



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction Régionale et Interdépartementale
de l'Hébergement et du Logement

**GESTION REGIONALE DE LA
DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL**

Marché de prestation de service relative à la gestion du système d'enregistrement de la demande de logement social pour l'Île-de-France

Cahier des clauses techniques particulières

Pouvoir adjudicateur :

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

Service accès au logement et prévention des expulsions locatives

Immeuble « Le Ponant » 5 rue Leblanc 75015 PARIS

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

1. OBJET DU MARCHE	3
2. CONTEXTE DU MARCHE	3
2.1. Présentation de la DRIHL	3
2.2. Présentation du système national d'enregistrement	3
2.3. Le dispositif de gestion régional	5
2.4. L'organisation régionale autour du dispositif de gestion	5
2.5. Quelques chiffres clés	6
3. LA PRESTATION ATTENDUE	6
3.1. Objectif de la prestation	6
3.2. Présentation du périmètre applicatif sur lequel intervient le titulaire des prestations de gestionnaire territorial	6
3.3. Nature de la prestation	7
3.3.1. Porte d'entrée des utilisateurs du SNE	7
3.3.2. Garant de l'objectif de fiabilité des données	10
3.3.3. Recenser et radier pour attribution des DLS au titre des attributions réalisées par les maîtres d'ouvrage d'insertion	12
3.3.4. Apporter à la DRIHL un soutien dans sa mission de pilotage régional de la gestion de la demande de logement social.	13
3.3.5. Rendre compte trimestriellement de son activité à la DRIHL	15
3.2.6. Initialisation du marché	15
3.3. Définition des moyens et des livrables attendus	15
3.5. Propriété intellectuelle	20
3.6. Discretion et confidentialité	21
ANNEXE 1 : INDICATEURS DU SUIVI QUALITE	23

1. Objet du marché

Le présent marché a pour objet de confier à un prestataire de service, ci-après dénommé le Titulaire du marché, une partie des missions relatives à la gestion territoriale du système national d'enregistrement (SNE) de la demande de logement social pour l'Île-de-France pour les quatre années à venir.

Les missions du gestionnaire territorial (GT) sont définies à l'article R 441-2-5 du Code de la construction et de l'habitation (CCH).

Au vu des textes en vigueur :

- Le GT est désigné au niveau départemental et au niveau régional en Île-de-France ;
- Ses missions sont d'affecter aux utilisateurs les codes d'accès au SNE et de tenir à jour la liste des codes d'accès, de veiller à ce que les procédures d'enregistrement, de renouvellement et de radiation des demandes soient régulièrement mises en œuvre.

La Direction régionale et interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL) est responsable du fonctionnement du système d'enregistrement de la demande de logement social sur le territoire d'Île-de-France. Elle a choisi de ne pas assurer la totalité de cette mission en interne et a donc confié le suivi du dispositif à un titulaire. Ainsi, la DRIHL reste juridiquement gestionnaire territorial. L'objet du présent marché est la poursuite de la mission pour les quatre années à venir. Le relais avec le titulaire actuel sera effectif le mercredi 8 avril 2026, après un passage de relais.

2. Contexte du marché

2.1. Présentation de la DRIHL

Placée sous l'autorité du Préfet de la région Île-de-France, la DRIHL réunit en son sein les différents périmètres ministériels en charge du logement et de l'hébergement afin d'élaborer et de décliner ces politiques, au bénéfice des usagers et des territoires franciliens.

Pour ceci, elle agit par ses missions régionales sur l'ensemble des 8 départements, et par une intervention directe sur Paris et la petite couronne via ses 4 unités départementales. Cette organisation unique à l'échelle nationale marque ainsi la volonté de l'État d'adapter ses réponses dans ces domaines à la situation spécifique de l'Île-de-France.

2.2. Présentation du système national d'enregistrement

Depuis la loi du 29 juillet 1998 de lutte contre les exclusions, il existe une obligation d'enregistrement de la demande de logement social. Cette obligation est régionale en Île-de-France.

La loi n°2014-366 du 24 mars 2014 modifiée, pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, dite loi ALUR, réforme les procédures de demande d'un logement social pour plus de transparence, d'efficacité et d'équité. Cette loi prévoit en son article 97 que l'État confie la gestion du système d'enregistrement à un groupement d'intérêt public, le GIP SNE. Ce dernier assure notamment l'animation et le suivi de l'action des gestionnaires locaux en tant qu'administrateurs et gardiens de la qualité de l'alimentation du système.

La totalité des informations contenues dans le formulaire Cerfa de la demande de logement social, renseignées par les demandeurs, ses modifications ultérieures, son renouvellement et sa radiation, sont enregistrées dans un système informatique national d'enregistrement (SNE). Ce système gère des bases de données régionales pour l'Île-de-France.

Depuis 2016, le système gère le dossier unique des demandeurs franciliens. Il s'agit de la mise à disposition de tous les acteurs du logement social des pièces justificatives collectées auprès des demandeurs lors de l'enregistrement de la demande ou de son renouvellement, lors du rapprochement offre / demande, ou encore lors de l'instruction d'une demande en vue d'une attribution d'un logement. Parallèlement, les demandeurs peuvent enrichir leur demande de logement social via le portail Internet grand public dédié à cela (<https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>).

Instauré par les lois Accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) et Egalité et citoyenneté (EC), le système gère également de manière partagée la vie de la demande de logement social de chaque ménage demandeur. Les acteurs partagent diverses informations en lien avec l'évolution de la demande du ménage concerné. Ces informations concernent : les événements qui affectent la demande (proposition faite au ménage, éventuel refus d'un bailleur ou du ménage, signature du bail, etc.), l'éligibilité de la demande à un contingent (ex : le contingent d'Action logement) et enfin les demandes ayant fait l'objet d'une attribution de logement non suivie d'un bail signé.

Depuis septembre 2021, le SNE intègre les informations relatives aux systèmes intercommunaux de cotation des demandes tels qu'ils sont définis dans les plans partenariaux de gestion de la demande et d'informations des demandeurs élaborés par les EPCI et les EPT.

L'application nationale est accessible par Internet. Elle est mise gratuitement à disposition des utilisateurs (services enregistreurs situés sur l'ensemble du territoire national).

L'enregistrement de la demande dans le fichier national peut s'effectuer selon diverses modalités :

- Les services enregistreurs peuvent directement utiliser l'application Web sous Internet pour enregistrer les demandes (accès en mode transactionnel) ; l'obtention du numéro unique et de l'attestation est instantanée ;

- Les services enregistreurs peuvent aussi saisir les demandes dans leur système privatif et transmettre ensuite les informations contenues dans la demande au système national ; ils doivent dans ce cas réaliser une interface avec le système national. Un certificat est alors nécessaire pour gérer les échanges qui doivent se faire de manière instantanée, en mode synchrone.

La documentation générale relative au SNE est disponible sur le site internet dédié aux professionnels de la demande de logement social mis en place par le ministère en charge du logement : <http://sne.info.application.logement.gouv.fr/documentation-generale>

L'application nationale a les fonctionnalités suivantes, assurées par les services enregistreurs :

- Enregistrement d'une nouvelle demande
- Validation des nouvelles demandes saisies sur le portail internet grand public pour lesquelles les demandeurs n'ont pas pu joindre leur pièce d'identité
- Mise à jour et / ou renouvellement d'une demande
- Radiation d'une demande
- Consultation des demandes enregistrées
- Interfaces avec les systèmes privatifs des services enregistreurs
- Interfaces avec les systèmes d'informations de l'État (COMDALO, SYPLO, RPLS)
- Fonctions de reporting
- Fonctions d'administration
- Évolutions du SNE dans les prochaines années

2.3. Le dispositif de gestion régional

Un dispositif de gestion régional est mis en place en Île-de-France.

Le gestionnaire régional est responsable du fonctionnement du système d'enregistrement dans le territoire correspondant ; il est aussi le garant de la réelle possibilité des usagers à l'enregistrement de leurs demandes, de l'accès à l'information par rapport à leur demande de logement social et du processus de traitement de cette demande.

Le gestionnaire régional pilote l'élaboration et la diffusion aux services enregistreurs de guides des bonnes pratiques en matière d'enregistrement et de radiation des demandes.

2.4. L'organisation régionale autour du dispositif de gestion

Le Préfet de la région d'Île-de-France a mis en place un comité de pilotage de la réforme de la demande de logement social composé des représentants des utilisateurs du système : collectivités territoriales, EPCI, bailleurs, Action Logement et services de l'État.

Le rôle du comité de pilotage consiste à appuyer la DRIHL dans sa mission d'assurer une gestion homogène de la demande de logement social sur le territoire francilien, à valider les orientations

de la gestion régionale du système d'enregistrement et à mettre en place les mesures et outils nécessaires à l'accompagnement des évolutions du système.

Cette instance réunit depuis 2020.

2.5. Quelques chiffres clés

Aujourd'hui, l'Île-de-France compte environ 800 guichets enregistreurs actifs : une minorité est constituée par les bailleurs (environ 30 %), les autres sont des communes. Quelques-uns d'entre eux disposent de plusieurs sites d'enregistrement.

Au 31 décembre 2024, la base de données comportait 888 144 demandes actives.

Au cours de l'année 2024 : 65 094 radiations pour attribution ont été enregistrées, 168 666 radiations pour non renouvellement ont été appliquées, 284 902 nouvelles demandes ont été créées.

Des données plus complètes sur la demande exprimée en Île-de-France sont disponibles sur le site internet de la DRIHL : <http://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/socle-de-donnees-demandes-et-attributions-de-r114.html>.

En 2024, le gestionnaire territorial du SNE en IDF a reçu près de 12 000 sollicitations par courriel et 1500 appels.

3. La prestation attendue

3.1. Objectif de la prestation

Le titulaire aura pour mission d'assurer la quasi-totalité des fonctions de gestionnaire régional en collaboration avec la DRIHL, pour son compte, conformément au II de l'article R.441-2-5 du Code de la construction et de l'habitation. Elles sont listées dans la partie 3.3.

3.2. Présentation du périmètre applicatif sur lequel intervient le titulaire des prestations de gestionnaire territorial

Le périmètre des applications du GIP SNE sur lesquelles le titulaire sera amené à intervenir, est composé des systèmes d'information suivants :

- Le **SNE** (<https://sne.logement.gouv.fr/>), outil transactionnel permettant aux 800 guichets enregistreurs, d'enregistrer, mettre à jour, renouveler, instruire et radier (en particulier pour attribution d'un logement) les demandes de leur territoire. Cet outil est ouvert depuis peu en consultation aux EPCI acteurs de la réforme des attributions
- Un **module de cotation** (<https://cotation.sne.logement.gouv.fr/>), relié au SNE, permettant aux EPCI de pondérer et classer la demande de logement social sur leurs territoires grâce à un paramétrage des critères de priorisation

- Un **outil décisionnel** (Numéro Unique NUU, <https://sid.din.developpement-durable.gouv.fr/>), ouvert essentiellement, à date, aux agents de l'État, aux gestionnaires territoriaux et l'AORIF (Associations régionales HLM et Unions régionales HLM), permettant la réalisation de statistiques sur la demande de logement social (DLS) et le suivi des guichets. Le remplacement de l'outil BO devrait intervenir en 2026 en permettant d'ouvrir plus largement l'accès à l'outil statistique du SNE.
- Le **portail web professionnel (PWP : https://GIP_SNE.fr/signin)**, portail permettant aux guichets enregistreurs, bailleurs essentiellement et collectivités qui le souhaitent de déposer les pièces justificatives de la demande de logement social pour contrôle, qualification et déversement des pièces dans le SNE par un tiers

3.3. Nature de la prestation

Le titulaire assurera ses missions au sein de locaux qui lui sont propres avec une équipe dédiée dont il assurera personnellement le recrutement.

Pour la réalisation des missions, chacun des agents de l'équipe qui sera constituée par le titulaire devra être doté d'un téléphone et d'un ordinateur avec un accès à internet. Par ailleurs, pour réaliser les requêtes avec l'infocentre du SNE, le titulaire disposera d'une licence Business Object (BO).

Le titulaire doit assurer les missions suivantes :

3.3.1. Porte d'entrée des utilisateurs du SNE

A ce titre, le titulaire devra :

- Gérer l'outil, poursuivre son paramétrage, suivre les habilitations :
 - **Créer et paramétrer les nouveaux services enregistreurs** au fur et à mesure de leur demande et tenir à jour la liste et les coordonnées des services enregistreurs dans les départements de l'Île-de-France. Les créations et paramétrages de tout nouveau service enregistreur doivent se faire dans les 48 heures ouvrées suivant la réception de la demande, sous réserve de sa complétude. Un courriel de confirmation devra être adressé à la DRIHL, avant création du service enregistreur. Pour chaque service enregistreur créé, les guides des bonnes pratiques devront être adressés aux services concernés, ainsi que la documentation produite par le GIP SNE. La création de nouveaux services d'enregistrement est aujourd'hui ponctuelle : tout au plus quelques unités par an.
 - **Recevoir les demandes d'ouverture d'accès des nouveaux utilisateurs des services enregistreurs**, puis les transmettre à l'assistance nationale de second niveau. La communication à l'assistance nationale des demandes d'accès, puis la communication des identifiants aux intéressés doit être faite dans les 24h ouvrées suivant la réception des demandes et/ou de l'information, sous réserve de sa complétude.

- **Recevoir les demandes d'ouverture d'accès pour des utilisateurs autres que ceux des services enregistreurs (c'est-à-dire en mode consultation)**, en particulier les agents des 39 EPCI/EPT concernés par la réforme des attributions de logement social en Ile-de-France. Dans une moindre mesure, les demandes d'ouverture d'accès peuvent également concerner les agents ministériels, des services de l'Etat, des conseils départementaux et ceux des SIAO (Services intégrés de l'accueil et de l'orientation). La communication à l'assistance nationale des demandes d'accès, puis la communication des identifiants aux intéressés doit être faite dans les 48h ouvrées suivant la réception des demandes et/ou de l'information, sous réserve de sa complétude. Annuellement, quelques dizaines d'utilisateurs seraient concernés.
- **Dans le cas d'une utilisation du SNE via une interface**, il conviendra de **réceptionner du demandeur** (suite au courriel de l'entité faisant la demande pour être utilisateur et ayant acquis les certificats nécessaires) **la clé publique du certificat de chiffrement**, ainsi que l'identifiant délivré (code guichet). L'assistance nationale renvoie au gestionnaire le recensement des actions qu'elle a menées pour permettre aux nouveaux utilisateurs d'accéder au système. La mise en œuvre du certificat ne doit pas excéder 48 heures, sauf cas particulièrement complexe nécessitant plusieurs interventions successives de l'assistance nationale.
- **Le gestionnaire a un rôle d'assistance** des services pour les aider à accéder à l'outil, prendre en main le logiciel et optimiser l'utilisation de l'outil, notamment pour la partie pilotage de l'activité par le menu « consultation ». A cette fin, le gestionnaire doit relayer la documentation afférente (ex : guide du consultant simple pour les EPCI non services enregistreurs).
- **Tenir à jour au quotidien**, la liste dans l'application informatique, des noms des **référénts du numéro unique au sein des services enregistreurs** et leurs coordonnées, ainsi que la liste de toutes les personnes bénéficiant de droits d'accès. Assurer le lien avec la DRIHL pour signaler le changement des référents et permettre la mise à jour en simultané de toutes les listes de diffusions. Deux fois par an, une extraction est demandée à l'assistance nationale dans le but de partir sur de nouvelles listes de diffusion actualisées. Ces listes sont partagées entre la DRIHL et le gestionnaire.
- **Organiser des mises à jour globales**, deux fois par an, par voie d'enquêtes auprès de l'ensemble des services recensés. La synthèse des résultats est à transmettre à la DRIHL. Il s'agit lors de ces mises à jour, d'une part, d'identifier les guichets « dormants » afin que la DRIHL examine la suite à donner et d'autre part, mettre à jour les habilitations individuelles en supprimant régulièrement celles qui ne sont plus utilisées et en créant celles qui sont nécessaires. Il s'agit également de

tenir à jour la liste des guichets en précisant au minimum leur dénomination, le type de guichet, leur raison sociale si elle est différente, leur n° de Siret, l'interfaçage ou pas de leur système privatif, le type d'interfaçage, s'ils en ont un le nom de leur système privatif (outil développé en interne ou nom du produit du marché et de son vendeur), la méthode de maintenance de leur système privatif (interne ou externalisée et, dans ce cas, le nom du prestataire qui l'effectue).

- **Mettre à jour dans le système d'enregistrement, les données communales et départementales** et/ou les vérifier (délais anormalement longs au vu des arrêtés préfectoraux...) chaque fois que des modifications interviennent. Ces modifications sont réalisées dans les 48 heures ouvrées suivant la réception de la demande.
 - **Mettre à jour le portail Internet grand public pour la rubrique « où trouver les guichets »** dès lors qu'un nouveau service enregistreur est créé, supprimé ou communique de nouvelles coordonnées : adresse et/ou téléphone et horaires. Semestriellement, un courriel devra être adressé à tous les référents du système d'enregistrement pour que ces derniers communiquent au gestionnaire les éventuelles modifications attendues sur cette rubrique du portail Internet grand public.
- **Gérer la relation aux utilisateurs**, notamment en assurant une fonction d'assistance de premier niveau :
- **Répondre aux questions des utilisateurs posées par téléphone ou par courriel** ; les transmettre au pôle d'assistance national, le cas échéant, pour l'assistance nationale sur un espace de systèmes de gestion des tickets dédié (JIRA). Les réponses relevant de l'assistance de premier niveau doivent être immédiates, ou au plus tard dans les 48 heures ouvrées en cas de nécessité de recherches ou de développement important. Pour ce faire, le prestataire met en place à disposition des services un numéro de téléphone dédié et une adresse de messagerie spécifique au bénéfice des utilisateurs franciliens. Compte tenu du fait que les saisines du gestionnaire par les services enregistreurs s'expriment davantage par courriel que par téléphone, la permanence téléphonique pourra être proposée sur des plages partielles les jours ouvrés, de manière à préserver des temps dédiés au traitement des questions écrites. Si le prestataire fait le choix de permanences téléphoniques limitées, il devra proposer à la DRIHL un numéro de téléphone spécifique afin de pouvoir être joignable à tout moment. Le titulaire pourra proposer un outil de ticketing auquel a accès, a minima la DRIHL et, au mieux, l'ensemble des utilisateurs, pour une meilleure traçabilité et une optimisation des coûts de gestion. **Les questions des services enregistreurs peuvent être d'ordre purement technique** par rapport à l'outil informatique et/ou au logiciel et aux

difficultés pour s'y connecter, pour réaliser la saisie, pour éditer les attestations, pour comprendre les messages d'erreur renvoyés par le SNE dans le cas de guichets interfacés, pour des difficultés lors de l'interface avec le système privatif (dispatching entre autres), d'installation des certificats... Pour les questions complexes, l'assistance de national doit être saisie par le titulaire. Celui-ci a un réel rôle d'assistance vis-à-vis des guichets et un rôle de support par la possibilité de suivre les échanges entre les systèmes privés et le système national, la réémission des courriels non reçus, etc. **Les questions des services enregistreurs peuvent aussi être dans le registre de la connaissance et de la compréhension de la procédure de demande de logement social et de la connaissance de la réglementation** à appliquer (exemple : quel document d'identité doit-on exiger de la part d'un demandeur de nationalité étrangère). Aujourd'hui, de nombreuses réponses se trouvent dans les guides des bonnes pratiques en matière de saisie et de radiation réalisés par la DRIHL ou encore sur le site internet de la DRIHL. Pour ce domaine, l'assistance de second niveau est assurée par la DRIHL.

- Le prestataire compile les questions et leurs réponses au sein d'une FAQ qu'il met à disposition des services enregistreurs sur un espace/site dédié, préalablement validée par la DRIHL.

3.3.2. Garant de l'objectif de fiabilité des données

A ce titre, le titulaire devra :

- **Procéder** directement dans la base de données, **aux différentes corrections demandées par les guichets**, après vérification des justifications apportées par ces guichets et en accord avec les directives données par la DRIHL dans les guides des bonnes pratiques : modification des dates de dépôt des demandes, réintroduction dans la base d'une demande radiée par erreur, dé-radiation suite à radiation pour non renouvellement, suppression d'une demande suite à une erreur de saisie (ex : doublons de DLS, les demandes avec pour motif « Renouvellement urbain »), correction du numéro de Sécurité sociale (également appelé NIR), ré-émission d'un courrier de préavis, modification de l'identité du demandeur (suite par exemple à changement d'état civil du fait d'un mariage, réparation d'erreurs de saisie, etc.). Selon les cas, le prestataire peut être amené à consulter la base de suivi des plis postaux mise à disposition par le ministère en charge du logement. Dans le cadre des évolutions du SNE, il pourra aussi à terme accéder aux fichiers-traces qui répertorient les actions faites sur une demande de logement et par quel guichet. Les corrections sont apportées par le gestionnaire au plus tard sept jours ouvrés après la réception des demandes de la part des guichets.
- **Suivre la qualité des informations saisies au sein du système** via les tableaux de suivi mis en place par le niveau national dans l'infocentre du SNE (notamment par les tableaux intitulés « 06_Suivi des guichets »). Le prestataire interpelle directement les services enregistreurs qui ne respectent pas la réglementation ou les conventions et chartes

signées avec la DRIHL. Aujourd'hui, sept indicateurs sur la qualité de la saisie u SNE sont suivies (voir détail en annexe 1). Ces indicateurs sont donnés à titre indicatif et pourront faire l'objet de réunions de concertation, y compris avec d'autres partenaires que la DRIHL, tout au long de la durée du marché, afin soit de les préciser, soit de les modifier en fonction de l'évolution de leur pertinence (pratiques des guichets, politiques nationales et régionales, etc.), à l'initiative de la DRIHL ou du prestataire. Un courriel trimestriel sera transmis au service enregistreur sur ces indicateurs et demander des explications pour les indicateurs dépassant les seuils convenus avec la DRIHL. Ce courriel électronique précise qu'en cas d'inaction, la DRIHL procédera à une mise en demeure en vue de l'application des sanctions prévues par le Code de la construction et de l'habitation. Le prestataire transmet à la DRIHL le résultat de son suivi relatif à la qualité des informations saisies au sein du système. Semestriellement, le prestataire transmet à la DRIHL la liste des services enregistreurs pour lesquels il estime que la DRIHL doit directement intervenir, y compris pour d'éventuelles sanctions. Si le prestataire découvre des anomalies qu'il juge suffisamment importantes et qui pourraient nécessiter des sanctions, il les transmet sans attendre à la DRIHL.

- **Participer à la fiabilisation des informations relatives à la reconnaissance au titre du droit au logement opposable.** Le suivi de l'exécution de la mise en œuvre des décisions des commissions de médiation pour le droit au logement opposable est parfois rendu complexe par la radiation pour non-renouvellement d'une demande de logement social à laquelle la reconnaissance au titre du DALO a été rattachée. Aussi, sur la base d'une extraction fournie par la DRIHL des demandeurs reconnus au titre du DALO mais ne bénéficiant plus d'une DLS active (numéro DALO, nom, prénom, date de naissance, dernière adresse connue, dernier numéro unique connu), le titulaire doit rechercher dans le SNE une éventuelle nouvelle demande de logement social active et communiquer l'information à la DRIHL afin que l'information soit mise à jour par les services de l'État dans Comdalo (ce logiciel étant interfacé avec le SNE, l'information sur le statut DALO remontera alors dans chacune des demandes de logement social concernées). Cette recherche peut s'effectuer par le biais d'un croisement automatisé avec la base de données du SNE. Il s'agit d'une prestation ponctuelle pouvant être commandé via un bon de commande.
- **Assurer le repérage des guichets qui refusent l'enregistrement** ou le renouvellement d'une demande de logement social et qui ne jouent donc pas pleinement leur rôle de service d'enregistrement. Ce repérage se fait pour l'essentiel par le recueil des informations transmises par les guichets de façon spontanée au prestataire. Le prestataire prendra l'attache du guichet concerné pour examiner avec lui les conditions dans lesquelles il procède aux enregistrements et, le cas échéant, recueillir les motifs des non enregistrements. Les informations sont remontées à la DRIHL au fil de l'eau. Ce type d'évènements intervient très rarement.

- **Transmet mensuellement**, à chaque guichet de type bailleur, **une extraction de ses attributions de l'année en cours**. Cet export pourra évoluer, avec l'accord de la DRIHL, au regard des évolutions SNE et de son outil décisionnel.
- **Assurer le suivi de la bonne mise en œuvre des évolutions du SNE**, notamment du dossier unique et de la gestion partagée de la demande de logement social.
 - **Pour la partie « dossier unique »** : semestriellement, le prestataire réalise une extraction sur l'infocentre du SNE dans le but de connaître le nombre de pièces justificatives présentes sur le SNE, par catégorie (pièces d'identité, avis d'imposition sur le revenu, etc.), sur l'ensemble des demandes actives d'Ile-de-France. Ce suivi est complété par deux exploitations complémentaires visant d'une part à déterminer les services enregistreurs qui déposent ou non des pièces justificatives sur le SNE (c'est-à-dire identifier ces derniers et comptabiliser le nombre de pièces déposées par chacun d'eux, par catégorie, durant une période visée) et d'autre part à analyser géographiquement, à l'échelle des EPCI/EPT souhaité en priorité, la part des ménages ayant déposé des pièces justificatives (par catégorie).
 - **Pour la partie « gestion partagée »** : annuellement, le titulaire exécute le même exercice que celui décrit pour le dossier unique, sauf qu'il se concentre sur les différents lots du dispositif de gestion partagée (événements, contingents, décisions d'attribution) et les champs présents sur le SNE qui y sont afférents. **Le titulaire prend attache des services enregistreurs qui sous-alimenteraient le dossier unique et les champs d'information relatifs à la gestion partagée, par rapport à leur volume d'activité.** Il cherche à en déterminer les causes et à inciter les services concernés à se conformer aux règles de gestion voire à la réglementation.
 - Lors de son reporting (semestriel pour le dossier unique et annuel pour la gestion partagée), le prestataire mentionne les services qui ont fait l'objet d'un rappel aux règles de fonctionnement, les réponses apportées par ces derniers et le constat des évolutions.

3.3.3. Recenser et radier pour attribution des DLS au titre des attributions réalisées par les maîtres d'ouvrage d'insertion

Le titulaire, sur la base de la liste et des adresses communiquées par la DRIHL, prend annuellement attache des associations titulaires d'un agrément « maîtrise d'ouvrage d'insertion » (MOI) pour recenser les situations devant faire l'objet d'une radiation et obtenir les éléments utiles à la radiation de la demande (numéro unique, adresse, etc.), puis radie lui-même les demandes concernées sur le SNE avec un accès guichet enregistreur dédié. Cette prise de contact avec les associations titulaires d'un agrément MOI pourra se faire par courriel ou par courrier simple. En effet, comme ces organismes ne sont pas des bailleurs sociaux, leur accès au SNE n'est pas autorisé par la réglementation. Mais le CCH prévoit, en son article L. 441-2-1, que

les attributions de logement réalisées dans ce cadre donnent lieu à radiation de la demande des ménages, radiation à laquelle le gestionnaire du SNE procède.

Annuellement, une centaine de demandes sont concernées. Le prestataire s'organise pour être en mesure d'avoir fini le 31 janvier au plus tard l'ensemble de ces radiations de l'année précédente.

Il alerte la DRIHL s'il rencontre des difficultés : non réponses après relance(s) ou refus de transmettre les informations nécessaires...

3.3.4. Apporter à la DRIHL un soutien dans sa mission de pilotage régional de la gestion de la demande de logement social.

Le titulaire devra :

- **Adresser annuellement à la DRIHL une synthèse des besoins et des dysfonctionnements remontés auprès des services enregistreurs**, dans le cadre de l'amélioration de la communication envers les guichets et les utilisateurs du SNE. Pour cela, il construit un questionnaire, avec l'aide de la DRIHL, qu'il adresse à chaque référent guichet SNE. Il pourrait être effectué un questionnaire différent selon le type de guichet (ex : guichet bailleur / guichet non bailleur). Cette synthèse et analyse des besoins et des dysfonctionnements sera à réaliser et à rendre une fois par an au courant du deuxième trimestre de l'année civile.
- **Élaborer puis diffuser 3 newsletters par an à destination de l'ensemble des utilisateurs franciliens**. Ces newsletters, dont le contenu est préalablement validé par la DRIHL, visent d'une part à informer les acteurs de la demande de logement social des travaux engagés dans le cadre de ce marché notamment pour améliorer la fiabilité des données, et d'autre part à communiquer sur les évolutions législatives, réglementaires ou techniques relatives à la demande de logement social, ainsi que de faire des rappels de points importants ou méconnus.
- **Relayer au fil de l'eau les informations techniques ponctuellement transmises par l'assistance nationale/GIP SNE**. Ces dernières informations doivent être relayées dans un délai maximum de 24h à tous les services enregistreurs. Elles peuvent par exemple porter sur des indisponibilités temporaires de certaines fonctionnalités du SNE ou sur des opérations de maintenance programmées.
- **Former le référent de chaque service enregistreur** qui émet un besoin de formation, notamment par le biais du questionnaire annuel évoqué ci-dessus. Le titulaire proposera les modalités de formation les plus adéquates. Le titulaire est aussi chargé de sélectionner les agents à former, en sachant que le nombre de sessions de formation sera d'une dizaine par an au moins et qu'elles sont principalement - si ce n'est uniquement - destinées aux référents du SNE. Ces formations ne peuvent excéder une demi-journée. Il s'agit d'une prestation ponctuelle pouvant être commandé via un bon de commande

- **Organiser pour le compte de la DRIHL trois réunions annuelles** avec les utilisateurs du SNE en IDF (une pour les bailleurs, seuls habilités à effectuer des radiations, et une autre avec les autres utilisateurs) et une autre avec le comité de pilotage annuel du SNE. Ces réunions se tiennent dans les locaux de la DRIHL, voire de manière dématérialisée avec l'accord de la DRIHL. Le titulaire est en charge de la réalisation du support de présentation, de la co-animation avec le coordonnateur régional / gestionnaire territorial et de la rédaction du compte-rendu. Le titulaire doit formuler des propositions de points à inscrire à l'ordre du jour, tout comme produire des données statistiques et analyses utiles à l'information et à la prise de décision. Celles-ci doivent parvenir à la DRIHL au minimum trois semaines avant la date de la réunion. S'agissant du support de présentation, le titulaire doit l'adresser à la DRIHL, au plus tard deux jours avant la date de la réunion. Pour le compte-rendu, le titulaire doit l'adresser à la DRIHL, au plus tard sept jours francs après la tenue de la réunion.
- **Participer à l'élaboration et à la mise à jour des guides** des bonnes pratiques en matière de saisie et de radiation (réalisés par la DRIHL), **ainsi qu'aux chartes** (dont celle du dossier unique), conformément aux évolutions réglementaires et techniques ou dans un souci d'homogénéisation des pratiques des différents utilisateurs du SNE ou pour préciser certains points qui posent le plus de difficulté aux utilisateurs. La diffusion de ces documents est à la charge de la DRIHL, le prestataire est quant à lui responsable de l'animation autour de ces chartes et guides, au relais de l'information et au contrôle de leur respect. Ces documents sont mis à jour dès qu'une modification législative ou réglementaire a un impact sur la gestion de la demande, et au minima une fois tous les deux ans. Les dernières versions des guides sont disponibles sur le site internet de la DRIHL : <http://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/guichets-enregistreurs-du-sne-r289.html>
- **Proposer un module de formation de type « e-learning »**. Ce module de formation devra être facilement accessible et modifiable, en vue de potentielles évolutions de la gestion de la demande de logement social. Il est destiné aux utilisateurs du SNE, principalement aux nouveaux agents qui prennent leur poste au sein de services enregistreurs. Il s'agit d'une prestation ponctuelle pouvant être commandé via un bon de commande
- **Mettre à jour les modules de formation de type « e-learning » existants**. En fonction des évolutions législatives, réglementaires ou applicatives, le titulaire devra ajuster les modules de formation existants en supprimant, remplaçant ou ajoutant des séquences. Est considérée comme mise à jour d'un module toute modification portant sur moins de la moitié de la durée totale du module. Il s'agit d'une prestation ponctuelle pouvant être commandé via un bon de commande
- Au titre de l'appui aux utilisateurs, le titulaire **produit des extractions du SNE** permettant aux guichets de suivre leur activité ou la gestion de la demande. En moyenne, le GT reçoit

160 sollicitations annuelles relatives aux extractions. Ce volume devrait diminuer par le remplacement de l'outil BO par un nouvel outil, qui sera ouvert à tous les utilisateurs du SNE et, le développement de nouvelles fonctionnalités d'extraction sur le SNE (reporting 3DS).

- Participer, avec la DRIHL, aux réunions organisées par le GIP SNE (3 à 4 réunions par an), principalement en distanciel

3.3.5. Rendre compte trimestriellement de son activité à la DRIHL.

Tous les trimestres, le titulaire effectue un reporting à la DRIHL de chacune des prestations contractées dans le présent marché.

Par ailleurs, chaque mois, le titulaire organise un comité de suivi d'une heure et demi maximum afin de faire le point sur l'activité. Les ordres du jour sont adressés par le titulaire au plus tard 5 jours ouvrés avant les réunions. Les comptes-rendus synthétiques des comités sont adressés sous la forme d'un relevé d'informations /décision / actions par le titulaire au plus tard 5 jours ouvrés après les réunions.

3.2.6. Initialisation du marché

La prestation d'initialisation consiste à mettre en place l'ensemble des moyens nécessaires à la réalisation du marché. Les principales activités à mener par le titulaire sont les suivantes :

- L'organisation d'une réunion de lancement dans un délai de 3 semaines maximum après la notification du Marché.
- La description de l'organisation mise en place par le titulaire pour conduire les prestations.

3.3. Définition des moyens et des livrables attendus

Concernant les livrables, le titulaire doit :

- respecter des règles de nommage, de gestion de version ainsi que les modèles de documents et de format définis conjointement défini avec le pouvoir adjudicateur.
- transmettre des livrables à la DRIHL via un espace de travail partagé entre le titulaire et la DRIHL

Les moyens de gestion du dispositif doivent être adaptés aux missions confiées au titulaire. Sont ainsi mentionnés ci-dessous quelques indicateurs de mesure de la charge estimée, des livrables attendus et du délai auquel le titulaire doit se fixer, à la date de conclusion du présent CCTP :

<u>Intitulé de l'activité</u>		<u>Estimation de la fréquence ou de la quantité</u>	<u>Livrable attendu par le pouvoir adjudicateur</u>	<u>Délai de mise en œuvre</u>	<u>Observations</u>
Le titulaire est la porte d'entrée des utilisateurs franciliens du SNE					
<i>Gérer l'outil, poursuivre son paramétrage, suivre les habilitations</i>					
1	Créer et paramétrer les nouveaux services enregistreurs	Quelques unités par an		48 heures ouvrées après réception d'une demande complète	Compter environ 20 minutes pour la création d'un guichet enregistreur
2	Recevoir et traiter les demandes d'ouvertures d'accès des nouveaux utilisateurs des services enregistreurs	Plusieurs centaines par an		24 heures ouvrées après réception d'une demande complète	Compter environ 10 minutes par habilitation
3	Recevoir et traiter les demandes d'accès pour des utilisateurs autres que ceux des services enregistreurs	Quelques dizaines par an		48 heures ouvrées après réception d'une demande complète	Compter environ 10 minutes par habilitation
4	Gérer en lien avec les guichets interfacés les mises à jour des certificats de chiffrement	Ponctuelle, quelques cas par an		48 heures ouvrées après réception d'une demande complète	Compter environ 10 minutes par situation
5	Assister les services dans l'accès et l'utilisation du SNE	Ponctuelle			Le titulaire peut relayer des guides déjà existants
6	Tenir quotidiennement à jour la liste des référents du SNE	Ponctuelle	Une liste de diffusion actualisée sur simple demande de la DRIHL		Compter environ 5 minutes par an et par référent du SNE
7	Réaliser deux enquêtes annuelles auprès des guichets	Semestrielle	La liste et les motifs des guichets dormants		Trimestres 1 et 3 de chaque année civile

	pour une mise à plat des habilitations attribuées – pistage des guichets dormants				(peut être réalisé simultanément à l'activité 9)
8	Mettre à jour dans le système d'enregistrement, les données communales et départementales	Annuelle		48 heures ouvrées après réception d'une demande complète	
9	Mettre à jour le portail internet grand public pour la partie « où trouver les guichets »	Semestrielle			Trimestres 1 et 3 de chaque année civile (peut être réalisé simultanément à l'activité 7)
Gérer la relation aux utilisateurs					
10	Répondre aux questions posées par les utilisateurs (assistance de premier niveau) par courriel ou au téléphone et assurer la transmission aux assistances de second niveau en cas de besoin	Ponctuelle et fréquente	Un numéro de téléphone et une adresse messagerie dédiés aux utilisateurs franciliens	Réponse immédiate ou dans les 48 heures ouvrées si cas complexe	En moyenne en 2024, 1100 sollicitations mensuelles ont été faites par les utilisateurs (90 % par courriel)
11	Création/mise à jour d'une FAQ disposition des service enregistreurs sur un espace ou un site dédié, préalablement validée par la DRIHL	Annuelle			
Le titulaire est garant de l'objectif de fiabilité des données					
12	Procéder aux corrections de la base de données demandées par les services enregistreurs : suppression des doublons, modification des dates de dépôt des demandes, modification de l'identité du demandeur, dé	Ponctuelle et fréquente		7 jours ouvrés après réception d'une demande complète	Ces demandes de correction de la base représentent près de la moitié du volume des sollicitations des services enregistreurs

	radiation d'une DLS, suppression d'une demande suite à une erreur de saisie, correction du NIR, etc.				
13	Suivre la qualité des informations saisies au sein du système, interpellier les services enregistreurs pour comprendre les problèmes et leur demander de procéder à des corrections, alerter la DRIHL en cas d'inaction	Suivi et demande de corrections chaque trimestre, alerte de la DRIHL annuelle	Tableau récapitulatif du suivi opéré faisant notamment apparaître les 7 indicateurs prioritaires pour chaque guichet + liste annuelle des guichets pour lesquels une mise en demeure par la DRIHL est jugée utile		La DRIHL pourra communiquer au titulaire un exemple de tableau de suivi sur les 7 indicateurs prioritaires et les cibles attendues pour chacun d'eux
14	Participer à la fiabilisation des informations relatives à la reconnaissance au titre du droit au logement opposable	Ponctuelle, sur demande de la DRIHL, par tranche de 1000 dossiers à fiabiliser	Tableau complété avec l'éventuel nouveau numéro unique trouvé par le titulaire	15 jours ouvrés après réception de l'extraction fournie par la DRIHL	Prestation ponctuelle à bons de commande
15	Assurer le repérage des guichets qui ne jouent pas pleinement leur rôle de service d'enregistrement et obtenir leurs explications	Exceptionnelle	Liste des guichets concernés et motifs d'explications	Au moment du bilan trimestriel sauf cas grave (alerte immédiate)	
16	Assurer le suivi de la bonne mise en œuvre des évolutions du SNE				
16.1	Pour la partie « dossier unique »	Semestrielle	Restitution globale et production des deux analyses complémentaires (par services enregistreurs et par EPCI souhaité en choix 1)		Trimestres 2 et 4 de chaque année civile
16.2	Pour la partie « gestion partagée »	Annuelle	Restitution globale et production des deux analyses complémentaires (par services enregistreurs et par EPCI souhaité en choix 1)		

Le titulaire a en charge le recensement puis la radiation des attributions des MOI					
17	Sur la base des informations communiquées par la DRIHL, prendre attache des MOI, recenser les attributions de l'année n-1 et radier les demandes concernées	Annuelle		Avant le 1 ^{er} mars de chaque année civile	Trimestre 1 de chaque année civile
Le titulaire appuie la DRIHL dans sa mission de pilotage régional					
18	Adresser annuellement une synthèse des besoins et dysfonctionnements recensés auprès des services enregistreurs, par le biais d'un questionnaire	Annuelle	Réponses apportées au questionnaire, analyse et synthèse des besoins et dysfonctionnements		Trimestre 2 de chaque année civile
19	Élaborer puis diffuser 3 newsletters par an à destination de l'ensemble des utilisateurs franciliens	Quadrimestrielle	Newsletter validée		
20	Relayer au fil de l'eau les informations techniques transmises par l'assistance nationale	Ponctuelle		24 heures ouvrées après réception de l'information	
21	Former le référent de chaque service enregistreur	Huit à 15 demi-journées de formation par an	Supports de formation		En présentielle ou en visioconférence en fonction des besoins
22	Organiser pour le compte de la DRIHL trois réunions annuelles (panel des utilisateurs ainsi qu'un comité de pilotage)	Deux demi-journées par an + temps de préparation et de compte-rendu	Propositions de points à inscrire à l'ordre du jour Invitation des participants Production de données statistiques et analyse Support de présentation	L'ordre du jour et les invitations doivent être finalisés au moins un mois avant la réunion, le support doit être transmis au moins 15 jours avant	Une réunion par semestre

			Compte-rendu	la réunion, le compte-rendu doit être rédigé au plus tard 7 jours après la réunion	
23	Participer à l'élaboration et à la mise à jour des guides des bonnes pratiques et chartes, à l'animation autour de ces documents et au contrôle de leur respect	Occasionnelle et a minima une fois tous les deux ans	Guides et chartes actualisés	3 mois calendaires après la demande de la DRIHL	
24	Proposer un module de formation de type « e-learning »	Ponctuelle, sur demande de la DRIHL	Module finalisé	3 mois calendaires après la demande de la DRIHL	Prestation ponctuelle à bons de commande
25	Mettre à jour les modules de formation de type « e-learning » existants	Ponctuelle, sur demande de la DRIHL	Module actualisé	2 mois calendaires après la demande de la DRIHL	Prestation ponctuelle à bons de commande
25	Transmettre la liste des attributions aux bailleurs qu'ils réalisent	Mensuelle	Liste d'attributions suivie d'un bail signé. Une liste par bailleur		Actualisation au regard des évolutions du SNE (transactionnel ou décisionnel)
Le titulaire rendu compte trimestriellement de son activité à la DRIHL					
26	Produire un reporting trimestriel récapitulant l'activité du titulaire dans les différents domaines confiés dans le présent marché	Trimestrielle	Reporting complet, activité par activité	Au plus tard dans un délai d'un mois après la fin de chaque trimestre	Trimestres de l'année civile

Dans le cadre du présent marché, les diverses missions confiées au titulaire seront commandées via des bons de commande émise au fur et à mesure des besoins.

3.5. Propriété intellectuelle

Les résultats de la prestation, tant en ce qui concerne la forme que le contenu, sont propriété du pouvoir adjudicateur qui peut librement les utiliser, même partiellement. Ils sont cédés à titre exclusif au profit du pouvoir adjudicateur. Le titulaire déclare expressément que le projet

ne fera pas, de sa part, l'objet d'aucune autre cession de droits de propriété intellectuelle à des tiers de quelque nature et de quelque étendue que ce soit.

Cette exploitation à titre non commercial s'exerce dans le strict respect des droits moraux de l'auteur. Le pouvoir adjudicateur s'engage à faire figurer le nom du (des) auteur(s).

Le titulaire cède au pouvoir adjudicateur tous les droits de propriété intellectuelle de l'auteur, de nature patrimoniale que les parties entendent notamment par les points suivants :

- les droits d'utilisation et d'exploitation, sous toutes formes, connues et inconnues,
- les droits de reproduction, par tous moyens et sur tous supports, connus et inconnus,
- les droits de représentation, de communication au public par tous procédés, connus et inconnus,
- les droits d'adaptation, modification, traduction, évolution, adjonction, suppression, de tout ou partie des produits,
- les droits d'incorporation, en tout ou partie, à toute œuvre préexistante ou à créer,
- et, d'une manière générale, toutes les prérogatives patrimoniales de l'auteur sur sa création.

Les droits cédés par le titulaire au pouvoir adjudicateur sont valables pendant toute la durée de protection légale et pour le monde entier.

Le pouvoir adjudicateur, en tant que titulaire des droits de propriété intellectuelle du fait de la cession de ceux-ci, sera en droit unilatéralement de faire réaliser par des tiers tout ou partie des opérations qu'elle jugera utile et nécessaire.

Le titulaire garantit au pouvoir adjudicateur la jouissance paisible des résultats. Il garantit contre toute action en contrefaçon et en conséquence, il prend à sa charge tous dommages et intérêts auxquels le pouvoir adjudicateur pourrait être condamné.

Le titulaire ne pourra communiquer à des tiers ni les données brutes recueillies ni les rapports sans l'accord explicite et écrit du pouvoir adjudicateur. Cela inclut tout autre service de l'Etat que la DRIHL (service ALPE ou direction).

Si le titulaire souhaite utiliser, en dehors du cadre du marché, des informations, des résultats ou des documents obtenus dans le cadre du marché, il devra au préalable obtenir l'accord explicite et écrit du pouvoir adjudicateur. Il ne peut faire un usage commercial ou les publier sans l'accord préalable et explicite du pouvoir adjudicateur. La publication doit mentionner que l'étude a été financée par la DRIHL. Il ne peut les communiquer à des tiers, à titre gratuit ou onéreux, qu'avec l'autorisation explicite et écrite du pouvoir adjudicateur.

3.6. Discretion et confidentialité

Le titulaire s'engage à faire preuve de discrétion professionnelle et à respecter la confidentialité qui s'attache à la réalisation de la prestation.

Il s'engage à maintenir le secret le plus absolu sur toutes les informations qui lui seront fournies et dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre des activités confiées.

Il demeure tenu par cet engagement au-delà de la remise des prestations.

3.7 Communication des productions en fin de marché

Quelle que soit la cause de l'interruption du marché (résiliation quelle qu'en soit le motif, non reconduction ou fin du marché), le prestataire s'organise pour fournir au pouvoir adjudicateur au plus tard deux semaines avant cette interruption l'ensemble de ses productions quelles que soient leurs formes (données brutes, rapports, comptes-rendus, tableaux de suivis, vidéos, etc.) en double : formats informatiques modifiables et non modifiables.

Annexe 1 : Indicateurs du suivi qualité

1 - Part des enregistrements à plus de 30 jrs: Cet indicateur calcule la part des demandes qui ont été enregistrées plus de 30 jours après la date de dépôt indiquée dans le CERFA. Le SNE est capable de détecter le moment où l'enregistrement de la demande a été réellement créée. Le but est de raccourcir le délai de traitement des nouvelles demandes. Il est obligatoire d'avoir un taux inférieur à 1%. *Exemple: un guichet a enregistré pendant la période 10 demandes hors-délai sur 200 demandes au total. L'indicateur sera donc égal à $10/200 = 5\%$.*

2 - Part des attributions sans numéro RPLS : Cet indicateur calcule la part des demandes qui ont été attribuées sans l'inscription du numéro RPLS du logement au moment de l'attribution. Le but est d'atteindre les 0% d'attributions mal renseignées mais le seuil autorisé est de 5%, le seuil critique étant de 10% (à ne pas franchir à la hausse). *Exemple : un guichet a attribué pendant la période 10 demandes sans RPLS, sur 200 demandes au total. L'indicateur sera donc égal à $10/200 = 5\%$.*

3 - Part des attributions renseignées plus de 10 jrs après signature du bail: Cet indicateur calcule la part des demandes dont la radiation n'a pas été renseignée dans les temps dans le SNE. C'est à dire : plus de 10 jours après la signature de bail (et/ou sans le motif suivant : "radiation pour attribution d'un logement"). Il est recommandé d'avoir un taux inférieur à 3%. Le seuil critique étant de 5% (à ne pas franchir à la hausse). *Exemple : un guichet a oublié d'enregistrer 20 attributions suite à la signature du bail pendant la période, sur 200 demandes au total. L'indicateur sera donc égal à $20/200 = 10\%$.*

4 - Part des attributions sans inscription de l'événement DESCAL: Cet indicateur vise à identifier la part des attributions ne disposant pas de l'événement "décision de la CALEOL (DESCAL)". Le but pour chaque bailleur est de disposer d'un taux nul soit 0%. *Exemple : si vous disposez de 100 attributions et que le nombre d'événement DESCAL est inférieur à 90, l'indicateur sera de 10%.*

5 - Comparaison des radiations [demandes] pour attributions par rapport au trimestre de l'année précédente : Cet indicateur vise à identifier d'éventuelles anomalies et oublis de radiation pour attribution en comparant les attributions du dernier trimestre par rapport à ce même trimestre en année N-1. Une alerte est émise de manière graduée : 1) si le taux est négatif mais au-dessus de -10% 2) S'il est en dessous de -10%.

6 - Part des enregistrements ne comportant aucune pièce d'identité (ou équivalent) : Cet indicateur vise à identifier le taux de demandes enregistrées par le guichet et qui ne comportent aucune pièce d'identité. Ce taux doit être de 0%. *Exemple : un guichet a enregistré 100 demandes dont 4 sans aucune pièce d'identité (ou équiv.). Le guichet sera alors alerté*

7 - Part des attributions "Autres contingents réservataires" : Cet indicateur permet d'évaluer la part des attributions dont le réservataire n'est pas clairement défini par le guichet. Le taux des attributions classées dans "Autres contingents réservataires" ne doit pas être trop élevée. Le seuil conseillé à ne pas dépasser