



**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

Cahier des clauses techniques particulières

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

Sommaire

| | |
|--|-----------|
| ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ | 5 |
| 1.1. Présentation générale du droit au logement opposable | 5 |
| 1.2. Présentation de la commission de médiation | 6 |
| 1.3. Présentation du secrétariat de la commission | 7 |
| 1.4. Objectifs généraux de la prestation | 7 |
| 1.5. Délais d'exécution | 9 |
| 1.6 Hébergement des données | 9 |
| 1.7. Utilisation de l'Intelligence Artificielle (IA) | 10 |
| ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES | 10 |
| 2.1. Reprise, Gestion, maintien en condition opérationnelles et amélioration d'un portail web existant à destination des requérants | 10 |
| 2.1.1. Reprise du portail existant | 10 |
| 2.1.2. Maintien en conditions opérationnelles et mise à jour du site | 12 |
| 2.1.3. Modifications substantielles du site faites par le titulaire | 14 |
| 2.1.4. Modifications substantielles du site faites par un autre prestataire ou par les services de l'Etat | 15 |
| 2.1.5. Transfert du site web | 15 |
| 2.2. Réception, enregistrement et vérification de la complétude des dossiers | 16 |
| 2.2.1. Réception des dossiers | 16 |
| 2.2.2. Enregistrement des dossiers | 16 |
| 2.2.3. Vérification de la complétude | 17 |
| 2.2.4. Envoi de l'accusé réception | 18 |
| 2.3. Instruction d'un recours | 19 |
| 2.3.1. Qualification de la situation du requérant | 19 |
| 2.3.2. Réunion des informations complémentaires | 23 |
| 2.3.3. Proposition d'un avis sur les suites à donner au recours | 24 |
| 2.3.4. Renseignement de la synthèse de l'instruction | 24 |
| 2.3.5. Inscription du recours à l'ordre du jour d'une commission | 25 |
| 2.4. Préparation et participation aux séances de la commission et notification des décisions | 25 |
| 2.4.1. Préparation des séances de la commission de médiation | 25 |
| 2.4.2. Participation à la commission de médiation | 26 |
| 2.4.3. Notification des décisions | 27 |
| 2.5. Traitement des recours contre les décisions de la commission de médiation | 29 |

| | |
|---|-----------|
| 2.5.1. Traitement des recours gracieux | 29 |
| 2.5.2. Traitement des recours contentieux | 30 |
| 2.5.3. Traitement des recours suite à l'annulation de la décision de la commission de médiation par le tribunal | 31 |
| 2.6. Traitement des dossiers dans le cadre de la procédure régionale de caducisation | 31 |
| 2.6.1. Préparation des dossiers | 31 |
| 2.6.2. Présentation des dossiers en séances | 32 |
| 2.6.3. Traitement des suites de la COMED | 32 |
| 2.7. Assurer la réponse à l'utilisateur | 32 |
| 2.8. Assurer une veille juridique | 33 |
| ARTICLE 3 – SUIVI ET CONTROLE DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS | 34 |
| 3.1. DRIHL – Service ALPE | 34 |
| 3.1.1. Rôle du service ALPE | 34 |
| 3.1.2. Réunion de cadrage du marché | 34 |
| 3.1.3. Réunions de suivi du marché | 35 |
| 3.1.4. Représentation du titulaire | 35 |
| 3.2. Secrétariats des commissions départementales de médiation | 35 |
| 3.2.1. Rôle des secrétariats des commissions | 35 |
| 3.2.2. Suivi d'exécution des prestations | 35 |
| 3.2.3. Représentation du titulaire | 37 |
| 3.3. Dispositions communes aux réunions | 37 |
| 3.4. Consignes d'instruction et normes minimales de saisie | 37 |
| 3.5. Contrôle de la qualité des mémoires en défense de l'État | 37 |
| ARTICLE 4 – CLASSEMENT ET ARCHIVAGE DES DOSSIERS | 38 |
| 4.1. Dispositions générales | 38 |
| 4.2. La conservation des archives | 38 |
| 4.3. Échantillonnage, destruction des dossiers et versement des archives. | 39 |
| ARTICLE 5 – TRANSFERT DES DOSSIERS EN DEBUT ET FIN DE MARCHE | 40 |
| 5.1. Instructions des recours déposés avant le début des prestations | 40 |
| 5.1.1. Cas où le titulaire était titulaire du précédent marché | 40 |
| 5.1.2. Cas où le titulaire n'était pas titulaire du précédent marché | 40 |
| 5.2 Transmission des recours en cours d'instruction en fin de contrat | 41 |
| 5.2.1. Cas où le titulaire (2026 – 2030) est titulaire du marché suivant (après 2030) | 41 |
| 5.2.2. Cas où le titulaire (2026 – 2030) n'est pas titulaire du marché suivant (après 2030) | 41 |

| | |
|--|-----------|
| 5.3 Transmission des archives en fin de contrat | 41 |
| 5.4 Réversibilité et transférabilité du portail web | 42 |
| 5.5 Destruction des données en fin de contrat | 42 |
| LISTE DES ANNEXES AU CCTP | 42 |

Article 1 - Objet du marché

1.1. Présentation générale du droit au logement opposable

La loi n°2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable (DALO), a offert à toute personne résidant sur le territoire français la garantie par l'État du droit à un logement décent et indépendant.

Ce droit est ouvert à toute personne de nationalité française ou disposant d'un droit ou titre de séjour en cours de validité, répondant aux conditions d'accès à un logement social et n'étant pas en mesure d'accéder par ses propres moyens à un logement décent et indépendant ou de s'y maintenir.

Ainsi, la commission de médiation (COMED) peut être saisie par toute personne qui, satisfaisant aux conditions réglementaires d'accès à un logement locatif social, n'a reçu aucune proposition adaptée en réponse à sa demande de logement dans le délai fixé en application de l'article L. 441-1-4 du code de la Construction et de l'Habitation (CCH).

Elle peut être saisie sans condition de délai lorsque le demandeur, de bonne foi, est dépourvu de logement, menacé d'expulsion sans relogement, hébergé ou logé temporairement dans un établissement ou un logement de transition, un logement-foyer ou une résidence hôtelière à vocation sociale, logé dans des locaux impropres à l'habitation ou présentant un caractère insalubre ou dangereux. Elle peut également être saisie, sans condition de délai, lorsque le demandeur est logé dans des locaux manifestement sur-occupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent, s'il a au moins un enfant mineur, s'il présente un handicap au sens de l'article L. 114 du code de l'action sociale et des familles ou s'il a au moins une personne à charge présentant un tel handicap, s'il est logé dans un logement qui n'est pas adapté à son handicap ou à celui d'une personne à sa charge.

La loi n°2007-290 a également institué un droit à l'hébergement opposable (DAHO) garanti par l'État.

Ce droit est offert à toute personne sollicitant un accueil dans une structure d'hébergement, un établissement ou un logement de transition, un logement-foyer ou une résidence hôtelière à vocation sociale et qui n'a reçu aucune proposition adaptée en réponse à sa demande.

Les chiffres du DALO en Île-de-France (annexe 1) :

65 392 recours DALO ont été déposés devant les 8 COMED d'Île-de-France en 2024, soit plus de 1 250 chaque semaine.

Ce chiffre était de 54577 en 2023.

Ce nombre augmente régulièrement chaque année depuis 2021 (sauf en 2023 où il y a eu une légère baisse).

Le nombre de recours DAHO en 2024 était de 4238. Depuis le déploiement d'un site internet permettant de déposer son recours en ligne, la part des dossiers déposés en ligne n'a cessé de croître, pour représenter 45 % des dossiers en début d'année 2025

1.2. Présentation de la commission de médiation

Les commissions de médiation sont les principales bénéficiaires des prestations du titulaire.

Ces commissions, prévues à l'article L441-2-3 du code de la construction et de l'habitation se composent de cinq collèges (État, collectivités locales, organismes bailleurs et organismes chargés de la gestion de structures d'hébergement, associations de locataires et associations agréées d'insertion ou de logement des personnes défavorisées, associations de défense des personnes en situation d'exclusion).

Les commissions de médiation sont présidées par une personnalité qualifiée désignée par le Préfet du département. En l'absence du président, c'est le vice-président qui préside la commission de médiation. Elles examinent les recours présentés dans le cadre du droit au logement et à l'hébergement opposables et statuent sur le caractère prioritaire et urgent des dossiers qui leur sont soumis. Leurs décisions sont motivées et peuvent être contestées par les requérants par recours gracieux devant la commission de médiation ou par recours contentieux devant le tribunal administratif.

Les commissions de médiation se réunissent dans les locaux du secrétariat de la commission de médiation ou par voie électronique suivant un calendrier prédéfini et lorsque la situation le justifie, autant que de besoin.

À titre indicatif, la fréquence habituelle de réunion des commissions de médiation (COMED) franciliennes est la suivante :

| | Nombres de séances mensuelles de la COMED | Nombre moyen de dossiers étudié par séance |
|-------------------|---|--|
| Paris | 4 | 350 |
| Seine et Marne | 2 | 200 |
| Yvelines | 3 | 150 |
| Hauts de Seine | 3 | 300 |
| Seine Saint Denis | 5 | 350 |
| Val de Marne | 3 | 240 |
| Essonne | 3 à 4 | 200 |
| Val d'Oise | 2 à 3 | 400 |

Cette fréquence et ces volumes sont susceptibles d'évoluer selon le nombre de dossiers à examiner.

1.3. Présentation du secrétariat de la commission

Le secrétariat de la commission de médiation est assuré par un service de l'État désigné par le Préfet de département.

En Île-de-France, le secrétariat des commissions de médiation est assuré dans chaque département :

- Pour Paris (75) et les départements de petite couronne (92, 93, 94) : par l'unité départementale de la Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement (DRIHL)
- Pour les départements de grande couronne (77, 78, 91, 95) : par la direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS).

Le titulaire devra prévoir un interlocuteur dédié par département. Cet interlocuteur dédié participera aux réunions, aux comités techniques etc.

Le rôle de chaque acteur (le titulaire, la DRIHL siège et les secrétariats de commission de médiation) sont précisés dans l'article 3. Le titulaire est garant du comportement exemplaire de la part de son personnel vis-à-vis de l'ensemble des acteurs.

Il est à noter que les secrétariats de commission pourront choisir de recourir ou pas aux prestations à bon de commande prévues dans le présent accord cadre.

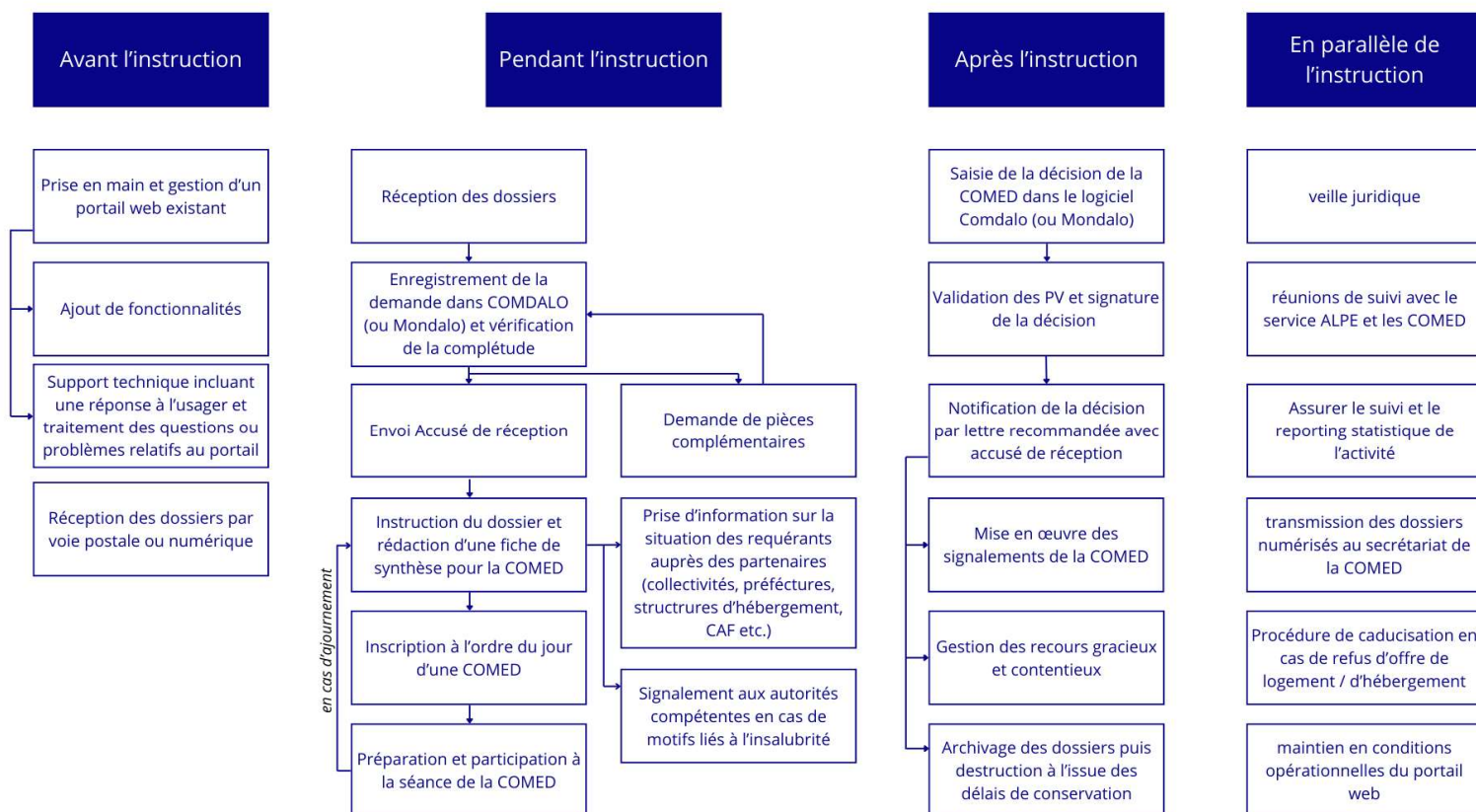
A titre indicatif en 2024, trois secrétariats de commission de médiation franciliens avaient recours à la prestation de traitement des recours contentieux.

1.4. Objectifs généraux de la prestation

Le présent accord-cadre a pour objet de confier au titulaire les prestations relatives à l'ensemble des tâches de gestion des recours déposés dans le cadre du droit au logement opposable en application de la loi n°2007-290 du 5 mars 2007 devant les commissions de médiation de la région Île-de-France : de l'information du demandeur à l'archivage du dossier, en passant par son instruction et par la rédaction de mémoires en défense en cas de recours déposé devant les Tribunaux Administratifs pour contester les décisions de la commission.

L'instruction des dossiers s'inscrit dans les contraintes de tenue des délais d'examen des recours et d'un formalisme rigoureux. Il convient en particulier de souligner la nécessité de motiver les décisions de la commission et les mémoires en défense en cas de recours contentieux sur une analyse précise de chaque recours au regard du droit en vigueur.

Les prestations confiées au titulaire sont résumées dans le schéma suivant :



De manière générale, le traitement de ce recours s'effectue en différentes phases :

- Dès sa réception, le dossier est enregistré dans l'application nationale Comdalo puis dans la future application Mondalo qui remplacera l'actuelle application Comdalo. Sa complétude est ensuite vérifiée et des demandes de pièces complémentaires sont effectuées si nécessaire pour l'instruction.
- Une fois sa complétude établie, le dossier est ensuite analysé et instruit, puis présenté en commission de médiation sous la forme d'une fiche de synthèse.
- La commission de médiation rend sa décision dans un délai de trois mois à compter de la réception de la demande pour les recours DALO et dans un délai de six semaines pour les recours portant sur une demande d'hébergement. Ces délais sont fixés par l'article R. 441-15 du code de la construction et de l'habitation. Chaque décision de la commission de médiation est motivée.
- Lorsque la commission de médiation considère que la demande relève du caractère prioritaire et urgent, elle peut assortir sa décision d'une prescription de diagnostic social ou d'un signalement à d'autres instances comme la CCAPEX. Dans le cas de prescription de diagnostic social, le secrétariat de la commission de médiation transmet cette demande au service chargé du diagnostic de la situation sociale du ménage. Le prestataire prend en charge la rédaction et l'envoi des signalements et préconisations.
- La décision de la commission de médiation est notifiée au requérant.

- Le requérant a la possibilité de déposer un recours gracieux devant la commission de médiation ou un recours pour excès de pouvoir à l'encontre de la décision de la commission devant le tribunal administratif.
- Le dossier est ensuite archivé selon les règles en vigueur.

A travers la vie d'un dossier DALO, le titulaire sera amené à utiliser logiciel Comdalo à de nombreuses reprises. Cependant, au cours du présent marché, ce logiciel a vocation à être remplacé par un nouvel outil : Mondalo reprenant ses caractéristiques principales et les associant à celles du portail web décrit à l'article 2 du CCTP. Ci-après, toute mention du logiciel Comdalo s'étend donc également à l'outil Mondalo une fois son déploiement effectif.

1.5. Délais d'exécution

La commission de médiation a l'obligation de rendre sa décision dans les délais fixés à l'article R. 441-15 du CCH.

Ces délais sont les suivants :

- 3 mois pour les recours portant sur une demande de logement.
- 6 semaines pour les recours portant sur une demande d'hébergement.

Le titulaire est informé que l'ensemble du processus DALO, de la réception du recours à la notification de la décision de la commission de médiation, doit impérativement respecter ces délais, sous peine d'encourir les pénalités prévues à l'article 6 du CCAP.

1.6 Hébergement des données

Dans le cadre du présent marché le titulaire assurera l'hébergement des données.

En cours de marché, s'il le souhaite, le pouvoir adjudicateur pourra assurer l'hébergement des données en achetant des prestations d'hébergement dans le cloud via le marché UGAP « cloud public » qui donne accès aux catalogues des Cloud Service Providers (CSP) suivants : Outscale, OVHCloud, Scaleway, Orange Business Services, AWS, Microsoft Azure, Google Cloud, Oracle, Cegedim Cloud, etc. L'UGAP est susceptible de faire évoluer cette liste (<https://www.nuagepublic.fr/actualites/categories/conditions-generales-d-execution>) en cours de marché.

Le titulaire choisira le CSP qui hébergera chacune de ses applications au démarrage de la reprise de chacune d'elles en tenant compte des spécificités de ces applications ainsi que la doctrine de l'Etat. Ce choix sera fait en concertation avec le titulaire, qui produira un dossier de recommandations techniques et une simulation économique sur la base des prix proposés dans le cadre du marché UGAP du Nuage Public. Pour des raisons de maintien des compétences et de rationalisation, le nombre total de CSP différents retenus par le titulaire sera limité.

L'hébergement des données fera l'objet d'une facturation spécifique, et ne sera pas incluse dans les autres prestations.

1.7. Utilisation de l'Intelligence Artificielle (IA)

Dans le cadre du présent marché, l'utilisation de solutions techniques incluant l'IA pour l'instruction des dossiers DALO/DAHO ou toute autre opération maniant leurs données, nécessitera un accord préalable du Pouvoir Adjudicateur.

Article 2 – Description des prestations attendues

L'ensemble des prestations attendues ci-après valent quelles que soient les modalités de saisine de la commission de médiation (par courrier postal ou par voie dématérialisée).

2.1. Reprise, Gestion, maintien en condition opérationnelles et amélioration d'un portail web existant à destination des requérants

Dans le cadre de la modernisation des relations entre l'utilisateur et l'administration et pour un meilleur service aux usagers, en sus des moyens déjà prévus dans le présent CCTP de réception et d'enregistrement des dossiers, de suivi de l'avancement de leurs dossiers et de demande et transmissions de pièces (duplicatas, etc.), la DRIHL a souhaité que la possibilité soit offerte aux usagers de réaliser ces mêmes opérations par voie électronique (portail WEB intitulé « déposer mon dossier DALO en ligne » : <https://dalo-daho-ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr>).

Ce site est entré en production en juillet 2024.

Ce site devra être repris par le titulaire et être opérationnel le 1^{er} juin 2026 en incluant les éléments au 2.1.1.

2.1.1. Reprise du portail existant

2.1.1.1 Fonctionnalités existantes et incluses dans l'architecture du portail transmise au titulaire

Il existe actuellement un site internet dont les spécifications techniques figurent en annexe du présent CCTP (annexe 2). Le titulaire devra, à l'issue d'une phase d'appropriation et de transférabilité, reprendre les fonctionnalités du portail web, en assurer l'hébergement et la continuité de son fonctionnement, en veillant à sa maintenance et à ses mises à jour.

Ce site à destination des usagers souhaitant déposer un recours DALO/DAHO comprend les fonctionnalités actuelles suivantes :

- Une foire aux questions au sujet des démarches relatives au DALO/DAHO à destination des usagers. Le titulaire procédera à la publication et à la mise à jour des données fournies par le pouvoir adjudicateur.
- Un simulateur qui permet à l'utilisateur d'évaluer son éligibilité au DALO/DAHO, et de consulter la liste des pièces demandées en fonction des critères renseignés. Les modes de transmission du dossier et des pièces à fournir sont communiqués à

l'utilisateur à l'issue de la simulation. Il sera bien explicitement précisé à l'utilisateur que la simulation à une valeur indicative et qu'elle ne présage en rien de la décision de la COMED qui dispose d'un large pouvoir d'appréciation pour évaluer l'urgence d'une situation.

- La possibilité de choisir entre deux parcours : un parcours entièrement dématérialisé qui inclut la signature électronique du dossier et un parcours non dématérialisé qui permet à l'utilisateur de remplir son CERFA en ligne puis de générer un document PDF, consulter la liste de pièces, télécharger une fiche de transmission et de l'envoyer à la commission de médiation en version papier. Il peut ensuite suivre l'avancée de son dossier en ligne.
- La possibilité de compléter un recours amiable dématérialisé par l'utilisateur, c'est-à-dire la saisie du dossier en ligne (renseignement du CERFA et sa signature électronique) et le dépôt des pièces justificatives, avec l'envoi à l'utilisateur d'un accusé réception.
- La possibilité de dépôt électronique d'un recours gracieux pour l'utilisateur c'est-à-dire la saisie en ligne du dossier, et ce dans le délai de deux mois suivant la notification de la décision du recours amiable.
- La possibilité pour le demandeur d'accéder à un espace sécurisé afin de consulter l'état d'avancement de son dossier, de visualiser et télécharger les documents le concernant (pièces du dossier, accusé réception, notification de décision, duplicatas...).
- Ce site respecte le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) et le système de design de l'Etat (DSFR).

Nota bene : dans un premier temps ce portail web n'est pas interfacé avec le SI Comdalo. Il appartient au titulaire d'être en mesure de récolter les données et pièces issues du portail.

2.1.1.2 Fonctionnalités existantes mais non incluses dans l'architecture du portail transmise au titulaire

Il est attendu du titulaire que ces fonctionnalités soient de nouveau attachées au portail par le biais d'un interfaçage à partir d'éléments non fournis par le pouvoir adjudicateur. Ces fonctionnalités sont :

- Un calculateur des pièces justificatives à fournir par l'utilisateur pour générer la page des pièces à téléverser par l'utilisateur.
- Une solution de signature numérique des dossiers permettant ainsi une création 100% dématérialisée à partir du portail, le cas échéant.
- La possibilité d'utiliser France Connect 2 pour se connecter au portail.
- La collecte des données saisies dans les formulaires du CERFA, et des pièces justificatives pour l'instruction des dossiers.

2.1.1.3. Phase d'appropriation et de transférabilité :

Le portail, contenant l'ensemble des caractéristiques listées à l'article 2.1.1. du présent CCTP, devra être utilisable par les requérants à partir du 1^{er} juin 2026.

Entre la notification du marché et la date de début des prestations, le titulaire devra s'approprier le site en lien avec l'ancien prestataire. Le pouvoir adjudicateur mettra en

relation l'ancien et le nouveau prestataire afin qu'ils procèdent à la transférabilité/appropriation du site. Cette période pourra débuter dès le 1^{er} mars 2026 et s'achèvera le 31 mai 2026. Le titulaire devra fournir au pouvoir adjudicateur un compte rendu de progression (cf. liste des livrables ci-après) et signaler si besoin toutes difficultés.

Toutes les données devront être sécurisées et chiffrées et respecter les normes relatives à la protection des données personnelles et au RGPD. Les données hébergées devront être transmises au pouvoir adjudicateur dès qu'il en fait la demande et à la fin du présent marché.

Ces attentes sont listées dans le tableau ci-dessous :

| Livrables | Livraison |
|--|---|
| Calendrier de planification | En début de transférabilité |
| Compte rendu (CR) de l'état d'avancement de transférabilité | 3 CR entre le début de transférabilité et la mise en production |
| Documentation et procédure d'installation | En début de marché |
| Dossier d'architecture technique | En début de marché |
| Documentation fonctionnelle et technique à jour | En début de marché |
| Accès pour le pouvoir adjudicateur à un outil de suivi des anomalies | En début de marché |
| Accès pour le pouvoir adjudicateur à un espace partagé et sécurisé | En début de transférabilité |

2.1.2. Maintien en conditions opérationnelles et mise à jour du site

Le titulaire assurera, le maintien en conditions opérationnelles (MCO) et la mise à jour du site tout au long de l'année de marché. Cette prestation fera l'objet de bons de commande séparés correspondant à un nombre de mois d'exploitation.

Le titulaire met à disposition un support de suivi de signalements permettant d'ouvrir des tickets (par exemple Jira, exemple non contractuel) qui a vocation à être utilisé à la fois pour les anomalies liées au portail et celles dites métiers. Le titulaire comme le pouvoir adjudicateur ont accès au support et peuvent y ouvrir des tickets.

Une fois créé, il est attendu que le prestataire traite chaque ticket dans les délais récapitulés dans le tableau ci-dessous. En cas d'impossibilité de résoudre un incident dans le délai imparti, le titulaire devra proposer une solution de contournement, sans quoi il s'expose aux pénalités prévues à l'article 6.1 du CCAP. L'outil pourra également servir à mettre à disposition toute la documentation technique.

Les dysfonctionnements qui pourraient apparaître malgré les précautions prises seront classés selon trois niveaux de gravité définis ci-après.

- Anomalie mineure :

Anomalie non bloquante dont les effets ou les conséquences de cette anomalie n'empêchent pas l'exploitation du dossier de l'utilisateur (exemple : affichage incorrect de l'état d'avancement du dossier de l'utilisateur, impossibilité de télécharger ses documents en ligne).

- Anomalie majeure :

Anomalie portant sur une fonctionnalité qui contraint l'utilisateur à adopter une stratégie de contournement pour compléter son dossier. Les effets de cette anomalie perturbent ou limitent l'exploitation du dossier de l'utilisateur (exemple : impossibilité de déposer ses pièces complémentaires en ligne).

- Anomalie bloquante

Anomalie portant sur une fonctionnalité indispensable induisant un blocage du système ou une dégradation critique des performances qui rend ce dernier inutilisable (par exemple, site indisponible, impossibilité pour un utilisateur de signer son Cerfa).

Délais de résolution :

| Gravité des anomalies | Solution provisoire | Solution définitive |
|-----------------------|---------------------|---------------------|
| Anomalie mineure | | 10 jours ouvrés |
| Anomalie majeure | 2 jours ouvrés | 5 jours ouvrés |
| Anomalie bloquante | | 2 jours ouvrés |

Le titulaire assurera les opérations de MCO en cas de dysfonctionnement ponctuel. Cela pourra inclure des modifications du site si des erreurs de conception étaient éventuellement découvertes au cours de son utilisation.

| Livrables | Livraison |
|--|--|
| Dossiers de tests unitaires et de non-régression | Avant chaque mise en production |
| Compte-rendu d'anomalie | Dès résolution |
| Bilan du suivi des anomalies | Tous les 3 mois la première année du marché, et ensuite tous les 6 mois. |

Le titulaire assurera l'administration du site et son hébergement sur des serveurs sécurisés situés en France, ainsi que le maintien en condition opérationnelle et les éventuelles évolutions (notamment pour tenir compte de toute modification législative ou réglementaire ou de charte graphique, etc.).

Le pouvoir adjudicateur fournira au titulaire soit un certificat (actuellement trimestriel) soit les éléments nécessaires à l'utilisation d'un système de gestion de certificat, qui devra être

installé par le prestataire sur son serveur, pour permettre l'utilisation du nom de domaine ministériel.

Le portail web devra rester accessible aux personnes en situation de handicap et continuer à répondre aux critères du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) édité par la DINUM (Direction interministérielle du numérique) :

<https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/obligations/>

Le titulaire devra prévoir un plan de continuité d'activité en cas de crise (indisponibilité du serveur d'hébergement, piratage informatique, etc.).

Le site WEB devra rester conforme au système design de l'Etat (DSFR) (<https://www.systeme-de-design.gouv.fr>). Le nom du titulaire, son logo ou toute autre mention n'apparaîtront pas sur le site.

2.1.3. Modifications substantielles du site faites par le titulaire

Le pouvoir adjudicateur pourra demander des modifications substantielles du site. Ces prestations feront le cas échéant l'objet de bons de commande spécifiques décrivant les modifications demandées et la quantité de jours de travail que la modification représente, en concertation avec le titulaire.

Le prix de la journée est réputé inclure l'ensemble des frais encourus par le titulaire et aucune autre rémunération ne pourra être revendiquée par le titulaire.

Cette prestation n'inclut pas les modifications de forme (suppression de champ, changement de chartes graphique, etc.) ou de texte, quel que soit leur volume. Ces prestations sont réputées être incluses dans la prestation décrite dans l'article 2.1.2 ci-dessus.

Voici ci-dessous des modifications substantielles susceptibles d'être demandées en cours de marché.

- **Création d'un formulaire de contact sur le site :**

Le titulaire déploiera un formulaire de contact sur le site internet.

Pour y accéder les usagers (y compris ceux qui ont déposé leur dossier en papier) devront disposer ou créer un compte sur le portail.

Ce formulaire leur permettra de poser une question.

Le titulaire proposera un formulaire de contact ergonomique qui prendra en compte l'expérience utilisateur.

Ce formulaire pourra être activé ou désactivé rapidement à la demande du pouvoir adjudicateur. La gestion des tickets qui y seront créés fera l'objet d'une facturation spécifique dans les modalités définies à l'article 2.7 du présent CCTP.

- **Amélioration de l'ergonomie du portail**

- Pages dédiées au dépôt des pièces justificatives : les solutions proposées devront permettre d'augmenter la complétude des dossiers déposés en ligne et d'améliorer l'expérience utilisateur lors du dépôt des pièces justificatives (par exemple contrôle des pièces, recto / verso, alerte sur la lisibilité des pièces).
- La partie « suivre mon dossier » : des améliorations pour renforcer l'information du requérant (par exemple par l'ajout de certaines étapes dans la frise d'état d'avancement du dossier, l'affichage de balises temporelles type « nos équipes sont en train d'instruire les dossiers déposés au mois de MOIS ET ANNEE », exemples non contractuels).
- La partie « me renseigner » : rendre plus interactive et plus simple d'utilisation cette partie du site (par exemple recherche par mot clé, chatbot).

Le titulaire est encouragé à faire preuve d'innovation pour proposer toute amélioration ou optimisation qu'il jugerait utile à l'amélioration de l'expérience usager dans un souci de facilitation de l'accès au droit.

Si le site national « Mondalo » est déployé en cours de marché, le pouvoir adjudicateur pourra décider du décommissionnement du site régional.

Le titulaire devra dans ce cas prévoir une redirection vers le nouveau site. Le titulaire proposera toute solution opérationnelle permettant une période de transition (par exemple permettre à l'utilisateur dont le dossier est en cours d'instruction de suivre son dossier mais fermer la possibilité de créer une nouvelle demande via le site régional).

2.1.4. Modifications substantielles du site faites par un autre prestataire ou par les services de l'Etat

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de faire appel à un autre prestataire ou d'autres services de l'Etat (y compris leurs prestataires éventuels) pour des modifications substantielles du site.

Le cas échéant, le titulaire s'engage à donner toute facilité d'accès physique ou électronique au site et à fournir toute documentation technique que l'autre prestataire ou le service de l'Etat lui demandera. Le pouvoir adjudicateur s'engage alors à fournir en retour toute documentation technique nécessaire aux besoins du titulaire une fois la modification effectuée. Cela ne pourra faire l'objet d'aucune rémunération du titulaire d'aucune sorte et est réputé faire partie des tâches de maintenance courante et mise à jour du site prévues à l'article 2.1.2 ci-dessus.

2.1.5. Transfert du site web

A l'issue de la durée du présent marché le titulaire assure, dans l'hypothèse où il n'est pas reconduit pour le pilotage du marché, le transfert de tous les éléments nécessaires au bon

fonctionnement du site web, dans le cadre légal et réglementaire prévu en matière de droit de la propriété intellectuelle, en application des dispositions de l'article 5.4 du présent CCTP. Le pouvoir adjudicateur est l'unique propriétaire du site, de ses données et de son code.

Voici la liste des livrables attendus et leur période de livraison.

| Livrables | Livraison |
|---|---|
| Données des dossiers DALO/DAHO | 1 lot de test 2 mois avant la fin du marché 1 lot définitif en fin de marché |
| Calendrier de planification | Avant le début de période de transférabilité |
| Dossier d'architecture technique | Avant le début le début de période de transférabilité |
| Documentation fonctionnelle et technique à jour | En début de période de transférabilité |
| Documentation et procédure d'installation et de configuration | En début de période de transférabilité |
| Compte rendu (CR) de l'état d'avancement de transférabilité | 1 CR à mi-période 1 CR en fin de période de transférabilité |

2.2. Réception, enregistrement et vérification de la complétude des dossiers

2.2.1. Réception des dossiers

Les dossiers de saisine de la commission et les réponses aux demandes d'informations et de pièces complémentaires sont envoyés par les requérants utilisant le mode d'envoi papier sur une des huit boîtes postales départementales (ou système équivalent) ou via le portail web.

Le titulaire prend à sa charge les coûts des boîtes postales.

Chaque adresse de boîte postale aura une forme du type :

Commission de Médiation DALO/DAHO de/des/du [nom du département] (numéro du département)

BP XXX

Code Postal Ville (éventuellement Cedex) au choix du titulaire

Quel que soit le mode de transmission, le titulaire est chargé de relever les dossiers reçus au moins une fois par jour ouvré.

Il devra apposer sur chaque dossier ou document reçu la date de réception.

2.2.2. Enregistrement des dossiers

Le titulaire enregistre les renseignements figurant aux dossiers et aux réponses aux demandes d'informations et de pièces complémentaires, dans le logiciel Comdalo.

L'enregistrement des recours dans le logiciel Comdalo est facilité par des interfaces informatiques entre le système national d'enregistrement de la demande de logement (SNE) et Comdalo. La seule saisie du numéro unique (NUR) du requérant, permet d'importer

automatiquement dans le logiciel Comdalo, l'ensemble des champs communs entre le Cerfa de la demande de logement social et le Cerfa du recours DALO.

Le titulaire doit procéder à la création du recours, à l'enregistrement des renseignements figurant au dossier et aux réponses aux demandes d'informations et de pièces complémentaires dans le délai maximal de 2 jours ouvrés à compter de la date à laquelle le titulaire a réceptionné les dossiers et courriers.

2.2.3. Vérification de la complétude

Le dossier déposé par le requérant comprend :

- Le formulaire (à date il s'agit pour le DALO du Cerfa n°15036*01, et pour le DAHO du Cerfa n°15037*01, figurant à l'annexe 6 du présent document) renseigné et signé par le requérant ou déposé en ligne après vérification de l'identité. Un nouveau cerfa est susceptible d'être publié en cours de marché.
- Les pièces justificatives obligatoires que le requérant doit joindre au dossier quelle que soit sa situation, et, le cas échéant, les pièces complémentaires permettant de justifier la situation particulière du requérant.

Le dossier est déclaré complet dès lors que le Cerfa ainsi que les pièces obligatoires listées dans la notice du cerfa ont été déposées.

A l'inverse, un dossier ne pourra être considéré comme incomplet si les pièces obligatoires sont fournies.

Le titulaire doit vérifier que le requérant a renseigné l'ensemble des informations obligatoires, et pour les formats papier qu'il a daté et signé le formulaire.

Le titulaire doit également vérifier que le dossier comprend les pièces justificatives obligatoires et, le cas échéant, les pièces complémentaires permettant de justifier la situation particulière déclarée par le requérant.

Le cas échéant, le titulaire doit lister les informations et/ou pièces justificatives obligatoires et/ou complémentaires manquantes, et formuler une demande d'informations et de pièces complémentaires mentionnant le délai dans lequel le requérant doit produire les informations et/ou pièces demandées au moyen du logiciel Comdalo. Ce délai est fixé à un mois maximum.

Une demande de pièces complémentaire qui ne concernerait que des pièces facultatives n'interrompt pas le délai d'instruction de 3 mois, qui continue à s'appliquer. La suspension d'un mois maximum du délai ne s'applique que lorsque les documents manquants sont obligatoires.

Le prestataire s'engage à contacter le requérant par tous moyens (courriers, appels téléphoniques, courriels) dont a minima un écrit afin que ce dernier fournisse les documents manquants dans une optique de réduction du taux global d'incomplétude.

Le prestataire procédera à l'envoi d'un dossier DALO ou DAHO aux usagers ayant envoyé un courrier sans le formulaire.

Dans le cas de recours « inexploitable », du fait d'un formulaire illisible, le titulaire saisit quand même le recours dans l'application « Comdalo ».

La vérification de la complétude est sanctionnée par l'édition d'un document accusant la réception du recours.

2.2.4. Envoi de l'accusé réception

Le titulaire doit établir, au moyen du logiciel Comdalo, un document accusant de la réception du recours DALO et mentionnant la date du jour de réception de la demande. Ce document sera adressé sous format papier (lettre simple) ou dématérialisé selon le mode de dépôt du dossier.

Pour les requérants qui ont renseigné leur adresse mail dans le Cerfa ou sur le portail WEB, le titulaire pourra procéder à un envoi par mail. Dans cette dernière hypothèse et si le requérant le demande, le prestataire lui adressera l'accusé réception par lettre simple.

Un exemplaire dématérialisé sera aussi versé dans l'espace demandeur pour ceux ayant renseigné leur dossier via le portail.

Pour certaines situations sensibles définies en amont avec le secrétariat de la COMED (par exemple pour des cas de requérant ou requérante évoquant une problématique de violences familiales et/ou conjugales, le prestataire devra prendre l'attache du requérant ou de la requérante pour convenir du mode d'envoi le plus adapté pour l'ensemble des échanges avec le titulaire, parmi lesquels le mode d'envoi de la notification (courriel, courrier à l'adresse de domiciliation ou chez un tiers, etc).

Pour les cas de violences familiales, sauf consigne contraire du secrétariat de la commission, le titulaire devra adresser une copie de la décision de la comed par mail à l'adresse mail du travailleur social qui est renseigné dans le formulaire dalo/ dahô.

- Dans le cas d'un dossier complet (formulaire complet et pièces obligatoires jointes), le titulaire adresse au requérant l'accusé de réception établi au moyen du logiciel Comdalo indiquant que le dossier est complet.
- Dans le cas d'un dossier incomplet (formulaire incomplet et/ou pièce obligatoire manquante), le titulaire adresse au requérant le courrier d'information de dossier incomplet (AR3) établi au moyen du logiciel Comdalo, indiquant les pièces manquantes et le délai accordé au requérant pour produire ces pièces. Le titulaire est informé que l'instruction du recours et le délai mentionné à l'article 1.5. du présent CCTP sont suspendus durant la période accordée au requérant pour produire des pièces manquantes.
- Dans le cas d'un dossier complété dans les délais, le titulaire adresse ensuite au requérant un courrier d'information de dossier complet (AR2) établi au moyen du logiciel Comdalo.
- Dans le cas d'un dossier incomplet à l'expiration du délai accordé au requérant pour produire les pièces manquantes, le titulaire adresse au requérant le courrier

spécifique établi au moyen du logiciel Comdalo et indiquant la reprise de l'instruction.

- Dans le cas d'un dossier complété après l'expiration du délai accordé au requérant pour produire les pièces manquantes, le titulaire adresse au requérant le courrier d'information de dossier complété hors délai (AR4) établi au moyen du logiciel Comdalo.

Ces accusés réception type étant générés via Comdalo, ils sont susceptibles d'évoluer dans leur forme dans le futur logiciel Mondalo.

Pour les requérants qui ont déposés leur dossier en format papier et qui ont renseigné une adresse mail dans le formulaire Cerfa, Le titulaire devra leur permettre de transmettre leur pièces complémentaires (quelles soient obligatoires ou facultatives) par retour de mail.

2.3. Instruction d'un recours

2.3.1. Qualification de la situation du requérant

Lorsque la complétude des dossiers a été réalisée ou à l'expiration du délai accordé au requérant pour produire les pièces manquantes, le titulaire est chargé de procéder à l'instruction du dossier.

Dans le cas des recours DALO :

Examen de la recevabilité du recours :

Le titulaire doit en premier lieu examiner la recevabilité du recours déposé par le requérant. La recevabilité du recours est conditionnée aux points suivants :

- La transmission d'un dossier complet ;
- L'appartenance à l'une des catégories de demandeur mentionnées par la loi aux articles L.441-2-3 et R.441-14-1 du Code de Construction et de l'Habitat ;
- L'impossibilité de pouvoir accéder à un logement décent et indépendant par ses propres moyens et de s'y maintenir ;
- La bonne foi du demandeur ;
- L'existence de démarches préalables permettant de trouver une solution à la situation du requérant ;
- La situation du requérant vis-à-vis de la législation par rapport au droit de séjour des ressortissants étrangers (à date le texte de référence est l'arrêté du 20 avril 2022 fixant la liste des titres de séjour prévue aux articles R.300-1 et R.300-2 du CCH) ; cette liste est susceptible d'évoluer en cas d'évolutions réglementaires. A la demande des secrétariats des COMED, le titulaire se met en contact avec les préfectures ou la préfecture de police de Paris pour vérifier la régularité d'un titre de séjour périmé ou en cours de renouvellement ;
- L'absence de saisine concomitante d'une autre COMED ;
- Les précédents recours déposés.

Au titre des démarches préalables effectuées par le requérant, le titulaire pourra être amené à vérifier notamment :

- L'inscription du requérant dans le système national d'enregistrement de la demande de logement social ;
- Les démarches effectuées auprès d'un service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO), d'une structure d'hébergement, un établissement ou logement de transition, un logement foyer ou une résidence hôtelière à vocation sociale ;
- Les démarches effectuées dans le parc privé ;
- Les démarches en vue de l'application de la législation sur l'habitat indigne ;
- Les démarches effectuées auprès de son propriétaire ou de la justice ou des services hygiène et sécurité à l'échelle communale ou intercommunale en cas de non décence du logement au sens du décret n°2002-120 du 30 janvier 2002 relatif aux caractéristiques du logement décent pris pour l'application de l'article 187 de la loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbains ;
- La situation du ménage vis-à-vis des aides de la CAF (via « CDAP Mon compte partenaire ») ;

En sus de ces démarches, le titulaire se tient à la disposition des secrétariats des COMED pour effectuer d'autres vérifications auprès de partenaires.

Examen de l'éligibilité :

Pour y parvenir, le titulaire sera notamment amené à examiner sur la base des éléments fournis par le demandeur :

- La situation familiale et matrimoniale du requérant ;
- La situation économique du requérant (ressources, emploi, etc.) ;
- Les soutiens éventuels dont bénéficie le requérant ;
- Les conditions de logement ou d'hébergement du requérant (loyer, surface, typologie, nombre de personnes présentes dans le logement, etc.) ;
- Les refus de proposition de logement ou offre d'hébergement émanant du requérant, alors qu'il se trouvait dans la situation faisant l'objet du recours ;
- Pour chacun des motifs invoqués par le requérant devant la COMED, opérer, a minima, les vérifications décrites ci-après :

| Motif soulevé par le requérant | Vérifications minimales à mener |
|---|---|
| Catégorie 1. Personnes dépourvues de logement au sens strict | Le titulaire doit vérifier la situation du requérant au regard du logement ou de l'hébergement dont il peut disposer ou non en vertu de l'obligation d'aliments définie par les articles 205 et suivants du code civil. Le titulaire doit vérifier si le requérant dispose d'une domiciliation ou de justificatifs d'hébergement ponctuel comme par exemple des factures d'hôtel. |

| Motif soulevé par le requérant | Vérifications minimales à mener |
|---|--|
| <p>Catégorie 2. Personnes hébergées chez des tiers</p> | <p>Le titulaire doit vérifier la situation du requérant au regard du logement ou de l'hébergement dont il peut disposer ou non en vertu de l'obligation d'aliments définie par les articles 205 et suivants du code civil.</p> <p>Le titulaire doit également vérifier la situation au sein de l'hébergement : cohabitation entre le requérant et son hébergeant, nombre de personnes vivant dans le logement, informations sur la typologie, la superficie et l'état du logement.</p> |
| <p>Catégorie 3. Personnes sortant de centres d'hébergement, d'un logement de transition ou d'un logement-foyer</p> | <p>Le titulaire doit vérifier la durée d'hébergement auprès des partenaires identifiés, dont la liste est fournie par le pouvoir adjudicateur lors du démarrage des prestations. Le titulaire vérifiera également si le requérant fait l'objet d'un suivi social par la structure, et s'il a fait l'objet d'une évaluation sociale. Le cas échéant, cette dernière sera reprise dans l'instruction.</p> <p>Pour rappel : une domiciliation postale n'est pas un justificatif d'hébergement en structure.</p> |
| <p>Catégorie 4. Personnes logées dans des locaux manifestement sur-occupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent, et présentant un handicap ou ayant au moins une personne à charge présentant un tel handicap ou un enfant mineur</p> | <p>Le titulaire doit vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que le requérant ou un membre dont il a la charge est handicapé au sens de l'article L.114 du code de l'action sociale et des familles, • Ou la présence d'au moins un enfant mineur dans la composition familiale du ménage, <p>ET le titulaire doit également vérifier que le requérant occupe un logement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soit présentant au moins un des risques pour la sécurité ou la santé énumérés à l'article 8 du décret du 30 juin 2021 ou auquel font défaut au moins deux des éléments d'équipement et de confort mentionnés à l'article 3 du même décret, • Soit d'une surface habitable inférieure aux surfaces mentionnées à l'article R.822-25 du code de la construction et de l'habitation • Soit occupé par plus de 2 personnes par pièces de vie (article R1331-37 du code de la santé publique) |

| Motif soulevé par le requérant | Vérifications minimales à mener |
|--|---|
| <p>Catégorie 5. Personnes menacées d'expulsion sans relogement</p> | <p>Le titulaire doit vérifier la présence d'un jugement ordonnant l'expulsion du requérant et s'enquérir de l'état d'avancement de la procédure d'expulsion locative auprès de la préfecture ou de la sous-préfecture compétente.</p> <p>Le cas échéant, le titulaire vérifiera la situation du requérant au regard de sa dette locative, notamment vérifier si cette dernière est traitée (dossier de surendettement, dossier auprès du Fonds de Solidarité pour le Logement). Le titulaire interrogera la CCAPEX pour vérifier si des préconisations ont été faites.</p> |
| <p>Catégorie 6. Personnes logées dans des locaux impropres à l'habitation, en logement insalubre ou dangereux</p> | <p>Le titulaire doit vérifier si l'immeuble ou le logement fait l'objet d'une procédure de lutte contre l'habitat indigne et l'état d'avancement de cette procédure.</p> <p>Le titulaire doit également vérifier si le requérant ne peut prétendre à une solution de relogement en vertu des dispositifs de lutte contre l'habitat insalubre ou dangereux.</p> <p>L'état du logement du requérant au vu notamment d'un rapport technique effectué par une autorité compétente en la matière (Mairie, ARS, opérateur spécifiquement mandaté).</p> |
| <p>Catégorie 7. Personnes en délai anormalement long n'ayant pas obtenu d'offre de logement</p> | <p>Le titulaire doit vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la demande de logement du requérant soit introduite dans le système national d'enregistrement de la demande de logement social depuis une durée supérieure à la durée fixée par arrêté préfectoral et que cette demande est renouvelée régulièrement ; • Que le requérant n'ait pas reçu de proposition adaptée à sa demande dans le délai fixé à l'arrêté préfectoral en vigueur dans le département concerné (que cette proposition soit faite par l'État ou un autre réservataire). |
| <p>Catégorie 8 : personne dont le logement n'est pas adapté à son handicap ou à celui d'une personne à sa charge</p> | <p>Le titulaire doit effectuer une double vérification :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La situation du handicap du requérant ou d'une personne à sa charge (par tous moyens apportés par le requérant) • L'inadaptation effective du logement au handicap par tout moyen apporté par le requérant (diagnostic d'un ergothérapeute ou d'un technicien du bâtiment, photos et plan du logement etc...). <p>Si nécessaire, le titulaire peut solliciter des justificatifs complémentaires au requérant.</p> |

Le titulaire vérifiera la cohérence des informations déclarées dans le formulaire CERFA du DALO vis-à-vis des informations et des pièces justificatives contenues dans la demande de logement social et les autres systèmes d'informations mis à sa disposition dans le cadre du présent marché

Le titulaire, à la demande du secrétariat de la COMED, pourra être amené à vérifier si un ménage est reconnu prioritaire dans le logiciel SYPLO.

Dans le cas des recours DAHO :

Examen de la recevabilité du recours :

Le titulaire doit en premier lieu examiner la recevabilité du recours déposé par le requérant, conditionnée aux points suivants :

- La transmission d'un dossier complet ;
- La bonne foi du demandeur ;
- L'existence de démarches préalables en vue de trouver une solution à la situation du requérant ;
- L'absence de saisine concomitante d'une autre COMED.

Au titre des démarches préalables, le titulaire doit notamment vérifier que le requérant a déjà effectué au moins une demande auprès d'un service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO), d'une structure d'hébergement, un établissement ou logement de transition, un logement foyer ou une résidence hôtelière à vocation sociale (RHVS).

Examen de l'éligibilité du recours :

Pour déterminer l'éligibilité du recours, le titulaire sera notamment amené à examiner sur la base des éléments fournis par le demandeur :

- La situation familiale du requérant ;
- La situation économique du requérant (ressources, emploi, etc) ;
- La situation du requérant par rapport au logement ou à l'hébergement, et notamment s'il est déjà pris en charge dans une structure d'hébergement. Pour se faire le titulaire contacte le SIAO ;
- Les soutiens éventuels dont bénéficie le requérant ;
- Pour les requérants étrangers sollicitant un accueil dans un établissement ou logement de transition, un logement-foyer ou une résidence hôtelière à vocation sociale, leur situation vis-à-vis de la législation par rapport au droit de séjour des ressortissants étrangers ;
- Les refus de proposition de logement ou offre d'hébergement émanant du requérant, alors qu'il se trouvait dans la situation faisant l'objet du recours.

A la demande des secrétariats de COMED, le titulaire se met en contact avec les préfectures ou la préfecture de police de Paris pour vérifier la régularité du séjour.

2.3.2. Réunion des informations complémentaires

Le titulaire doit demander par tous moyens (courriels, courriers, appels téléphoniques) les informations nécessaires à l'instruction des recours aux partenaires indiqués par le pouvoir adjudicateur, et dont la liste sera remise au titulaire lors de la réunion de lancement du

marché. Le titulaire proposera aux usagers qui ont renseigné leur adresse mail dans le Cerfa la possibilité de transmettre ces informations complémentaires par mail.

Sauf demande contraire du secrétariat de la commission de médiation, le titulaire doit informer celui-ci de la nécessité de solliciter l'intervention des services compétents pour faire les constatations sur place ou l'analyse de la situation sociale du requérant nécessaire à l'instruction de la demande, le cas échéant.

Pour les catégories 4 et 6, sauf demande contraire du secrétariat de la commission de médiation, le titulaire doit informer celui-ci de la nécessité de demander aux services mentionnés à l'article L. 511-4 et suivants du Code de la Construction et de l'Habitation ou aux opérateurs mandatés, de constater l'état du logement et/ou de leur transmettre leur rapport.

2.3.3. Proposition d'un avis sur les suites à donner au recours

Dans les deux cas (recours DALO ou DAHO), le titulaire doit apprécier la situation individuelle et proposer un avis sur les suites à donner au dossier, compte-tenu de la situation particulière du requérant.

Cet avis sera fondé notamment sur la situation individuelle du requérant au regard de la réglementation en vigueur, de la jurisprudence et de la doctrine du ministère. En particulier, le prestataire aura recours à la publication du ministère en charge du logement « DALO, guide pour les commissions de médiation » du 28 novembre 2017 (annexe 7 du présent CCTP).

Si cet avis tend à reconnaître le recours prioritaire et urgent (logement) ou prioritaire (hébergement, logement de transition, logement-foyer, résidence hôtelière à vocation sociale) au sens des dispositions des articles L.441-2-3 et R.441-14-1 du code de la construction et de l'habitation. Le titulaire doit alors identifier :

- Les besoins du requérant en logement ou en hébergement ;
- Le nombre de personnes pour lesquelles cette décision s'applique ;

Le titulaire identifie et propose les mesures de diagnostic ou d'accompagnement social nécessaire en application de l'article L.441-2-3 II du code de la construction et de l'habitation.

A partir de cette trame, le titulaire prendra en compte et se conformera aux pratiques de la COMED en matière d'avis et de préconisations.

En cas de proposition de rejet, le titulaire examinera les motivations pour l'ensemble des motifs invoqués par le requérant.

2.3.4. Renseignement de la synthèse de l'instruction

À toute étape du traitement du recours, le titulaire doit renseigner dans le logiciel Comdalo, la fiche de synthèse de l'instruction.

Une attention particulière doit être portée sur la rédaction de cette synthèse de l'instruction. Il est notamment attendu du requérant que cette rédaction réponde aux caractéristiques suivantes :

- Synthétique et illustrant une bonne compréhension du dossier par le service instructeur ;
- Organisée de façon chronologique afin de permettre d'analyser le parcours du requérant ;
- Mettant en évidence les éléments saillants du dossier et l'urgence de la situation et précisant systématiquement si les éléments sont justifiés ou non (étayé par un document ou ne correspondent qu'à une déclaration du requérant).

Un rapport social peut être demandé, selon la situation.

La fiche de renseignement est à mettre à jour tout au long de l'instruction et doit être actualisée au moment de la COMED ou immédiatement après en cas de difficultés techniques ne permettant pas la mise à jour durant la COMED.

2.3.5. Inscription du recours à l'ordre du jour d'une commission

À l'issue des opérations d'instruction d'un recours, le titulaire doit l'inscrire à l'ordre du jour d'une commission pour examen à l'aide du logiciel Comdalo.

2.4. Préparation et participation aux séances de la commission et notification des décisions

2.4.1. Préparation des séances de la commission de médiation

Les séances de la commission pourront avoir lieu sous différents formats (dématérialisés, présentiel ou mixte) et le prestataire devra s'adapter au format choisi par le secrétariat de la COMED. Une indication prévisionnelle du nombre de dossiers à étudier par commission sera donnée au prestataire par le secrétariat de chaque commission afin de lui permettre de calibrer son équipe dédiée.

Avant la séance de la Comed le titulaire doit :

- Préparer l'ordre du jour via Comdalo ;
- Rédiger et adresser la convocation aux membres de la commission de médiation sur la base d'un planning prédéfini et dans un délai minimum de 8 jours avant la séance, avec l'indication de l'ordre du jour, des lieux, date et heure de la réunion. En accord avec les membres de la COMED, les convocations peuvent prendre la forme d'un calendrier des dates de réunion, validé périodiquement en séance ;
- Préparer, en vue de la réunion de la commission de médiation, la mise en page de l'ordre du jour ;
- Transmettre par courriel les documents utiles (ordre du jour et/ou fiches de synthèse) aux membres de la commission de médiation au moins 7 jours ouvrés avant la tenue de la séance.

Pour ces transmissions de données, Le titulaire veillera au respect du RGPD en utilisant des solutions de transfert de documents à accès restreints et temporaires comme par exemple France transfert.

Les recours peuvent être regroupés en plusieurs listes qui, suite à leur instruction, distinguent les demandes selon qu'elles :

- Devraient être considérées comme irrecevables par la commission de médiation avec indication des motifs ;
- Devraient être considérées comme sans objet par la commission de médiation avec indication des motifs ;
- Ne devraient pas être considérées comme prioritaires et urgentes par la commission de médiation avec indication des motifs ;
- Ne devraient pas être considérées comme prioritaires et urgentes par la commission de médiation pour un logement, mais plutôt à orienter vers une structure d'hébergement, un établissement ou logement de transition, un logement-foyer ou une résidence hôtelière à vocation sociale avec indication des motifs. Le cas inverse (réorientation de l'hébergement vers le logement) peut également exister. Dans cette hypothèse, le titulaire vérifie que le requérant a réalisé l'ensemble des démarches nécessaires à ladite réorientation (demande active sur le SI-SIAO en cas de réorientation vers l'hébergement) ;
- Devraient être considérées comme prioritaires et urgentes par la commission de médiation avec indication des motifs,
- Devraient être examinés au cas par cas.

Sauf demande contraire du secrétariat de la commission le titulaire prend à sa charge l'impression des documents nécessaires afin qu'ils soient disponibles pour l'ensemble des membres de la commission.

2.4.2. Participation à la commission de médiation

Il est rappelé au titulaire que le secrétariat de la commission de médiation est assuré par un service de l'État. Pour ce qui concerne les réunions de la commission de médiation, ce service est notamment chargé de :

- Réserver la salle de réunion pour les séances en format présentiel et mixtes.
- Prendre en charge la tenue de la feuille d'émargement.
- Vérifier que le quorum est atteint.

Le titulaire doit :

- Organiser le système de connexion pour les séances dématérialisées et mixtes (incluant audio et visio) ainsi que transmettre le lien en amont des commissions de ce type aux membres. En cas de restrictions informatiques, le secrétariat de la Comed pourra utiliser son propre système en le mettant à disposition du titulaire gratuitement ;
- Présenter les dossiers en séance en coordination avec le secrétariat de la COMED ;
- Rédiger le procès-verbal de la commission à partir de l'ordre du jour de Comdalo (il devra veiller à bien y inscrire les conseils/réorientations/préconisations formulés en COMED) ;

- Finaliser et remettre le procès-verbal de la commission aux services de l'État pour validation, avant de la mettre à la signature du président ou du secrétariat sur délégation du président, dans un délai de 3 jours ouvrés après la COMED ;
- Rédiger et assurer l'envoi des courriers et/ou courriels de signalement auprès d'autres organismes suite à la COMED (bailleurs sociaux, associations, CCAPEX via la fiche de saisine dédiée, etc.) à la demande de la COMED ou du secrétariat de la COMED.

Le secrétariat de la COMED peut être amené à rendre compte régulièrement de l'activité de la commission de médiation, autant aux membres de la COMED qu'à des partenaires extérieurs. Pour assister le secrétariat de COMED dans cette mission, le titulaire est chargé de lui fournir les éléments quantitatifs et qualitatifs nécessaires.

A la demande du secrétariat de la commission de médiation, une ou plusieurs réunions pourra être organisée entre les équipes du titulaire et le secrétariat de la Comed afin de faire un bilan sur la qualité d'instruction et de préciser, si cela est nécessaire, les améliorations à prendre en compte pour l'instruction des prochains recours. Le secrétariat de la commission de médiation déterminera la fréquence de ces réunions.

Toute modification substantielle des étapes d'instruction devra être validée en amont par le pouvoir adjudicateur (le service ALPE)

2.4.3. Notification des décisions

Le titulaire doit :

- Consigner avec précision dans le logiciel Comdalo les décisions de la commission de médiation et leurs motivations pour les rejets, et notamment les motifs retenus en cas de reconnaissance du caractère prioritaire et urgent. L'attention du titulaire est attirée sur l'importance de la rédaction des motivations des décisions de la COMED. Ces motivations doivent être rédigées de façon à être compréhensibles par les requérants et doivent permettre d'assurer une sécurité juridique suffisante aux décisions de la COMED.
- Le titulaire est informé que le logiciel Comdalo dispose de fonctionnalités d'import en masse des décisions de la COMED et d'aide à la saisie des motivations des décisions (sélection des motivations au sein d'une bibliothèque prédéfinie).
- En raison du niveau d'exigence attendu sur la qualité de la rédaction des motivations des décisions et des impératifs de sécurité juridique des décisions de la COMED, la présence au sein de l'équipe du titulaire d'une compétence en droit administratif est recommandée par le pouvoir adjudicateur.
- Vérifier pour les requérants reconnus prioritaires et urgents, que leur numéro unique de la demande de logement social est bien renseigné dans le logiciel Comdalo et, le cas échéant, le compléter.
- Éditer, à partir du logiciel Comdalo, la notification de décision et la transmettre au secrétariat de la COMED pour vérification dans un délai maximal de 3 jours ouvrés à compter de la date de validation du Procès Verbal par le secrétariat de la comed.
- Le cas échéant, procéder aux corrections demandées par le secrétariat dans un délai maximal de 24 heures à compter du retour du secrétariat de la COMED.

- Le cas échéant, envoyer les décisions en vue de leur signature électronique, au président de la COMED ou au responsable du secrétariat de la COMED dans un délai maximal de 24 heures.

Le tableau ci-après récapitule les délais à respecter par le titulaire :

| | |
|---|----------------|
| Edition du PV de la COMED et envoi au secrétariat pour validation | 3 jours ouvrés |
| Modification des PV à la suite d'une demande de secrétariat | 24h |
| Edition des décisions à la suite de la validation du PV | 3 jours ouvrés |
| Proposition pour signature au président de la COMED | 24h |

Le titulaire devra donc disposer d'un système de signature électronique permettant :

- De signer de façon sécurisée les décisions groupées ou individuellement ;
- De désélectionner certaines décisions afin de les enlever du lot de décisions signées ;
- De paramétrer plusieurs signataires différents pour un même département.

Le titulaire devra prévoir un plan de continuité de l'activité en cas de problème informatique afin d'assurer la signature des procès-verbaux par les présidents de commissions de médiation.

Le titulaire assurera la formation des utilisateurs de l'outil (membres des Comeds, membres des services départementaux qui assurent le secrétariat des Comeds). Le titulaire assurera le support technique de l'outil et devra apporter une réponse rapide (sous 48h) en cas de questions d'un des utilisateurs.

Une fois la décision signée, le titulaire doit envoyer aux requérants les notifications des décisions :

- Pour les requérants dont le Cerfa DALO ou DAHO n'est pas renseigné d'une adresse mail, l'envoi se fera par courrier recommandé avec accusé de réception (le titulaire procédera à la mise sous plis, l'affranchissement et l'expédition) ;
- Pour les requérants ayant renseigné leur adresse mail dans le Cerfa DALO ou DAHO, l'envoi se fera par recommandé électronique avec accusé de réception.

Afin de respecter les dispositions prévues aux articles L100 du Code des postes et des communications électroniques et le L112-15 du Code des relations entre le public et l'administration, le titulaire recueille l'accord exprès du requérant à utiliser un mode de communication électronique au moment de la réception des dossiers envoyés par voie postale mais comprenant une adresse mail. Le titulaire assurera une information claire au demandeur sur le fonctionnement du recommandé électronique.

À compter de leur signature ou de leur validation par le secrétariat de COMED, le titulaire dispose d'un délai maximal de 2 jours ouvrés pour envoyer les notifications de décisions de la commission de médiation, quel que soit le format (courrier recommandé traditionnel ou électronique).

Par ailleurs, le titulaire doit :

- Tenir à disposition du Préfet la liste des requérants que la commission a désignés comme prioritaires et urgents, ainsi que la liste des requérants dont l'accueil dans une structure d'hébergement, un établissement ou logement de transition, un logement-foyer ou une résidence hôtelière à vocation sociale, doit être prévu.
- Le cas échéant et en fonction des pratiques des COMED et des secrétariats, saisir par courrier ou courriel les bailleurs sociaux des requérants, lorsqu'ils sont logés dans le parc social et que le logement est manifestement inadapté.
- Transmettre le fond de dossier à toute instance désignée par le secrétariat de la COMED (par exemple la CCAPEX ou le secrétariat lui-même en vue de la transmission à une juridiction administrative).
- Classer une copie ou un scan de la décision signée dans le dossier et en verser un exemplaire dématérialisé dans l'espace utilisateur pour les requérants ayant renseigné leur dossier via le portail web (une fois celle-ci notifiée).
- Classer les accusés réception des notifications dans le dossier du recours.
- Transmettre un duplicata de la décision par courrier ou courriel sur la demande du requérant ou de son travailleur social ou du secrétariat de la commission de médiation (maximum d'une demande de duplicata par dossier). En cas de demandes réitérées le titulaire devra en informer le secrétariat de la COMED.

La notification fait l'objet d'une facturation indépendante des autres prestations, et ce afin de prendre en compte les différentes modalités de notifications (Notification d'une décision par lettre recommandée avec Accusé de Réception, Notification d'une décision par lettre recommandée électronique avec Accusé de Réception).

2.5. Traitement des recours contre les décisions de la commission de médiation

2.5.1. Traitement des recours gracieux

Le requérant dispose de la possibilité de déposer un recours gracieux devant la commission de médiation. Le dépôt de ce recours gracieux doit intervenir dans un délai de deux mois à compter de la date de notification de la décision suite à l'examen du recours amiable DALO.

Le titulaire est chargé d'instruire les recours gracieux. A ce titre, il doit :

- Saisir et envoyer l'accusé réception du recours gracieux édité via l'application Comdalo ; les modalités d'envoi restent les mêmes que définies à l'article 2.2.4.
- Mettre à disposition du requérant un exemplaire de l'accusé de réception lorsque ce dernier a utilisé le portail web.
- Instruire le recours gracieux en vérifiant notamment si le requérant saisit la COMED dans le délai imparti et apporte, à l'appui de son recours, de nouveaux éléments à la commission de médiation ;
- Proposer un avis sur les suites à donner au recours gracieux ;
- Programmer l'examen du recours gracieux en commission de médiation dans l'application Comdalo ;
- Présenter le recours gracieux en commission de médiation ;
- Saisir la décision dans l'application Comdalo ;

- Éditer, mettre sous pli et affranchir la notification de la décision pour les envois papier et procéder à l'envoi par voie électronique pour les dossiers dont l'adresse mail du requérant est indiquée dans le Cerfa, selon les mêmes modalités que celles précisées dans l'article 2.4.3. du présent CCTP ;
- Mettre à disposition du requérant un exemplaire de cette nouvelle décision lorsque ce dernier a utilisé le portail web ;
- Classer le recours gracieux avec le recours amiable et archiver le dossier.

Le titulaire est informé que la notification de la décision au requérant doit respecter impérativement le délai de deux mois à compter de la date de réception du recours gracieux.

La notification fait l'objet d'une facturation indépendante des autres prestations, et ce afin de prendre en compte les différentes modalités de notifications (notification d'une décision par lettre recommandée avec Accusé de Réception, notification d'une décision par lettre recommandée électronique avec Accusé de Réception).

2.5.2. Traitement des recours contentieux

Le requérant a la possibilité de contester la décision de la commission de médiation par un recours contentieux devant le tribunal administratif. Le dépôt de ce recours doit intervenir dans un délai de deux mois à compter de la date de notification de la décision de la commission de médiation.

Il est rappelé que les secrétariats de commission pourront choisir de recourir ou pas aux prestations à bon de commande prévues dans le présent accord cadre.

A titre indicatif en 2024, trois secrétariats de commission de médiation franciliens avaient recours à la prestation de traitement des recours contentieux.

Le titulaire est chargé de l'instruction des recours contentieux. À ce titre et à la suite de la transmission par le secrétariat de la commission de la requête déposée devant le tribunal administratif, il doit :

- Enregistrer le recours contentieux dans l'application Comdalo ;
- Vérifier la situation du requérant au regard du droit au logement opposable, dans l'application Comdalo et dans les pièces transmises par le requérant à l'appui de son recours amiable ;
- Le titulaire devra effectuer l'ensemble des recherches nécessaires à la préparation du mémoire en défense (par exemple prise de contact avec le bailleur social afin d'obtenir le document de refus d'une proposition de logement adaptée). En cas de difficulté il pourra prendre l'attache des services de l'État pour vérifier le périmètre des démarches et l'actualité des contacts ;
- Défendre la décision de la commission de médiation en rédigeant un mémoire en défense et le cas échéant, en produisant les mémoires complémentaires nécessaires à la défense de la décision de la commission de médiation ;

- Transmettre au secrétariat de la commission de médiation : le(s) mémoire(s) en défense et annexes éventuelles, la copie du dossier de recours amiable déposé par le requérant ainsi que toutes preuves et pièces justificatives dans un délai d'un mois.

2.5.3. Traitement des recours suite à l'annulation de la décision de la commission de médiation par le tribunal

En cas d'annulation de la décision de la commission de médiation par le tribunal administratif, le secrétariat de la commission transmettra au titulaire le jugement et tous les éléments du dossier dont le titulaire ne disposerait pas. Le titulaire proposera au secrétariat de la COMED une fiche synthèse de la décision du tribunal administratif pour permettre à la COMED de prendre en compte les éléments soulevés par le juge. Le titulaire devra organiser le réexamen devant la commission de médiation et la mise à jour du dossier dans l'application Comdalo après avoir sollicité le requérant par tout moyen (courrier, courriel et appels téléphoniques. En cas d'échec de ces prises de contact le titulaire transmettra le formulaire CERFA par recommandé avec accusé de réception au requérant.) pour apporter des compléments si nécessaire et remettre à jour sa situation.

En cas d'annulation, et sauf décision contraire du juge administratif, le titulaire dispose d'un délai maximal de deux mois à compter de la date de notification du jugement au Préfet du département pour notifier la nouvelle décision de la commission de médiation au requérant, selon les mêmes modalités que celles exposées à l'article 2.4.3. du présent CCTP. Le titulaire adressera la copie de la décision au secrétariat de la comed afin que ce dernier la dépose dans télérecours.

Les dispositions prévues à cet article font l'objet d'une facturation spécifique.

2.6. Traitement des dossiers dans le cadre de la procédure régionale de caducisation

L'annexe 8 du CCTP présente de manière synthétique cette procédure de caducisation. En cas d'évolution du périmètre de la caducisation, la procédure et les courriers types à utiliser pourront faire l'objet d'une mise à jour par le service ALPE.

2.6.1. Préparation des dossiers

Les dossiers sélectionnés par les services de l'État sont adressés au secrétariat de la COMED qui les transmet au titulaire.

Le titulaire procédera aux vérifications relatives à l'analyse des refus (prise de contact avec le bailleur, analyse de la demande de logement social, etc.).

Le titulaire rédige et expédie en envoi recommandé avec accusé de réception les courriers ou courriels aux ménages les informant que le refus du ménage va être analysé et peut conduire à lui faire perdre le bénéfice de sa reconnaissance de ménage prioritaire au titre du DALO. Le ménage a un mois pour faire part de ses observations (phase contradictoire). Pour les ménages ayant renseigné une adresse mail dans leur demande de logement social

(ou à défaut dans Comdalo ou dans leur formulaire dalo ou daho) l'envoi se fera par recommandé électronique, sinon par lettre recommandée papier.

A la demande du secrétariat de la Comed, le titulaire adressera par mail une copie du courrier contradictoire au travailleur social qui accompagne le requérant dans ses démarches. Le mail à utiliser sera renseigné par le secrétariat de la Comed dans le tableau dédié.

Passé ce délai, le titulaire inscrit le dossier à l'ordre du jour de la COMED pour un examen en vue de maintenir ou retirer la reconnaissance du caractère prioritaire et urgent pour accéder au logement social.

Le titulaire assurera le suivi statistique des dossiers de caducisation et complétera les tableaux de suivi transmis par le secrétariat de la Comed.

2.6.2. Présentation des dossiers en séances

Sauf consigne contraire du secrétariat, le titulaire présente les dossiers en séance.

2.6.3. Traitement des suites de la COMED

La Comed analyse le refus en vérifiant qu'il est illégitime, qu'aucun motif impérieux n'est avancé et que le ménage a été informé des conséquences de son refus.

Soit la COMED reconnaît la légitimité du refus et donc confirme l'obligation pour l'État de reloger le requérant, soit la COMED reconnaît le caractère illégitime du refus et délie l'État de son obligation de relogement.

A l'issue de la COMED, le titulaire mettra à jour, si c'est nécessaire, le dossier dans Comdalo (onglet « suivi/relogement ») et rédigera le courrier avec la décision de la COMED afin de l'adresser au ménage selon les mêmes modalités que mentionnées à l'article 2.4.3. du présent CCTP.

La notification fait l'objet d'une facturation indépendante des autres prestations, et ce afin de prendre en compte les différentes modalités de notifications (notification d'une décision par lettre recommandée avec Accusé de Réception, notification d'une décision par lettre recommandée électronique avec Accusé de Réception).

2.7. Assurer la réponse à l'utilisateur

Le titulaire assurera les réponses par écrit aux questions des usagers déposés via le formulaire en ligne du site régional sur les aspects métiers et techniques.

Les aspects métiers concernent toutes les étapes du traitement du dossier assuré par le titulaire, de son dépôt à la notification de la décision.

Les aspects techniques concernent toutes les questions relatives à l'utilisation du site.

Toute demande qui ne concernerait pas ces deux champs sera retransférée au pouvoir adjudicateur.

Les modèles types de réponse devront être préalablement proposées au pouvoir adjudicateur par le prestataire. Le pouvoir adjudicateur les validera en début de marché.

Toute modification substantielle des modèles types devra faire l'objet d'une validation préalable de la part du pouvoir adjudicateur.

Le titulaire devra assurer la réponse à l'utilisateur pour toutes les étapes relatives à la vie du dossier, de son dépôt jusqu'à la transmission du duplicata conformément à l'article 2.1.3 du présent CCTP.

Le titulaire devra délivrer une réponse écrite à l'utilisateur dans un délai maximal de 3 jours ouvrés.

Les modèles types de réponse devront être préalablement proposées au pouvoir adjudicateur par le prestataire. Le pouvoir adjudicateur les validera en début de marché. Toute modification substantielle des modèles types devra faire l'objet d'une validation préalable de la part du pouvoir adjudicateur.

Un suivi statistique du traitement des réponses aux usagers sera adressé au pouvoir adjudicateur de manière mensuelle.

Ce suivi intégrera a minima les indicateurs suivants :

- Nombre de saisine par département et total Île-de-France
- Nombre de saisine par catégorie de questions
- Délai médian de réponse

Cette prestation fera l'objet d'une facturation spécifique.

2.8. Assurer une veille juridique

Le titulaire assurera une veille juridique sur le DAHO et le DALO.

Il procédera ainsi à la mise à jour des tableaux qui répertorient les jurisprudences des tribunaux administratifs d'Île-de-France et les jurisprudences du conseil d'état relatifs au DALO et au DAHO ainsi qu'aux refus de logement.

Les décisions des tribunaux administratifs hors Île-de-France, dès lors qu'elles comprennent un caractère utile pour alimenter les mémoires en défense en Île-de-France, devront être intégrés dans la veille juridique.

Cette veille juridique sera mise à jour mensuellement.

Les modèles de tableaux seront validés avec le pouvoir adjudicateur. Ils pourront être déposés sur l'espace partagé Resana afin d'être accessibles à tous les départements.

L'analyse devra mettre en avant les impacts jurisprudentiels

Cette prestation fera l'objet d'une facturation spécifique.

Article 3 – Suivi et contrôle de l'exécution des prestations

3.1. DRIHL – Service ALPE

3.1.1. Rôle du service ALPE

La maîtrise d'ouvrage du marché est assurée par le service Accès au Logement et Prévention des Expulsions (ALPE) de la DRIHL. A ce titre, le titulaire s'adressera au service pour tout ce qui concerne l'exécution du CCAP, notamment :

- Toute demande d'ordre financière, seront adressées au service ALPE (DRIHL – ALPE – 5 rue Leblanc - 75911 Paris Cedex 15) externalisation-dalo.drihl-if@developpement-durable.gouv.fr
- Les bons de commande, les reconductions et les avenants sont du ressort du service ALPE ;
- En cas de difficulté dans l'exécution des prestations, le titulaire en fera part au service ALPE le plus rapidement possible ;
- Le titulaire enverra copie au service ALPE des courriers et messages électroniques qu'il envoie aux services départementaux ou reçoit de la part de ces derniers ne relevant pas du travail quotidien ou du traitement d'un dossier de requérant

Le service ALPE procède, sur la base des informations transmises par les secrétariats, à la mise en paiement des factures éditées par le titulaire.

Le titulaire fournit les éléments nécessaires à la facturation mensuelle au plus tard 7 jours ouvrés après la fin du mois de facturation concerné.

Le service ALPE est l'unique interlocuteur du titulaire pour ce qui concerne l'exécution des prestations prévues à l'article 2.1. du CCTP.

En cas de difficulté ou de différend entre le titulaire et les services départementaux de l'Etat, le titulaire et ces derniers en font part immédiatement au service ALPE, maître d'ouvrage du présent marché.

En aucun cas le titulaire n'est autorisé à transmettre au service ALPE des dossiers nominatifs sans en référer au secrétariat de la commission en application des règles de confidentialité.

Le service ALPE transmet au titulaire les bons de commandes suscités par voie électronique.

3.1.2. Réunion de cadrage du marché

Avant le début d'exécution du présent marché, une réunion de cadrage du déroulement de la prestation pourra être organisée entre le Pouvoir Adjudicateur et le titulaire, en présence des secrétariats des commissions et le cas échéant du prestataire du marché précédent. Cette réunion fera l'objet d'un compte rendu, rédigé par le titulaire et validé par le Pouvoir Adjudicateur.

3.1.3. Réunions de suivi du marché

Une réunion de suivi trimestrielle sera être organisée à l'initiative du pouvoir adjudicateur ou du titulaire.

En sus des réunions évoquées ci-dessus, le titulaire devra assister, à la demande du Pouvoir adjudicateur, à toute réunion nécessaire à la bonne exécution du présent marché.

Le service ALPE définira les indicateurs de pilotage complémentaires à ceux cités dans l'article 3.2.2.1. et utiles au pilotage des prestations du présent marché en concertation avec le titulaire.

Ces indicateurs seront transmis par le titulaire à un niveau départemental et régional, à rythme trimestriel, et feront l'objet d'une présentation annuelle.

3.1.4. Représentation du titulaire

Le titulaire désigne un responsable qui est l'interlocuteur habituel du Service ALPE de la DRIHL. Tout changement de ce responsable est soumis à l'agrément préalable du Pouvoir Adjudicateur.

3.2. Secrétariats des commissions départementales de médiation

3.2.1. Rôle des secrétariats des commissions

Les secrétariats des commissions (article 1.3. du présent CCTP) sont les interlocuteurs du titulaire pour le suivi et l'exécution du présent CCTP à l'exception des cas prévus par l'article 3.1.

C'est avec les secrétariats des commissions que le titulaire aura à traiter quotidiennement des dossiers individuels, de l'organisation des commissions de médiations, des suites données aux recours.

Les secrétariats portent la responsabilité de demander au service ALPE de commander ou non les différentes prestations unitaires prévues dans le présent accord-cadre, ainsi que de la vérification des services faits servant de base au paiement des factures. Ces dispositions sont valables pour l'ensemble des tâches décrites dans le présent CCTP à l'exception des prestations de l'article 2.1 qui relèvent exclusivement de la responsabilité du service ALPE.

3.2.2. Suivi d'exécution des prestations

3.2.2.1. Outil de suivi

Le titulaire devra fournir a minima les indicateurs définis dans l'annexe 9 du présent CCTP. Il devra proposer un outil de suivi de l'activité permettant de suivre ces indicateurs (de type Kibana ou autre outil).

Cette liste est susceptible d'évoluer à la demande de l'État ou sur proposition du titulaire du marché.

Cette prestation fait l'objet d'un bon de commande.

3.2.2.2. Réunions

Les secrétariats des commissions fixeront le rythme et le contenu des réunions de suivis.

A titre indicatif, les secrétariats des commissions et le titulaire pourront se réunir chaque semaine au cours du premier mois suivant le commencement de l'exécution des prestations, en particulier si le prestataire n'a pas déjà exécuté de prestations similaires dans le cadre du marché précédent. Le calendrier et le lieu de ces réunions pourront être définis lors de la réunion de cadrage du marché.

Ces réunions ont pour objet d'identifier les éventuelles difficultés rencontrées par le titulaire dans cette phase de démarrage et de déterminer rapidement les solutions permettant d'y remédier.

A titre indicatif, à compter du deuxième mois suivant le commencement de l'exécution des prestations, le secrétariat de la commission et le titulaire pourront échanger chaque mois, les échanges pouvant être physiques et/ou téléphoniques à la demande du secrétariat de la commission. Des comités de pilotage se tiendront chaque trimestre.

Le secrétariat de la commission informera le titulaire de la date, du lieu et de l'objet de la réunion 10 jours avant la date prévue de la réunion.

Cette réunion peut avoir pour objet notamment :

- Le volume d'activité et l'évolution prévisionnelle du niveau d'activité ;
- Les difficultés rencontrées dans la réalisation des tâches ;
- La qualité des données et des prestations ;
- Le retour d'informations de la commission ;
- Les évolutions réglementaires et jurisprudentielles.

Lors de la réunion, le cas échéant, le secrétariat de la commission et le titulaire élaborera un plan d'actions correctif que le titulaire sera tenu de respecter. Ce plan d'action sera transmis immédiatement au service ALPE par le titulaire.

Les réunions hebdomadaires et mensuelles feront l'objet d'un compte-rendu rédigé par le titulaire. Le titulaire communiquera, pour validation, au secrétariat de la commission le compte-rendu de réunion dans le délai de 3 jours ouvrés à compter de la date de réunion.

En sus des réunions évoquées ci-dessus, le titulaire devra assister, à la demande du secrétariat de la commission, à toute réunion nécessaire à la bonne exécution du présent marché.

Ces réunions ne peuvent pas faire l'objet de l'examen de dossiers individuels, cet examen étant du seul ressort de la COMED sauf, le cas échéant et à titre exceptionnel, pour des cas particuliers posant une difficulté particulière au prestataire et qui requièrent le conseil du secrétariat avant discussion en COMED.

3.2.3. Représentation du titulaire

Le titulaire désigne des interlocuteurs départementaux en charge de la bonne exécution des prestations. Tout changement de ce responsable est soumis à l'agrément préalable du secrétariat.

3.3. Dispositions communes aux réunions

Le titulaire s'engage à assister à toutes les réunions organisées par le Pouvoir Adjudicateur ou les secrétariats des commissions auxquelles il est convié.

Les dates et heures de réunion sont fixées par le pouvoir adjudicateur ou les secrétariats des commissions après consultation des disponibilités du titulaire.

3.4. Consignes d'instruction et normes minimales de saisie

Lors de la réunion de cadrage du marché, le pouvoir adjudicateur ou ses représentants transmettront au titulaire des précisions opérationnelles sur les consignes d'instruction conformes au cadre légal.

Dans son utilisation du logiciel Comdalo, le titulaire est chargé d'appliquer les consignes de saisies a minima décrites dans les documents suivants annexés au présent CCTP (annexes 4 et 5 du présent CCTP) :

- Guide de la saisie à minima des recours logement dans Comdalo ;
- Guide de la saisie à minima des recours hébergement dans Comdalo.

Le non-respect des consignes d'instruction et des normes minimales de saisie est passible de pénalités, prévues à l'article 6.2. du CCAP.

Le déploiement du futur logiciel Mondalo conduira à la mise à jour de ces documents ainsi qu'à la mise en place de nouvelles exigences minimales de saisie. Le cas échéant, le Pouvoir adjudicateur ou ses représentants fourniront aux titulaires les indications et les formations nécessaires à leur mise en œuvre ainsi qu'un délai permettant au titulaire d'adapter son organisation à ces nouvelles exigences.

3.5. Contrôle de la qualité des mémoires en défense de l'État

Outre les dispositions de l'article 5 du CCAP (Vérification et admission des prestations), les secrétariats de la commission évaluent la qualité des mémoires en défense produit par le titulaire au titre de l'article 2.5.2. du présent CCTP. Au cas où ils estiment la qualité insuffisante, le secrétariat de la commission prend une décision d'ajournement, de réfaction ou de rejet dans les conditions de notification prévues à l'article 30 du CCAG.

Concernant les critères d'évaluation de la qualité, outre le respect des instructions données par le secrétariat de la commission, ils porteront d'une part sur le respect des règles de formalisme élémentaires (rédaction, syllogisme juridique, syntaxe, orthographe, etc.) et, d'autre part, sur la qualité de la défense sur le fond (réponse exhaustive aux moyens

soulevés, attention aux moyens d'ordre public, charge de la preuve, etc.).

Le titulaire est informé que la copie de ces décisions est transmise immédiatement au service ALPE. La réfaction éventuelle (de même que les ajournement ou rejets éventuels) est décidée au cas par cas dans les conditions de l'article 30 du CCAG. Les décisions d'ajournement, de réfaction ou de rejet sont motivées (application de ce même article). Cela ne fait pas obstacle à la mise en œuvre, en sus, des pénalités des articles 6.1 et 6.2. du CCAP.

Article 4 – Classement et archivage des dossiers

4.1. Dispositions générales

Les dossiers « DALO et DAHO », que le titulaire du marché aura à traiter, sont des archives publiques au sens de l'article L211.1 du livre II du Code du Patrimoine qui stipule : « *Les archives sont l'ensemble des documents, y compris les données, quels que soient leur date, leur lieu de conservation, leur forme et leur support, produits ou reçus par toute personne physique ou morale et par tout service ou organisme public ou privé dans l'exercice de leur activité* ».

A ce titre, les dispositions prévues par le Code du Patrimoine sur les archives publiques (articles L211.1 à L214.10) s'imposeront au titulaire notamment :

- Respecter le secret professionnel et de confidentialité auxquels devront se soumettre les personnes amenées à traiter les dossiers ;
- Sécuriser les données (papiers et numériques) et leur traitement dans le strict respect du règlement général sur la protection des données (RGPD), de la loi relative à l'Informatique, aux fichiers et aux Libertés modifiée et du Code du Patrimoine ;
- Permettre l'exercice du contrôle scientifique et technique des services d'archives départementales concernées sur ces dossiers (y compris ceux conservés dans les locaux du titulaire) ;
- Respecter les règles de gestion édictées par ces mêmes services d'archives (durée pendant laquelle les dossiers papiers devront être conservés, définition du sort à donner -élimination, tri ou versement-, sécurisation des dossiers lors de leur conservation ou de leur élimination).

4.2. La conservation des archives

Le titulaire devra conserver, dans ses locaux, après numérisation, les dossiers papiers suivant un délai (au minimum de 6 mois) qui sera fixé conjointement par le secrétariat de la commission de médiation et le service d'archives départementales concerné. Il devra également être amené à conserver tout ou partie des pièces d'instruction (papier ou numérique) du recours DALO ou DAHO. Dans cette perspective, le titulaire devra être agréé (ou en cours d'agrément) par l'administration compétente pour la conservation des archives publiques papiers et numériques, et ce en application des articles L212-4 et R212-19 à R212-31 du Code du Patrimoine, de l'arrêté ministériel du 4 décembre 2009 précisant

les normes relatives aux prestations en archivage et gestion externalisée (NOR : MCCC0925754A) et de la réglementation afférente (voir en particulier :<https://francearchives.gouv.fr/fr/article/239089582>).

Le titulaire pourra faire appel à une société sous-traitante pour la conservation des dossiers, sous réserve, que le sous-traitant remplisse les conditions édictées précédemment et qu'il réponde favorablement à toute demande (demande de justificatifs, visite des locaux) des secrétariats de commission de médiation et des services d'archives départementales compétents. Le titulaire devra le préciser expressément dans son offre, en indiquant le nom de la société sous-traitante.

De manière générale, le titulaire devra conserver les dossiers des demandeurs jusqu'à épuisement des voies de recours.

Afin de faciliter la gestion des dossiers « papier », tant par le titulaire du marché que par les secrétariats des commissions de médiation, les services d'archives départementales compétents pourront être amenés, à la demande du pouvoir adjudicateur à auditer la chaîne de numérisation pour autoriser le secrétariat de la commission, et le titulaire à éliminer les dossiers avant l'expiration des délais de conservation légaux. La version numérisée sera, alors, considérée comme copie fiable et probante de l'exemplaire original, sous réserve que le processus de numérisation ait été conduit dans les règles de l'art et que les données issues de la numérisation soient conservées de façon fiable et sécurisée, en suivant les recommandations du guide portant sur la numérisation et l'élimination anticipée des documents sur support papier du ministère de la Culture (avril 2025 : https://francearchives.gouv.fr/fr/file/b63ea5c4788acb0019352c4f0b354c59592534ed/guide_numerisation_et_elimination_anticipee_des_originaux_vdef.pdf) , et dans le respect du décret n°2016-1673 du 5 décembre 2016 relatif à la fiabilité des copies pris pour l'application de l'article 1379 du code civil (voir <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000033538124>) et du cadre normatif (normes AFNOR).

Pour ce faire, suivant des modalités d'organisation à définir entre le titulaire, le secrétariat de la commission et les services d'archives départementales, le titulaire devra permettre l'accès à ses ateliers de numérisation, transmettre toute information utile et permettre l'accès à toutes les données nécessaires à la bonne réalisation de l'audit. Pour permettre une issue favorable à cette demande d'autorisation d'élimination anticipée, le prestataire s'engagera à ce que la numérisation qu'il mettra en œuvre se rapproche des critères édictés par la norme NF Z42-026 de mai 2017 et la certification NF 544 (mise à jour en mars 2023).

4.3. Échantillonnage, destruction des dossiers et versement des archives.

Le titulaire sera chargé, sous la supervision du représentant du pouvoir adjudicateur, des missions suivantes, après numérisation et/ou après numérisation et conservation des dossiers durant un délai légal :

- Procéder à l'échantillonnage des dossiers devant être versés aux services d'archives départementales et prendre à sa charge le transfert logistique ;
- Procéder à la destruction sécurisée des dossiers devant être éliminés (après avoir obtenu le visa d'autorisation délivré par le service d'archives départementales compétent). Le titulaire devra s'engager à fournir un procès-verbal d'élimination au secrétariat de la commission pour acter du service fait ;
- Procéder au versement de tout ou partie des données numériques (en lieu et place du dossier papier) aux services d'archives départementales qui en feraient la demande suivant les modalités techniques qu'ils fixeront.

Article 5 – Transfert des dossiers en début et fin de marché

5.1. Instructions des recours déposés avant le début des prestations

5.1.1. Cas où le titulaire était titulaire du précédent marché

S'il était déjà titulaire d'un ou plusieurs lot(s) du marché « marché d'assistance pour l'ensemble des tâches de gestion des recours déposés dans le cadre du droit au logement opposable » ci-après « marché précédent », le titulaire du présent marché n'appliquera pas l'article 5.2. « Transmission des recours en cours d'instruction en fin de contrat » du CCTP de marché précédent aux dossiers de ce (ces) lot(s).

Dans ce cas, les prix numérotés 17 à 22 dans le BPU ne s'appliquent pas.

Les dispositions des deux précédents alinéas s'appliquent, en cas de groupement, si un des membres était titulaire d'un des lots du précédent marché.

Les dossiers présentés en Commission de médiation à partir du démarrage du présent marché seront facturés selon les prix numérotés de 1 à 6 dans le BPU.

Aucun dossier ayant fait l'objet d'une quelconque facturation dans le cadre de l'ancien marché ne pourra faire l'objet d'une quelconque facturation dans le cadre du présent marché.

Le titulaire met à disposition de la maîtrise d'ouvrage les moyens de contrôler l'application de l'alinéa précédent.

5.1.2 Cas où le titulaire n'était pas titulaire du précédent marché

L'objet de cet article est de traiter le cas des recours DALO et DAHO ainsi que les recours gracieux déposés devant la commission de médiation avant le début des prestations du présent marché et n'ayant pas fait l'objet d'une décision. Dans le cas d'un dossier ayant déjà fait l'objet d'une décision en Comed, le titulaire notifie la décision au requérant selon les modalités définies à l'article 2.4.3. du présent CCTP et les facture selon les modalités prévues au même article (lignes 7 et 8 du BPU).

Ces recours seront transférés au titulaire dans un délai maximum de 6 jours calendaires à compter de la date de début des prestations. La transmission des dossiers physiques sera formalisée par un bordereau indiquant notamment pour chaque recours : le numéro d'enregistrement dans le logiciel Comdalo, la date de dépôt, la date d'envoi de l'accusé réception, l'état du dossier, la date limite de décision.

Le titulaire devra poursuivre l'instruction des recours DALO et DAHO et des recours gracieux en appliquant les modalités définies à l'article 2 du présent CCTP.

Lors de la constitution de l'ordre du jour des réunions de la commission de médiation, le titulaire veillera à programmer en priorité les dossiers ou recours gracieux déposés avant le début des prestations.

Ces prestations font l'objet d'une facturation spécifique aux lignes 17 à 22 du BPU.

5.2 Transmission des recours en cours d'instruction en fin de contrat

5.2.1 Cas où le titulaire (2026 – 2030) est titulaire du marché suivant (après 2030)

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de modifier ou de supprimer les conditions d'application de l'article 5.1 dans les pièces du marché suivant.

5.2.2 Cas où le titulaire (2026 – 2030) n'est pas titulaire du marché suivant (après 2030)

À l'issue du présent marché, le titulaire devra transmettre à la personne désignée par le représentant du pouvoir adjudicateur, les recours DAHO et DALO ainsi que les recours gracieux, dossiers en procédure de caducité et les recours suite à l'annulation de la décision de la commission de médiation par le tribunal n'ayant pas fait l'objet d'une décision de la commission de médiation.

Cette transmission pourra intervenir, sur demande du pouvoir adjudicateur, dans un délai maximum de 30 jours calendaires avant la date de fin des prestations et jusqu'à 15 jours calendaires après la fin des prestations. Cette transmission des dossiers physiques sera formalisée par un bordereau indiquant notamment pour chaque recours : le numéro d'enregistrement dans le logiciel Comdalo, la date de dépôt, la date d'envoi de l'accusé réception, l'état du dossier, la date limite de décision.

Ces prestations feront, le cas échéant, l'objet de facturation spécifiques aux lignes 23 à 25 du BPU.

5.3 Transmission des archives en fin de contrat

À l'issue du présent marché, le titulaire sera chargé des missions suivantes :

- Transférer au représentant du pouvoir adjudicateur ou à la personne qui lui sera désignée, les dossiers des requérants reconnus prioritaires et urgent pour lesquels une solution de relogement ou d'hébergement reste à trouver.
- Procéder, dans les conditions définies ci-dessus, au versement des archives définitives et aux destructions de dossiers nécessaires. Ces opérations devront être anticipées par le titulaire afin d'être achevées dans un délai maximum de 15 jours suivant la date de fin des prestations.

5.4 Réversibilité et transférabilité du portail web

Contrairement au reste de l'article 5, cet article s'applique soit lors de la fin du contrat, soit sur décision du pouvoir adjudicateur au cours du marché (comme par exemple la bascule vers un portail national comme explicité à l'article 2.1.3. du présent CCTP).

- **Dans l'hypothèse d'un transfert du portail en fin de contrat**

La transférabilité ou la réversibilité intervient lorsque la relation contractuelle cesse qu'elle que soit la cause de ce terme, la DRIHL confiant à un nouveau prestataire les prestations qu'elle avait confiées au titulaire du marché ou la reprenant à son compte.

Elle permet à un nouveau titulaire et/ ou au pouvoir adjudicateur de récupérer l'ensemble des données et informations contenues dans le système mis en place.

A la demande du pouvoir adjudicateur le titulaire devra lui communiquer toutes informations destinées à lui permettre de reprendre ou de faire reprendre le portail WEB et / ou ses données dans les conditions prévues à l'article 12 - Propriété intellectuelle du CCAP. Un plan de transférabilité sera établi entre l'ancien et le nouveau prestataire et / ou le pouvoir adjudicateur qui permettra de définir les formats de récupération des données (format standard lisible sans difficulté dans un environnement équivalent), prévoira la mise en place des procédures d'exploitation de module d'export et définira la mise en œuvre du plan de transférabilité, dans un délai donné.

En particulier, cette transférabilité devra permettre au pouvoir adjudicateur d'exploiter le portail WEB dans toutes les conditions qu'il souhaitera, y compris sous licence libre.

Le prestataire a un devoir de coopération et de conseil et devra mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer le transfert dans les meilleurs délais.

- **Dans l'hypothèse d'une bascule au cours du marché**

A la demande du pouvoir adjudicateur le titulaire devra lui remettre le code et la documentation actualisés du portail ainsi que toutes les données qui y sont associées dans les conditions prévues à l'article 12 - Propriété intellectuelle du CCAP.

5.5 Destruction des données en fin de contrat

Une fois les données récupérées par le pouvoir adjudicateur dans les conditions prévues au présent contrat et le contrat achevé, le prestataire détruira les données en sa possession au titre du présent contrat. Il devra fournir une preuve de cette destruction. Il s'engage à ne conserver aucune donnée confidentielle sous quelque support que ce soit, matériel ou immatériel, connu ou inconnu.

LISTE DES ANNEXES AU CCTP

ANNEXE 1 : Statistiques sur l'activité des COMED (valeur non contractuelle)

ANNEXE 2 : Spécifications techniques et volumétrie du portail web

ANNEXE 3 : Manuel utilisateur gestionnaire Comdalo

ANNEXE 4 : Guide saisie a minima hébergement

ANNEXE 5 : Guide saisie a minima logement

ANNEXE 6 : Formulaires et notices DALO et DAHO (Cerfa)

ANNEXE 7 : Guide pour les commissions de médiation DALO

ANNEXE 8 : Procédure de caducisation

ANNEXE 9 : Liste des indicateurs de suivi de l'activité

Nb : L'ensemble des guides en annexe ont une valeur non contractuelle et sont susceptibles d'évoluer.

Le à

Signature du candidat, nom et qualité et identification de l'entreprise