

Organisme contractant	Caisse d'allocations familiales de Loire-Atlantique 22 rue de Malville 44937 Nantes cedex 9
Procédure	Procédure adaptée
Date limite de remise des offres	8 octobre 2025 à 11h

Cahier des charges techniques particulières CCTP

comportant 8 pages



Marché n°	PAB.25.021
Objet	Réalisation de diagnostics de non-décence des logements pour le compte de la Caf de Loire-Atlantique
Lot	Un lot unique

Sommaire

1 – OBJET	3
2 – ALLOTISSEMENT	3
3 – PERIMETRE D’ACTION	3
4 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS	3
4.1 – Réalisation du diagnostic-constat d'un logement présumé non décent (visite initiale)	3
4.1.1 – Demande d'intervention	3
4.1.2 – Information au locataire et au propriétaire	4
4.1.3 – Contenu du diagnostic-constat	4
4.1.4 – Transmission du diagnostic-contrat	5
4.2 – Réalisation du contrôle de mise aux normes (visite de contrôle)	5
4.2.1 – Information au locataire et au propriétaire	5
4.2.2 – Etablissement du constat de la visite de mise aux normes	5
4.2.3 – Transmission du diagnostic	6
4.3 – Réalisation du constat de décence dans le cas de l'arrivée d'un nouveau locataire dans un logement déjà constaté non décent	6
4.3.1 – Etablissement du constat	6
4.3.2 – Conclusion et transmission du constat	6
4.4 – Action de médiation pour les allocataires bénéficiant de l'allocation logement (ALS-ALF) ...	6
5 – OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE	7
6 – CONTROLE DES PRESTATIONS	7
7 – NORMES ET REGLEMENTS	8

1 – Objet

Le présent marché a pour objet la réalisation de diagnostics de non-décence des logements du parc privé (visites et contre-visites) pour le compte de la Caf de Loire-Atlantique.

L'objectif de la mission confiée au titulaire consiste à mener des actions de lutte contre la non-décence des logements et d'accompagnement à la résolution des désordres constatés.

À partir d'un signalement, la mission de base confiée au titulaire par la Caf de Loire-Atlantique se compose de :

- une visite initiale de diagnostic-constat, intégrant une information préalable aux deux parties
- une visite de contrôle de réalisation des travaux
- la rédaction et la fourniture de la fiche diagnostic et du rapport de contre-visite
- la participation aux réunions de suivi
- la fourniture d'un bilan d'activité annuel

Selon les situations rencontrées et les préconisations du titulaire, cette mission de base peut être complétée, sur décision de la Caf de Loire-Atlantique, par une mission de « médiation » dont les contours sont définis à l'article 4.4 du présent CCTP.

2 – Allotissement

Lot unique, non fractionnable.

3 – Périmètre d'action

Le prestataire intervient sur le territoire du département de Loire-Atlantique.

4 – Description des prestations

À la demande de la Caf de Loire-Atlantique, le prestataire, dans le respect de la procédure détaillée ci-après, réalise :

- des visites diagnostic-constat (dites « visite initiale ») vérifiant les critères de décence des logements avec la liste des travaux de mise en conformité à réaliser pour résoudre les désordres de non-décence
- des visites de contrôle de mise aux normes de décence des logements (dites « visite de contrôle »)

Les visites initiales et les visites de contrôle sont réalisées par le prestataire pour des logements présumés non décents et pour des logements dont la non-décence est déjà connue dans le cadre du contrôle de mise aux normes ou à l'occasion d'un changement de locataire.

En complément de cette mission de base, le prestataire pourra préconiser une action de « médiation » au regard des situations rencontrées.

Selon l'origine du signalement, seule la visite de contrôle peut être demandée par la Caf de Loire-Atlantique.

4.1 – Réalisation du diagnostic-constat d'un logement présumé non décent (visite initiale)

La visite initiale de diagnostic-constat a pour objectif de vérifier l'état des critères de décence d'un logement. Elle se fonde obligatoirement sur une visite du logement.

4.1.1 – Demande d'intervention

Les signalements de présomption de non-décence du logement sont transmis à la Caf de Loire-Atlantique par voie orale (accueil, permanence, ...), postale ou électronique.

Ce signalement peut émaner :

- des services de la Caf de Loire-Atlantique en contact avec les familles : travailleurs sociaux Caf de Loire-Atlantique et contrôleurs...
- du locataire (allocataire de la Caf de Loire-Atlantique) directement,
- d'un partenaire non habilité par la Caf de Loire-Atlantique (service social départemental, Agence régionale de santé et mairie notamment...).

Dans tous les cas, les signalements de présomption de non-décence reçus par la Caf de Loire-Atlantique feront l'objet de la réalisation d'un diagnostic-constat par le prestataire à partir d'un bon de commande adressé à celui-ci.

La Caf de Loire-Atlantique émet un bon de commande pour chaque signalement.

Le prestataire s'engage à réaliser la visite du logement dans un délai de 20 jours ouvrés après la réception du bon de commande. Ce délai pourra être augmenté de 15 jours supplémentaires afin de favoriser la présence du locataire et du bailleur à la visite.

Ce délai sera ramené à 72 heures si la situation présente un caractère d'urgence signalé par la Caf de Loire-Atlantique : déménagement du locataire, risques manifestes urgents pour la santé et la sécurité du locataire, fin de période de conservation de l'aide au logement.

4.1.2 – Information au locataire et au propriétaire

A réception du bon de commande, le prestataire :

- informe, par courrier simple ou recommandé ou par mail avec accusé de réception, le locataire et le bailleur, ou leurs représentants respectifs, de la réalisation d'une visite du logement en vue de contrôler l'état de celui-ci, en précisant le cadre d'intervention ;
 - transmet l'information relative à la programmation de cette visite (date, heure, lieu) au locataire et au bailleur.
- Le prestataire conserve la preuve de ce courrier ou mail, il pourra lui être demandé par la Caf de Loire-Atlantique.

L'absence du bailleur le jour de la visite ne fait pas obstacle à la réalisation du diagnostic-constat par le prestataire.

De même, l'invitation du bailleur n'est pas obligatoire notamment lorsque, sa présence risquerait d'entraver la bonne réalisation de la visite ou de mettre en danger le professionnel qui réalise la visite. Cette situation est appréciée au cas par cas en fonction des éléments dont disposent le prestataire.

Cependant, si le bailleur ou son représentant n'est pas présent lors de la visite ou n'est pas invité à la visite, le prestataire s'assurera du respect d'une phase contradictoire avec le bailleur en indiquant la non-présence du bailleur lors de la réalisation du constat. Le prestataire enverra le constat au bailleur sur lequel ce dernier pourra formuler ses observations, dans un délai maximum d'un mois.

Passé ce délai, le prestataire en informera le bailleur par courrier ou par mail du risque de suspension de l'aide au logement (Allocation de Logement Sociale – Allocation de Logement Familiale).

4.1.3 – Contenu du diagnostic-constat

La visite de diagnostic-constat consiste à vérifier obligatoirement l'état des critères de décence en référence aux désordres listés dans le décret du 30 janvier 2002.

De plus et dans un souci d'efficience sur le territoire, la Caf de Loire-Atlantique souhaite que ce diagnostic-constat mentionne également les désordres relevant du règlement sanitaire départemental (RSD) en précisant les travaux à réaliser pour les résoudre.

Pour réaliser ce diagnostic-constat une visite du logement est obligatoire par le prestataire. Il informe systématiquement, par mail, le correspondant technique de la Caf de Loire-Atlantique de son intervention.

A l'issue de chaque visite initiale, le prestataire complétera une fiche de diagnostic-constat.

À partir des éléments du diagnostic recueillis lors de la visite initiale, le prestataire détermine l'état du logement (non décent, manquement RSD, suspicion d'insalubrité, péril). Les conclusions sur l'état du logement sont directement notifiées au locataire et au bailleur / propriétaire et transmises concomitamment à la Caf de Loire-Atlantique.

A titre indicatif, la Caf de Loire-Atlantique fournit un modèle de fiche de diagnostic- constat (annexe n°1 du CCTP) que le titulaire est libre d'utiliser. Cependant, le diagnostic-constat doit **a minima** contenir les éléments suivants :

- les informations concernant le locataire, le bailleur / propriétaire et les dates de visite programmées ;
- la description pièce par pièce des éléments observés ne répondant pas aux normes de décence et au RSD, ou pouvant mettre en cause la sécurité physique ou la santé des occupants (suspicion d'insalubrité, péril) ;
- l'indication des éléments à mettre en conformité (travaux à préconiser) en formalisant objectivement les désordres (non-décent et RSD) et leur origine (défaut de conception du bâti, d'entretien du logement, d'entretien des parties communes ou d'un comportement des personnes résidant dans le logement) ;
- la synthèse des propos rapportés par les occupants (y compris les mineurs), l'allocataire ou son représentant ;
- la synthèse des propos rapportés par le bailleur ou son représentant (si celui-ci ou son représentant sont présents le jour de la visite) ou ses observations (si celui-ci était absent le jour de la visite) ;
- la synthèse des éléments rapportés par le syndic de la copropriété jugés utiles selon la situation à la réalisation du constat ;
- une mention indiquant s'il y a une présomption d'insalubrité, de péril ou d'insécurité concernant un établissement recevant du public à usage total ou partiel d'hébergement ;
- une mention informant le locataire et le bailleur que les informations collectées dans le présent diagnostic-constat sur le logement peuvent faire l'objet d'un traitement informatique. Pour ce faire, la fiche de repérage comportera la mention suivante :

« Les informations collectées sur le logement peuvent faire l'objet d'un traitement informatique par la Caisse d'allocations familiales de Loire-Atlantique ou dans le cadre de l'outil de repérage et de traitement de l'habitat indigne (ORTH). Ces informations peuvent être transmises aux institutions compétentes en matière d'habitat indigne : agence régionale de santé, collectivités territoriales, Fonds de solidarité logement, et être utilisées aux fins d'études, d'enquêtes et de sondages. Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification auprès du directeur de la Caf de Loire-Atlantique (demande formulée par courrier postal accompagnée d'une preuve d'identité) et dans le cadre d'ORTH auprès du préfet du département où se situe le logement selon les modalités prévues par l'article 5 de l'arrêté du 30 septembre 2011 portant création d'un traitement de données à caractère personnel relatif à l'habitat indigne et non décent ».

Cette fiche de repérage issue du diagnostic-constat servira de base pour la réalisation du constat de décence suite à la réalisation des travaux constaté lors de la visite de contrôle (voir article 4.2).

4.1.4 – Transmission du diagnostic-constat

Une fois le constat établi, le prestataire transmet le diagnostic-constat à la Caf de Loire-Atlantique dans un délai d'un mois maximum après la réalisation du constat (visite initiale). En cas d'urgence (présomption de danger pour la sécurité des occupants) le délai est réduit à 72h après la réalisation du constat (visite initiale) pour que rapidement les institutions compétentes en soient informées.

Pour ce faire, le prestataire transmet par mail la fiche diagnostic constat au correspondant technique de la Caf de Loire-Atlantique.

En cas de retard dans la fourniture de cette fiche, le prestataire doit informer au plus tôt la Caf de Loire-Atlantique en précisant la raison.

Le prestataire envoie également le diagnostic-constat :

- au propriétaire bailleur et à l'allocataire (locataire) par courrier avec accusé réception avec la liste des préconisations de travaux à réaliser et des dispositifs existants sur le territoire pour résoudre les désordres relevant de la non-décente

- aux autorités compétentes en fonction de la conclusion précisant le cadre d'intervention et les organismes informés de la situation :

- mairie/SCHC (application du RSD et/ou mise en sécurité) en reprecisant la liste des désordres relevant du RSD et le cas échéant lors de suspicion de mise en sécurité
- ARS (procédure insalubrité)

Suite à la réception du diagnostic-constat et lorsque le logement est non-décent, le service prestation de la Caf de Loire-Atlantique met en œuvre la procédure de conservation des aides au logement par l'envoi d'un courrier simple ou recommandé explicatif au propriétaire et locataire.

4.2 – Réalisation du contrôle de mise aux normes (visite de contrôle)

4.2.1 – Information au locataire et au propriétaire

Les mêmes modalités d'information que celles mises en œuvre pour la visite initiale sont à mettre en œuvre pour la réalisation de la visite de contrôle.

Si le propriétaire bailleur souhaite une nouvelle visite de contrôle, il devra reprendre contact avec le prestataire. Dans cette attente, aucune autre date ne sera fixée et le propriétaire en assume la responsabilité.

4.2.2 – Etablissement du constat de la visite de mise aux normes

Les mêmes rubriques que celles figurant dans le diagnostic-constat de non-décente figurent dans le constat de décente.

Afin de faciliter la réalisation du constat et le traitement qui s'ensuit, le prestataire :

- pourra utiliser le modèle prévu par la Caf de Loire-Atlantique (annexe n°1 du CCTP). Ce modèle pourra être modifié en fonction des évolutions des éléments de conformité (non-décente et RSD)
- s'engage à mettre à jour le modèle de la Caf de Loire-Atlantique (annexe n°1 du CCTP) en fonction des évolutions législatifs (décret non-décente et RSD)

Lors de l'établissement de ce constat, le prestataire vérifie en priorité l'état de la mise aux normes des critères de décente (décret n°2002-120 du 30 janvier 2002) de chacun des désordres recensés lors de la visite initiale. Il recense également, le cas échéant, tout nouveau désordre relevant du non-respect du RSD, suspicion d'insalubrité, péril...

A partir des éléments du diagnostic recueillis lors de la visite, le prestataire détermine si le logement est décent, c'est-à-dire s'il respecte les critères définis au sein du décret n°2002-120 du 30 janvier 2002 relatif aux caractéristiques du logement décent.

Les conclusions sur l'état du logement sont directement notifiées au locataire et au bailleur / propriétaire et transmises concomitamment à la Caf de Loire-Atlantique. À cet effet, le titulaire peut utiliser le modèle fourni (annexe n°2 du CCTP).

4.2.3 – Transmission du diagnostic

Une fois le constat établi, le prestataire transmet le diagnostic de visite de contrôle à la Caf de Loire-Atlantique dans un délai d'un mois maximum après la réalisation de la visite de contrôle.

En cas de non-conformité du constat et en cas d'urgence (présomption de danger pour la sécurité des occupants), le délai est réduit à 72h après la réalisation du constat lors de la visite de contrôle.

Pour ce faire, le prestataire transmet le diagnostic par mail au correspondant de la Caf de Loire-Atlantique. En cas de retard dans la fourniture de la fiche de repérage, le prestataire doit informer au plus tôt la Caf de Loire-Atlantique en précisant la raison.

Parallèlement à l'envoi à la Caf de Loire-Atlantique, le prestataire envoie le diagnostic au :

- au propriétaire bailleur et à l'allocataire (locataire) par courrier avec accusé réception avec la liste des préconisations de travaux à réaliser et des dispositifs existants sur le territoire pour résoudre les désordres relevant de la non-décente.
- aux autorités compétentes en fonction de la conclusion précisant le cadre d'intervention et les organismes informés de la situation :
 - Mairie/SCHS (application du RSD et/ou mise en sécurité) en précisant la liste des désordres relevant du RSD et le cas échéant lors de suspicion de mise en sécurité
 - ARS (procédure insalubrité)

Si le logement est décent, le service prestation de la Caf de Loire-Atlantique procède à la levée de la conservation des aides au logement par l'envoi d'un courrier explicatif au propriétaire et locataire.

4.3 – Réalisation du constat de décente dans le cas de l'arrivée d'un nouveau locataire dans un logement déjà constaté non décent

Le constat réalisé par le prestataire ne nécessite pas obligatoirement une visite sur place du logement. Le constat peut être réalisé en coproduction avec le nouveau locataire sur la base des éléments de constat transmis par la Caf de Loire-Atlantique ou à la disposition du prestataire (si ce dernier a déjà réalisé le constat de non-décente au titre du locataire précédent du logement concerné).

4.3.1 – Etablissement du constat

Le prestataire recueille auprès du locataire, a minima dans le cadre d'un entretien téléphonique, les éléments suivants :

- la liste, pièce par pièce, des éléments de désordres constatés sur le constat réalisé au titre avec le précédent locataire et de tous nouveaux désordres relevant des critères de non-décente ou pouvant mettre en cause la sécurité physique ou la santé des occupants
- la synthèse des propos rapportés par le locataire ou son représentant
- les éléments permettant d'identifier une présomption d'insalubrité, de péril ou d'insécurité

4.3.2 – Conclusion et transmission du constat

A partir des éléments recueillis, le prestataire détermine si le logement est toujours non décent, c'est-à-dire s'il comporte un (ou des) élément(s) non conforme(s) au décret n°2002-120 du 30 janvier 2002 relatif aux caractéristiques du logement décent.

Les conclusions sur l'état du logement sont directement notifiées au locataire et au bailleur/propriétaire. À cet effet, le titulaire peut utiliser le modèle fourni (annexe n°2 du CCTP).

L'ensemble du dossier est transmis à la Caf de Loire-Atlantique selon les mêmes modalités que celles définies pour le diagnostic-constat.

4.4 – Action de médiation pour les allocataires bénéficiant de l'allocation logement (ALS-ALF)

Cet accompagnement est préconisé par le prestataire lorsqu'il en estime le besoin, en cas de situation sensible ou conflictuelle entre bailleur et locataire (refus d'effectuer des travaux par le bailleur ou le locataire, ...). Il doit faire l'objet d'un accord express de la Caf de Loire-Atlantique.

Le but est de permettre et d'organiser la réalisation des travaux (phase amiable) pour lever la non-décence dans le cas où le logement correspond à la typologie de la famille.

Pour ce faire, le prestataire doit mettre à disposition un travailleur social pour réaliser cette action. Il complète le bon de commande « prestation médiation » en indiquant les éléments justifiant cet accompagnement. Il le transmet par mail au correspondant de la Caf de Loire-Atlantique qui est seule habilitée à donner l'accord.

Le prestataire devra prendre contact avec le locataire (allocataire de la Caf de Loire-Atlantique) et le bailleur et organiser une rencontre entre les deux parties pour :

- rappeler les droits et les devoirs de chacun
- identifier leur responsabilité pour résoudre la non-décence
- faciliter la transmission entre les deux parties des documents légaux et obligatoires de mise en location (DPE, état des lieux, assurances, contrat de location, quittances, ...)
- mettre en place une programmation de « ce qui est à faire » ou « des travaux à réaliser »
- transmettre des informations sur l'amélioration de la performance énergétique du logement

Une fois la prestation réalisée, le prestataire transmet le rapport de visite de la médiation :

- au correspondant technique de la Caf de Loire-Atlantique à l'origine de la demande,
- au propriétaire et locataire,

Ce rapport comprend les conclusions de la rencontre et les échéances fixées (la planification des travaux, document obligatoire donné à chaque partie...).

5 – Obligations du prestataire

Une obligation de confidentialité est requise de la part du prestataire et de son personnel pour tous faits, informations, documents, études, décisions dont il a connaissance au cours de l'exécution du présent marché. Il s'interdit notamment toute communication écrite ou verbale sur ces sujets, ainsi que toute remise de documents à des tiers, sans l'accord préalable de la Caf de Loire-Atlantique.

Le prestataire est soumis à une obligation de moyens et de résultats. De même il doit mettre à disposition du personnel habilité. La Caf de Loire-Atlantique se réserve le droit de demander le remplacement des intervenants. Le prestataire est dans l'obligation d'informer la Caf de Loire-Atlantique du remplacement des intervenants. Il fournit à la Caf de Loire-Atlantique la liste des qualifications des nouveaux agents chargés de réaliser la mission.

Enfin il est demandé au prestataire d'assurer un devoir de conseil auprès de la Caf de Loire-Atlantique. A ce titre, il est tenu d'informer la Caf de Loire-Atlantique de toute nouveauté réglementaire dans le domaine du logement non décent.

6 – Contrôle des prestations

La Caf de Loire-Atlantique procédera à des contrôles sur pièces et/ou sur place, pour l'ensemble des prestations couvertes par ce marché, pour vérifier notamment la justification des dépenses effectuées au titre du présent marché et les éléments relatifs à l'expertise technique du prestataire.

Le prestataire s'engage à mettre à la disposition de la Caf de Loire-Atlantique tous les documents nécessaires à ces contrôles.

Les prestations sont soumises à une obligation de résultat. Le prestataire s'engage à respecter :

- les termes du marché,
- la précision du diagnostic-constat,
- la qualité et la lisibilité du diagnostic-constat,
- les délais d'exécution des visites initiales et des visites de contrôle,
- les délais de fourniture des fiches de repérage.

Les termes du présent marché font l'objet d'un suivi réalisé en concertation avec la Caf de Loire-Atlantique. Le prestataire s'engage notamment à participer aux différentes réunions organisées par la Caf de Loire-Atlantique en concertation avec lui.

Le prestataire tient un tableau de suivi mensuel permanent sur les situations en cours et leur évolution (contact pris, visites effectuées, les procédures engagées, ...). Il rend compte à la Caf de Loire-Atlantique de son activité en transmettant un bilan de son activité présentant a minima les éléments suivants :

- le nombre de constats réalisés dont le nombre constatant une non-décence avérée
- le nombre de diagnostic-constats réalisés en présence du locataire/du bailleur
- les types de désordres constatés
- le nombre de diagnostic-contrats de contrôle de mise aux normes réalisés :
 - dont le nombre constatant une mise aux normes des critères de décence
 - dont le nombre constatant une non remise aux normes des critères de décence

Le bilan de l'activité de l'année N est présenté à la Caf de Loire-Atlantique lors de la première réunion de suivi de l'année N+1 afin d'échanger notamment sur les réalisations et les perspectives.

7 – Normes et règlements

Le diagnostic-constat des logements doit être réalisé en conformité avec les normes (non-décence et RSD) en vigueur le jour de la remise de l'offre et en particulier :

- si, au moment de la signature du marché, les documents étaient modifiés ou remplacés par d'autres, les derniers prévaudraient ;
- en tout état de cause, le diagnostic des logements devra être conforme aux normes et règlements en vigueur (non-décence et RSD) à la date de leur exécution.