



**PRÉFET
DE LA RÉGION
D'ÎLE-DE-FRANCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction Régionale et Interdépartementale
de l'Hébergement et du Logement

Assistance pour l'ensemble des tâches de gestion des recours déposés dans le cadre du droit au logement opposable en Île-de-France

Annexe 1 au RC : Cadre de réponse technique

Pouvoir adjudicateur :

La Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement d'Île-de-France (DRIHL)
Service accès au logement et prévention des expulsions
Immeuble « Le Ponant » 5 rue Leblanc 75 015 PARIS

Représentée par Monsieur Laurent Bresson, Directeur régional et interdépartemental de l'hébergement et du logement

Numéro du marché : DRIHL – 2026 – ALPE – DALO

Conformément à l'article 4 du Règlement de la Consultation, les candidats décrivent dans ce mémoire les éléments demandés ci-dessous.

Vous pouvez effectuer votre réponse dans un document annexe à ce mémoire. Dans ce cas, vous devez clairement préciser au regard de chacune de vos réponses le nom du document en lien et les pages concernées.

1. Éléments Introductifs

- Les moyens matériels et les locaux affectés par le candidat à l'exécution des prestations.
- Une architecture générale des moyens humains affectés par le candidat à l'exécution des prestations. Un détail de ces moyens humains est attendu dans chacune des sous parties thématiques ci-dessous mais l'organisation générale et le détail des profils, des qualifications et des expériences des personnels encadrants est à détailler ici. Également, les techniques managériales envisagées et la politique de fidélisation du personnel pour assurer la stabilité des équipes du titulaire sont à étayer.

2. Éléments méthodologiques

A. Solutions informatiques

- La méthode de reprise, d'amélioration et de maintien en condition opérationnelle du portail web. Elle détaillera (**dont un retroplanning permettant une mise en service au 1 juin 2026 le cas échéant**), la fréquence de livraisons en production des mises à jour du portail web pour intégrer les améliorations au titre de l'article 2.1.3. du CCTP, la prise en compte des retours du pouvoir adjudicateur sur les avancées présentées, une ébauche sur d'autres pistes d'amélioration et d'innovation (article 2.1.3. du CCTP). Le candidat peut également développer ici sa capacité à proposer des améliorations procédurales, organisationnelles et relationnelles pour répondre à ces enjeux.
- Les **conditions d'hébergement** du site et le système de sécurité déployé ainsi que les indicateurs et modalités de suivi de l'activité envisagés.
- Les modalités de mise à disposition d'une solution de signature électronique pour la signature des procès-verbaux et décisions des COMED et les modalités d'envoi des recommandés électroniques contenant les notifications des décisions des COMED.
- Les moyens mis en œuvre pour assurer une réponse efficace et réactive aux problèmes techniques liés au portail web.
- Les **moyens humains** affectés par le candidat à l'exécution des prestations liées au portail web. Le candidat devra notamment préciser l'organisation prévue ainsi que le nombre et le profil (qualifications, expérience professionnelles) des personnels affectés à chacune des tâches. La liste des membres du personnel sera

notamment présentée, avec indication de leurs diplômes, CV, et de leurs expériences professionnelles.

B. Traitement des dossiers

- La **méthodologie** prévue par le candidat pour l'exécution des prestations. Le candidat présentera notamment les méthodes de travail envisagées pour chacune des activités prévues aux articles 2.2 à 2.8 du CCTP et les plus-values qu'il compte apporter. Pour rappel, ces prestations incluent : la réception, l'enregistrement, la vérification de la complétude et l'instruction des dossiers ; la préparation et la participation aux commissions de médiation ; le traitement des recours gracieux et contentieux et des procédures de caducisation ; la réponse aux questions de l'utilisateur et une veille juridique. Pour ces deux dernières prestations, la qualité de la formation du personnel sera précisée afin d'apporter une réponse de qualité suffisante aux attentes décrites aux articles 2.7 et 2.8 du CCTP.
- Les **moyens humains** affectés par le candidat à l'exécution des prestations susmentionnées. Le candidat devra notamment préciser l'organisation prévue ainsi que le nombre et le profil (qualifications, expérience professionnelles) des personnels affectés à chacune des tâches. La liste des membres du personnel sera notamment présentée, avec indication de leurs diplômes, CV, et de leurs expériences professionnelles.
- Les **modalités de gestion des délais de traitement** des recours prévues par le candidat. Il s'agira notamment de présenter un **planning prévisionnel** de traitement d'un dossier, les modalités de gestion de la continuité du service. Le candidat devra également indiquer les mesures qu'il envisage mettre en œuvre afin de respecter le délai réglementaire de traitement des recours y compris dans l'hypothèse d'une augmentation substantielle des volumes à traiter, ou d'évolutions réglementaires ou jurisprudentielles. Le candidat peut également développer ici sa capacité à proposer des améliorations procédurales, organisationnelles et relationnelles pour répondre à ces enjeux.
- **L'analyse** des échantillons a, b, c, d, e, et f (annexes 3 à 8 du RC) en utilisant le modèle de fiche synthèse (annexe 2 du RC) prévus à l'article 4.2 du RC

C. Archivage et classement des données

- Les **modalités** prévues par le candidat pour le respect de l'article 4 du CCTP (moyens techniques, organisation spécifique, solution innovante...)
- Les **moyens humains** affectés par le candidat à l'exécution des prestations liées à l'archivage et au classement des données. Le

candidat devra notamment préciser l'organisation prévue ainsi que le nombre, le profil des effectifs et sa stratégie managériale.

D. Suivi de l'activité

- Solution technique prévue pour assurer l'indicateur de suivi tel que défini à l'article 3.2.2.1. du CCTP.
- Les **moyens humains** affectés par le candidat à l'exécution des prestations. Le candidat devra notamment préciser l'organisation prévue ainsi que le nombre et le profil (qualifications, expérience professionnelles) des personnels affectés à chacune des tâches. La liste des membres du personnel sera notamment présentée, avec indication de leurs diplômes, CV, et de leurs expériences professionnelles.

3. Éléments complémentaires :

- Les plans de continuité de l'activité et maîtrise des risques prévus par le candidat
- Le cadre de travail partenarial envisagé entre le candidat et ses interlocuteurs dans le cadre du marché (secrétariat de la COMED, service ALPE, membres des COMEDs). Le candidat peut également développer ici sa capacité à proposer des améliorations procédurales, organisationnelles et relationnelles pour répondre à cet enjeu.
- L'intégration et les possibles dépassements envisagés du cadre réglementaire en termes d'insertion sociale et de respect des clauses environnementales du contrat. Le candidat peut également développer ici sa capacité à proposer des améliorations procédurales, organisationnelles et relationnelles pour répondre à ces enjeux.
- Tout autre point fort de l'offre des candidats.