



**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 9 au CCTP : Liste des indicateurs de suivi

Pouvoir adjudicateur :

La Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement d'Ile-de-France (DRIHL)

Service accès au logement et prévention des expulsions locatives

Immeuble « Le Ponant » 5 rue Leblanc 75 015 PARIS

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

Numéro du marché : DRIHL – 2026 – ALPE – DALO

La présente annexe comporte 13 pages.

1. Les besoins de la drihl IDF et des UD/DDETS

L'outil de reporting déployé par le titulaire sera utilisé au niveau régional mais aussi au niveau départemental.

Besoins généraux :

L'outil devra contenir un dictionnaire des variables. La description du mode de calcul de chaque indicateur devra aussi être accessible facilement pour l'utilisateur.

Les données doivent pouvoir être affichées pour chaque département, pour un groupe de département et également pour l'Ile-de-France.

Possibilité de prévoir un filtre DAHO/ DALO pour l'ensemble des tableaux de bord. Ce filtre devra être par défaut déjà coché « daho et dalo » et l'utilisateur pourra décocher le champ souhaité.

Les données doivent pouvoir être présentées et comparées par strate géographique (département, et région) (par exemple pouvoir sélectionner les départements qui forment la grande couronne et les comparer à un groupe de département qui forment la petite couronne).

Il devra être possible de présenter la comparaison de plusieurs départements.

Les données sélectionnées doivent pouvoir concerner des dates passées (à ce jour lorsqu'on sélectionne une période on est obligé d'y inclure comme borne la date du jour).

Il doit être possible de comparer deux périodes distinctes (actuelles ou passées).

Les graphiques doivent être adaptés. Par exemple, pour comparer des volumes il est préférable d'utiliser des diagrammes en bâtons, pour comparer des parts des diagrammes circulaires et pour représenter des délais une distribution de fréquences.

Les données doivent pouvoir apparaître sur des types de graphiques pertinents, afin que l'utilisateur comprenne la tendance en un coup d'œil.

Pour accompagner le graphique un tableau avec les données est souhaité.

Il convient de prévoir la possibilité d'injecter des données des années antérieures pour permettre les comparaisons.

2. Tableaux de bord et indicateurs

Précision : un dossier = un recours

Nous identifions 4 tableaux de bords essentiels à construire :

A. Un tableau de bord sur la facturation

Il reprendra les lignes du BPU avec une entrée mensuelle et par département

Il faut que l'on puisse agréger les départements et le mois pour obtenir rapidement la consommation annuelle régionale

Il convient de pouvoir la comparer à la même période de l'année précédente.

La représentation de ces indicateurs :

Elles pourront également être mise sous la forme d'un diagramme circulaire et d'histogramme en cas de comparaison entre plusieurs périodes.

Ces données devront pouvoir être extraites sous forme de tableau.

B. Un tableau de bord sur l'activité des commissions de médiation

L'utilisateur pourra choisir la période temporelle (choix des bornes) Leurs représentations devront permettre une comparaison aisée entre départements.

Il faut pouvoir afficher simultanément les chiffres pour le DALO, le DAHO et la somme des deux.

Pour le DALO et le DAHO

B.1. Pour les recours DALO

Nombre de dossiers DALO reçus

Nombre de dossiers reçus DALO année n-1

Evolution par rapport à la même période de l'année n-1

Evolution entre deux périodes

L'instruction des recours DALO

Nombre de réponses apportées (Accusé de réception envoyé et ou première demande de pièces)

Nombre de dossiers DALO Hors délai

Nombre de Recours avec décision définitive

Nombre de recours avec décision

Evolution par rapport à la même période

Décisions favorables (PU et REOH)

Nombre de décisions favorables

Part des décisions favorables

Evolution par rapport à la même période de l'année n-1

Nombre de décisions PU avec diagnostic AVDL prescrit

Part des décisions PU avec diagnostic AVDL sur le total des décisions PU

Nombre de réorientation logement vers hébergement

Nombre de rejets explicites de recours DALO

Part des rejets explicites (rejets explicites / recours avec décision)

Nombre de recours DALO jugés irrecevables

Nombre de recours DALO devenus SO

Nombre de recours DALO gracieux déposés

Nombre de dossiers DALO réétudiés en Comed suite à une annulation de la décision par le juge parmi eux le nombre de dossiers pour lesquels la Comed a maintenu la décision initiale).

Le nombre de dossiers DALO de caducité traités.

Le nombre de courriers de procédure contradictoire envoyés (et le nombre de copie faites au Travailleur Social).

Le nombre de dossiers DALO de caducité pour lesquels la Comed a retiré la priorité.

Le nombre de dossiers DALO de caducité pour lequel la Comed a maintenu sa décision.

Le nombre de dossiers DALO étudiés par Comed.

Taux de complétude des dossiers DALO lors du dépôt (avec distinction dossiers papier dossiers portail).

Taux de complétude des dossiers DALO lors du passage en commission de médiation (avec distinction dossiers papier, dossier portail).

Nombre moyen de documents complémentaires par dossier DALO.

B.2. Pour les recours DAHO

Nombre de dossiers DAHO reçus

Nombre de dossiers reçus DAHO année n-1

Evolution par rapport à la même période de l'année n-1

Evolution entre deux périodes

L'instruction des recours DAHO

Nombre de réponses apportées (Accusé de réception envoyé et ou première demande de pièces).

Nombre de dossiers DAHO Hors délai.

Nombre de recours DAHO avec décision définitive.

Nombre de recours DAHO avec décision.

Evolution par rapport à la même période.

Décisions favorables (PU et REOL).

Nombre de décisions DAHO favorables.

Part des décisions DAHO favorables.

Evolution par rapport à la même période de l'année n-1.

Nombre de réorientation hébergement vers logement.

Nombre de rejets explicites de recours DAHO.

Part des rejets explicites (rejets explicites / recours avec décision).

Nombre de recours DAHO jugés irrecevables.

Nombre de recours DAHO devenus SO.

Nombre de recours DAHO gracieux déposés.

Nombre de recours DAHO caducisés.

Nombre de dossiers DAHO réétudiés en Comed suite à une annulation de la décision par le juge. (et parmi eux le nombre de dossiers pour lesquels la Comed a maintenu la décision initiale).

Le nombre de dossiers DAHO de caducité traités.

Le nombre de courriers de procédure contradictoire envoyés (et le nombre de copie faites au TS).

Le nombre de dossiers DAHO de caducité pour lesquels la Comed a retiré la priorité.

Le nombre de dossiers DAHO de caducité pour lequel la Comed a maintenu sa décision.

Taux de complétude des dossiers DAHO lors du dépôt (avec distinction dossiers papier dossiers portail).

Taux de complétude des dossiers DAHO lors du passage en commission de médiation (avec distinction dossiers papier, dossier portail).

Nombre moyen de documents complémentaire par dossier DAHO.

B3. Divers

Nombre de Comed.

Volume de dossiers traités en comed (avec détail par catégorie : daho, dalo, gracieux, caducité, contentieux suite décision du tribunal).

Autres statistiques à intégrer :

- Les statistiques liées à l'utilisation de la Lettre Electronique Recommandée (taux de consentement, taux d'ouverture, etc.)
- Les statistiques des envois de courriers sortants (Lettre simple et recommandée) et affranchissement.
- Les statistiques liées la signature en ligne des PV et Notifications par les Présidents de COMED.
- Les statistiques d'archivage des dossiers physiques et numériques.
- Le nombre de saisines des partenaires post Comed.
- Le nombre de mémoire en défense traités.

La forme des indicateurs :

Il conviendra de pouvoir choisir entre histogramme et diagramme circulaire.

C. Tableau de bord sur l'activité du site

Il faut pouvoir afficher simultanément les chiffres pour le DALO, le DAHO et la somme des deux.

Nombre de visites pour chaque page du portail.

Nombre de visites uniques sur le portail web.

Nombre de comptes créés.

Nombre de comptes qui comprennent plusieurs identifiants.

Part des dossiers portail sur le total des dossiers déposés.

Taux de variation de cette part.

La part des dossiers ayant indiqué une adresse mail de travailleur social.

Nombre de consultations de la FAQ.

Nombre de téléchargement pour chaque pièce accessible depuis le portail.

Nombre de consultation de la notice.

Nombre de connexions via France Connect et via les identifiants (login et mot de passe).

Nombre de tickets ouverts/ en cours / traités.

Délai médian de traitement des tickets (nombre de jours entre la clôture du ticket et son ouverture).

C.1. Pour les recours DALO

Nombre de simulations DALO initiées depuis le portail (saisie initiée depuis le portail).

Nombre de simulations DALO abouties (simulations finalisées ayant donné lieu à affichage du résultat de la simulation et d'une liste de pièces à fournir).

Nombre de simulations DALO abouties et converties en création de recours DALO.

Nombre d'envois par mail de la simulation DALO.

Nombre de dossiers DALO initiés depuis le portail (saisie initiée depuis le portail).

Nombre de dossiers DALO abouties (demandes soumises depuis le portail).

Nombre de signatures électroniques réalisées sur recours DALO.

Taux de complétude des dossiers DALO déposés en ligne.

Taux de dossiers DALO effectués sur le portail pour lesquels la décision de la comed a été PU.

Taux de dossiers DALO effectués sur le portail pour lesquels la décision de la comed a été NPU.

Taux de dossiers DALO effectués sur le portail pour lesquels la décision de la comed a été SO.

Comparaison entre le taux de reconnaissance des dossiers DALO déposés en ligne et ceux déposés en papier.

Nombre de dossiers DALO hybrides (effectués en ligne et envoyé par papier avec à la fiche de rattachement).

Nombre de choix « parcours dématérialisé » pour le dossier DALO.

Nombre de choix « parcours non dématérialisé » pour le dossier DALO.

Taux de consentement pour le recommandé électronique (DALO).

C.2. Pour les recours DAHO

Nombre de simulations DAHO initiées depuis le portail (saisie initiée depuis le portail).

Nombre de simulations DAHO abouties (simulations finalisées ayant donné lieu à affichage du résultat de la simulation et d'une liste de pièces à fournir).

Nombre d'envois par mail de la simulation DAHO.

Nombre de demandes DAHO initiées depuis le portail (saisie initiée depuis le portail).

Nombre de demandes DAHO abouties (demandes soumises depuis le portail).

Nombre de simulations DAHO abouties et converties en création de recours DAHO.

Nombre de signatures électroniques réalisées sur recours DAHO.

Taux de complétude des dossiers DAHO déposés en ligne.

Taux de dossiers DAHO effectués sur le portail pour lesquels la décision de la Comed a été Prioritaire et devant être accueilli.

Taux de dossiers DAHO effectués sur le portail pour lesquels la décision de la Comed a été NPU.

Taux de dossiers DAHO effectués sur le portail pour lesquels la décision de la Comed a été SO.

Comparaison entre le taux de reconnaissance des dossiers DAHO déposés en ligne et ceux déposés en papier.

Nombre de dossiers DAHO hybrides (effectués en ligne et envoyé par papier avec à la fiche de rattachement).

Nombre de choix « parcours dématérialisé » pour le dossier DAHO.

Nombre de choix « parcours non dématérialisé » pour le dossier DAHO.

Taux de consentement pour le recommandé électronique (DAHO).

C.3 Formulaire de contact du Portail

Nombre de saisine par catégorie de questions (technique ou métier).

D. Tableau de bord sur les délais

Indicateurs également à décliner par département.

Pour les délais, il conviendra de représenter la distribution des fréquences (soit en effectif simple, soit en effectif cumulé).

D.1. Pour les recours DALO

Délai de réponse aux demandes DALO de duplicata (nombre de jour entre l'envoi du duplicata et la réception du mail de demande).

Délai durant lequel la moitié des réponses est apportée.

Délais durant lesquels 90 % des réponses sont envoyés.

Délais durant lesquels 99% des réponses sont envoyées en jours

Délai/ hors délai de chaque étape de la procédure.

Délai d'envoi de l'Accusé réception ou à défaut la première demande de pièce : délai entre le jour d'envoi de l'AR et la date de réception du dossier.

Délai durant lequel la moitié des réponses est apportée.

Délais durant lesquels 90 % des réponses sont envoyés.

Délais durant lesquels 99% des réponses sont envoyées en jours.

Délais d'instruction

Nombre de dossier Hors délai : Le hors délai commence après la date de fin du délai 1 qui correspond au temps donné à l'Administration depuis la date de dépôt du recours, à savoir 3 mois pour un logement et 6 semaines pour un hébergement, pour rendre une décision. Ce délai peut être abondé, le cas échéant, d'un délai supplémentaire pour attente de pièces en cas d'incomplétude du dossier. La fin du délai légal est repoussée d'autant.

Délai de traitement des recours DALO amiables : différence en jours entre la date de notification de la décision et la date de dépôt du recours.

Délai durant lequel la moitié des réponses est apportée.

Délais durant lesquels 90 % des réponses sont envoyés.

Délais durant lesquels 99% des réponses sont envoyées.

Délai de traitement des recours DALO déposés en ligne : différence en jours entre la date de notification de la décision et la date de dépôt du recours.

Délai de traitement des recours DALO envoyés par la poste : différence en jours entre la date de notification de la décision et la date de dépôt du recours.

Délai de passage en COMED des recours DALO amiables : différence en jours entre la date de passage en Comed du dossier et la date de dépôt du recours.

Délai durant lequel la moitié des dossiers sont passés en Comed.

Délais durant lesquels 90 % des dossiers sont passés en Comed.

Délais durant lesquels 99% des dossiers sont passés en Comed en jours.

Délai d'envoi des notifications de la décision DALO amiable : différence en jours entre la date de notification de la décision et la date de la COMED.

Délai de validation de PV : différence entre la date de validation/signature du PV et la date d'envoi du PV pour validation.

Délai de notifications de la décision à partir de la signature du PV : différence entre la date de validation du PV et la date de notification de la décision.

Délai de traitement des recours DALO gracieux : différence en jours entre la date de notification de la décision et la date de dépôt du recours.

Délai durant lequel la moitié des réponses est apportée.

Délais durant lesquels 90 % des réponses sont envoyés.

Délais durant lesquels 99% des réponses sont envoyées en jours (Ouvrés ou ouvrables ?)

Délai de passage en COMED des recours DALO gracieux : différence en jours entre la date de passage en Comed du dossier et la date de dépôt du recours.

Délai durant lequel la moitié des dossiers sont passés en Comed.

Délais durant lesquels 90 % des dossiers sont passés en Comed.

Délais durant lesquels 99% des dossiers sont passés en Comed en jours.

Délai d'envoi des notifications de la décision DALO gracieuse : différence en jours entre la date de notification de la décision et la date de la COMED.

Délai de validation de PV : différence entre la date de validation/signature du PV et la date d'envoi du PV pour validation.

Délai des notifications à partir de la signature du PV : différence entre la date de validation du PV et la date de notification de la décision.

Délai de traitement des recours DALO doivent repasser en Comed suite à une décision du juge) : différence en jours entre la date du jugement et le passage en Comed.

Délai durant lequel la moitié des réponses est apportée.

Délais durant lesquels 90 % des réponses sont envoyés.

Délais durant lesquels 99% des réponses sont envoyées en jours.

Délai de rédaction d'un mémoire en défense : nombre de jours entre la commande du mémoire en défense par le secrétariat de la Comed et son envoi au secrétariat de la Comed.

Délai durant lequel la moitié des mémoires est envoyée.

Délais durant lesquels 90 % des mémoires sont envoyés.

Délais durant lesquels 99% des mémoires sont envoyés en jours.

D.2. Pour les recours DAHO

Délai de réponse aux demandes DAHO de duplicata (nombre de jour entre l'envoi du duplicata et la réception du mail de demande).

Délai durant lequel la moitié des réponses est apportée.

Délais durant lesquels 90 % des réponses sont envoyés.

Délais durant lesquels 99% des réponses sont envoyées en jours.

Délai/ hors délai de chaque étape de la procédure.

Délai d'envoi de l'Accusé réception ou à défaut la première demande de pièce : délai entre le jour d'envoi de l'AR et la date de réception du dossier.

Délai durant lequel la moitié des réponses est apportée.

Délais durant lesquels 90 % des réponses sont envoyés.

Délais durant lesquels 99% des réponses sont envoyées en jours.

Délais d'instruction

Nombre de dossier Hors délai : Le hors délai commence après la date de fin du délai 1 qui correspond au temps donné à l'Administration depuis la date de dépôt du recours, à savoir 3 mois pour un logement et 6 semaines pour un hébergement, pour rendre une décision. Ce délai peut être abondé, le cas échéant, d'un délai supplémentaire pour attente de pièces en cas d'incomplétude du dossier. La fin du délai légal est repoussée d'autant.

Délai de traitement des recours DAHO amiables : différence en jours entre la date de notification de la décision et la date de dépôt du recours.

Délai durant lequel la moitié des réponses est apportée.

Délais durant lesquels 90 % des réponses sont envoyés.

Délais durant lesquels 99% des réponses sont envoyées en jours ouvrés et ouvrables.

Délai de passage en COMED des recours DAHO amiables : différence en jours entre la date de passage en Comed du dossier et la date de dépôt du recours.

Délai durant lequel la moitié des dossiers sont passés en Comed.

Délais durant lesquels 90 % des dossiers sont passés en Comed.

Délais durant lesquels 99% des dossiers sont passés en Comed en jours.

Délai d'envoi des notifications de la décision DAHO amiable : différence en jours entre la date de notification de la décision et la date de la COMED.

Délai de validation de PV : différence entre la date de validation/signature du PV et la date d'envoi du PV pour validation.

Délai des notifications à partir de la signature du PV : différence entre la date de validation du PV et la date de notification de la décision.

Délai de traitement des recours DAHO gracieux : différence en jours entre la date de notification de la décision et la date de dépôt du recours.

Délai durant lequel la moitié des réponses est apportée.

Délais durant lesquels 90 % des réponses sont envoyés.

Délais durant lesquels 99% des réponses sont envoyées en jours (Ouvrés et ouvrables).

Délai de passage en COMED des recours DAHO gracieux : différence en jours entre la date de passage en Comed du dossier et la date de dépôt du recours.

Délai durant lequel la moitié des dossiers sont passés en Comed.

Délais durant lesquels 90 % des dossiers sont passés en Comed.

Délais durant lesquels 99% des dossiers sont passés en Comed en jours.

Délai d'envoi des notifications de la décision DAHO gracieuse : différence en jours entre la date de notification de la décision et la date de la COMED.

Délai de validation de PV : différence entre la date de validation/signature du PV et la date d'envoi du PV pour validation.

Délai des notifications à partir de la signature du PV : différence entre la date de validation du PV et la date de notification de la décision.

Délai de traitement des recours DAHO qui doivent repasser en Comed suite à une décision du juge) : différence en jours entre la date du jugement et le passage en Comed.

Délai durant lequel la moitié des réponses est apportée.

Délais durant lesquels 90 % des réponses sont envoyés.

Délais durant lesquels 99% des réponses sont envoyées en jours.

Délai de rédaction d'un mémoire en défense DAHO : nombre de jours entre la commande du mémoire en défense par le secrétariat de la Comed et son envoi au secrétariat de la Comed.

Délai de traitement des saisines des usagers déposées via le formulaire de contact du portail web.

Pour les réponses aux questions métiers

Délai durant lequel la moitié des réponses est apportée (en jours).

Délais durant lesquels 90 % des réponses sont envoyés (en jours).

Délais durant lesquels 99% des réponses sont envoyées en jours.

Pour les réponses aux questions techniques

Délai durant lequel la moitié des réponses est apportée (en jours).

Délais durant lesquels 90 % des réponses sont envoyés (en jours).

Délais durant lesquels 99% des réponses sont envoyées en jours.