatives

MODIFICATION D'UN DOSSIER

Vous pouvez **AJOUTER** ou **SUPPRIMER** des pièces justificatives d'un dossier.

AJOUTER DES PIÈCES

INFORMATION DU DEMANDEUR

N° Unique : 0340819000040PWP01
Nom : SPESYS
Prénom : Michel
Date de naissance : 1984-12-21

LISTE DES PIÈCES JUSTIFICATIVES **SÉLECTION INTELLIGENTE**

Identité du demandeur	
Carte d'identité ou passeport du demandeur	3 pièces
Situation professionnelle	
Carte d'étudiant	1 pièce
Logement actuel	
Reçu d'hôtel	1 pièce
Motifs	
Jugement de divorce, ordonnance de non conciliation ou autres jugements familiaux	1 pièce

Etape 7 : Je suis alors dirigé vers cette page qui permet de faire glisser des pièces dans le cadre pour les charger, ou alors cliquer sur "CHOISISSEZ UN FICHIER" pour aller les sélectionner dans un répertoire.

Vous pouvez AJOUTER des pièces justificatives à un dossier.

INFORMATION DU DEMANDEUR

N° Unique : 0340819000040PWP01
Nom : SPESYS
Prénom : Michel
Date de naissance : 1984-12-21

DEPOSEZ VOS PIÈCES JUSTIFICATIVES

OU

CHOISISSEZ UN FICHIER

DOCUMENT DE TEST.pdf

VALIDER

Etape 8 : Au clic sur VALIDER, mes pièces sont envoyées au prestataire de numérisation. Je peux ensuite retrouver mon pli dans le Tableau de Bord pour suivi.

MODIFICATION D'UN DOSSIER

Vos pièces ont bien été enregistrées.
Nous vous tiendrons informés des suites que nous donnerons au traitement de votre demande.

FAIRE UNE NOUVELLE DEMANDE

Télécharger la fiche de transmission pour envoi de documents par courrier

Etape 1 : Je clique dans la barre verticale de gauche sur l'icône du Menu Numérisation. Je clique ensuite sur Télécharger une fiche de transmission.

TABLEAU DE BORD

Cédric CARREGUES
Guichet : 00002

Vous permet d'identifier et d'actualiser les différents éléments constitutifs. Vous pouvez faire une recherche avancée en sélectionnant les critères souhaités.

Ajouter/supprimer une pièce justificative
Demande CERFA
Télécharger une fiche de transmission

STATUT ET CONTEXTE
0 dossiers rejetés et renouvelés ▶

CONTEXTE
0 dossiers renouvelés ▶

STATUT DOSSIER
0 dossiers rejetés ▶

PAR 10 ENTRÉES

RECHERCHE AVANCÉE

N° Transaction	N° unique	Date de transmission	Statut du dossier	Date de statut	Contexte	
1je9kw3qvz77b	0340819000040PWP01	21 septembre 2020 09:50	Non applicable	21 septembre 2020 09:50	Ajout	VOIR DÉTAIL
u7xcgfehmb8	0340819000040PWP01	15 septembre 2020 16:15	Numérisation en cours	15 septembre 2020 16:15	Ajout	

Etape 2 : Je renseigne un Numéro Unique et je coche le contexte : Ajout d'une PJ à un dossier existant. Je clique ensuite sur télécharger et j'obtiens un PDF tel que celui présenté à droite.

TÉLÉCHARGER UNE FICHE DE TRANSMISSION

Saisissez le numéro unique pour lequel vous souhaitez faire un envoi et le contexte désiré puis cliquer sur télécharger

LE N° UNIQUE

0340819000040PWP01

CONTEXTE

☒ Ajout
☐ Renouvellement
☐ Création
☐ Mise à jour

TÉLÉCHARGER ↓

Exemple de Fiche de Transmission

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE EN CHARGE DU LOGEMENT
www.demande-logement-social.gouv.fr

Fiche de Transmission obligatoire

RAPPEL : Toutes les demandes de création, renouvellement, mise à jour d'une Demande de Logement Social et d'ajouts de pièces doivent être accompagnées de la Fiche de Transmission

Date de génération :
Date de dépôt : 00000000
Code Guichet : PWP01
SIRET Guichet : 13002072000038
Code territoire : 999
N° unique : 123456789012345678
Contexte : AJO

Modifier mes informations personnelles

Etape 1 : Je clique sur l'icône représentant mon profil dans la barre verticale de gauche.

TABLEAU DE BORD

Gérer mon profil
Changer de guichet
Gérer mes notifications
Déconnexion

bre 2020

Vous avez 9 dossiers ▼

STATUT ET CONTEXTE
0 dossiers rejetés et renouvelés ►

CONTEXTE
0 dossiers renouvelés ►

STATUT DOSSIER
0 dossiers rejetés ►

PAR 10 ENTRÉES

RECHERCHE AVANCÉE

N° Transaction	N° unique	Date de transmission	Statut du dossier	Date de statut	Contexte
1je9xw3qvz77b	0340819000040PW01	21 septembre 2020 09:50	Non applicable	21 septembre 2020 09:50	Ajout
u7ccxgfehmb8	0340819000040PW01	15 septembre 2020 16:55	Numerisation en cours	15 septembre 2020 16:55	Ajout

Etape 2 : Au clic sur "Gérer mon profil", je suis dirigé vers cette page, sur laquelle je peux modifier nom, prénom et numéro de téléphone.

Vos informations

NOM*: carrègues

PRÉNOM*: cédric

EMAIL*: testgtp_999_5@yopmail.com

TÉLÉPHONE*: 0637338378

TYPE D'ORGANISME*: Fédération nationale des ESH

NOM DE L'ORGANISME*: AZAZIAZE

*Champs obligatoires

VALIDER

Etape 3 : Au clic sur "Changer de guichet", je suis dirigé vers cette page qui me permet de sélectionner un autre guichet de travail parmi ceux qui me sont affectés.

Tableau de bord > Changer de guichet

GERER MON GUICHET

Camille ADMIN
Guichet : autre

GUICHET*: AUTRE

VALIDER

Ouvrir et suivre un ticket

Etape 1 : Je vais sur l'icône du menu Support dans la barre verticale de gauche. Je suis alors dirigé vers GLPI, outil de tickets.

The screenshot shows the GLPI dashboard. On the left is a vertical menu with icons for 'Support' and 'Tickets'. The main area is titled 'TABLEAU DE BORD' and includes a summary of tickets: 'Le vendredi 25 septembre 2020', 'Masse: 9', and '0 dossiers rejetés et renouvelés'. Below this is a table of tickets with columns for 'N° Transaction', 'N° unique', 'Date de transmission', 'Statut du dossier', 'Date de statut', and 'Contexte'. The first row shows a transaction with ID '1je9xw3qvz77b' and a unique ID '0340819000040PWP01'.

N° Transaction	N° unique	Date de transmission	Statut du dossier	Date de statut	Contexte
1je9xw3qvz77b	0340819000040PWP01	25 septembre 2020 14:59	Non applicable	25 septembre 2020 14:59	Ajout

Etape 2 : J'arrive sur le portail de connexion GLPI, auquel je me connecte avec mes identifiants PWP. Je peux alors ouvrir un ticket ou suivre ceux en cours.

The screenshot shows the GLPI login page. It features the GLPI logo at the top. Below the logo are input fields for 'Login' and a password, a 'Remember me' checkbox, and a 'Post' button. The footer contains the text 'GLPI Copyright (C) 2015-2019 IteLib' and contributors'.



Pour toute question technique,
vous pouvez envoyer un mail à
assistance@gip-sne.fr