

Marché d'assistance pour la gestion des recours déposés dans le cadre du droit au logement et à l'hébergement opposable dans le Vaucluse



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE VAUCLUSE

MARCHE DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

Table des matières

ARTICLE 1- PRÉSENTATION GÉNÉRALE.....	4
Définition du droit au logement et à l'hébergement opposable.....	4
Rôle de la commission de médiation.....	4
Objet de la prestation.....	5
Délai d'exécution.....	6
ARTICLE 2 - Description des prestations attendues.....	7
Réception, enregistrement et vérification de la complétude.....	7
Information du public.....	7
Réception des dossiers.....	7
Enregistrement des dossiers.....	7
Vérification de la complétude.....	8
Envoi de l'accusé de réception.....	8
Instruction des recours.....	10
Dans le cadre des recours DALO.....	10
Dans le cadre des recours DAHO.....	13
Édition des fiches de synthèse.....	14
Proposition d'un avis sur les suites à donner aux recours.....	15
Inscription des recours à l'ordre du jour d'une commission.....	15
ARTICLE 3 - ORGANISATION DE LA COMED.....	16
Avant la séance :.....	16
En cours de séance.....	16
Après la séance :.....	17
ARTICLE 4 - Traitement des recours contre les décisions de la COMED.....	18
Traitement des recours gracieux.....	18
Traitement des recours contentieux.....	19
ARTICLE 5 - GESTION DES DOSSIERS.....	20
Transfert des dossiers en début et fin de marché.....	20
Instruction des recours déposés avant le début des prestations :.....	20
Transmission en fin de marché des recours dont l'instruction est en cours :.....	20
Classement des dossiers :.....	20

Archivage des dossiers en cours de marché.....	21
Transmission des archives en fin de marché.....	21
ARTICLE 6 - SUIVI DE L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS DU MARCHÉ.....	21
Réunions de suivi et de pilotage.....	21
Bilans et rapports d'activité.....	22
ARTICLE 7 - CONTRÔLE DE L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS DU MARCHÉ.....	23
ARTICLE 8 - CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES.....	23
LISTE DES ANNEXES AU CCTP.....	24

ARTICLE 1- PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Définition du droit au logement et à l'hébergement opposable

La loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable (DALO), vise à garantir le droit à un logement décent et indépendant à toute personne qui n'est pas en mesure d'y accéder par ses propres moyens ou de s'y maintenir.

Ce droit est ouvert à toute personne de nationalité française ou disposant d'un droit ou titre de séjour en cours de validité et répondant aux conditions d'accès à un logement social.

La Commission de médiation (COMED) peut être saisie sans conditions de délai lorsque le demandeur, de bonne foi est au moins dans une des situations suivantes :

- être dépourvu de logement
- être hébergé chez un particulier
- être menacé d'expulsion sans relogement
- être hébergé dans une structure d'hébergement ou une résidence hôtelière à vocation sociale de façon continue depuis plus de 6 mois ou logé temporairement dans un logement de transition ou un logement foyer depuis plus de 18 mois.
- être logé dans des locaux impropres à l'habitation ou présentant un caractère insalubre ou dangereux.
- être logé dans un logement non décent ne présentant pas les éléments d'équipement et de confort exigé (absence de chauffage, eau potable...), à condition d'avoir à charge au moins un enfant mineur ou une personne handicapée ou de présenter soi-même un handicap.
- être logé dans un logement dont la surface habitable n'est pas supérieure ou égale à 16m² pour un ménage sans enfant ou 2 personnes augmentée de 9 m² par personne en plus dans la limite de 70m² pour 8 personnes et plus, à condition d'avoir à charge au moins un enfant mineur ou une personne handicapée ou de présenter soi-même un handicap
- être logé dans un logement non adapté à son handicap.

La COMED peut également être saisie par toute personne qui n'a reçu aucune proposition adaptée en réponse à sa demande de logement dans un délai fixé par arrêté préfectoral. Dans le département de Vaucluse ce délai est fixé à 30 mois

Cette loi 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 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.

Rôle de la commission de médiation

Les COMED sont départementales. Elles sont définies à l'article L441-2-3 du code de la construction et de l'habitation et 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 agréés d'insertion ou de logement des personnes défavorisées/ associations de défense des personnes en situation d'exclusion). Elles sont présidées par une personnalité qualifiée désignée par le préfet de département.

La Commission de médiation (COMED) examine les recours amiables présentés dans le cadre du

DALO et du DAHO et statue sur le caractère prioritaire et urgent des dossiers qui lui sont soumis dans un délai prévu à l'article R441-15 du CCH soit 3 mois s'agissant des recours DALO et 6 semaines s'agissant des recours DAHO. 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.

En cas de reconnaissance par la COMED du caractère prioritaire et urgent de leur demande de logement (DALO), le préfet de département est tenu de reloger le ménage sous 3 mois. Dans le cadre d'une reconnaissance du caractère prioritaire et urgent d'une demande d'hébergement (DAHO) ce délai est de 6 semaines pour une préconisation en structure d'hébergement et de 3 mois pour une préconisation d'accueil en logement de transition ou logement foyer.

La COMED se réunit suivant un calendrier prédéfini mais également dès lors que la situation le justifie. Le secrétariat de la COMED est assuré par la direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS).

Objet de la prestation

Le présent marché 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 et à l'hébergement opposable en application de la loi n°2007-290 du 5 mars 2007 devant la commission de médiation du département. Ces prestations s'étendent 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 le tribunal administratif pour contester les décisions de la commission de médiation.

L'instruction des dossiers doit se faire de manière rigoureuse dans le respect du droit en vigueur et selon des procédures clairement établies et partagées dans le cadre du marché. L'enjeu est de garantir une égalité de traitement entre les requérants.

L'instruction des dossiers s'inscrit dans des délais réglementaires contraints et une rédaction administrative spécifique. 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 la base d'une analyse précise de chaque recours au regard du droit en vigueur.

Le prestataire s'engage à utiliser pour toutes les prestations l'application nationale de gestion et de suivi des recours d'État. Cette application est amenée à être remplacée en cours de marché par l'outil MONDALO. Le prestataire s'engage à participer aux actions de formations qui seront mises en place à l'occasion du changement d'outil. L'application nationale de gestion et de suivi des recours doit être dûment renseignée par le prestataire qui s'engage sur la fiabilité des informations renseignées.

Le schéma général de la gestion d'un recours au titre de la loi dite DALO déléguée par les services de l'État au titulaire, se présente en différentes phases :

- **Réception des recours** avec enregistrement dans l'application nationale de gestion et de suivi des recours qui permet la délivrance d'un accusé de réception adressé par le titulaire au

requérant.

Vérification de la complétude du dossier avec demande de pièces complémentaires et demande d'informations auprès des partenaires si nécessaire. Vérification également de l'existence et de la validité de la demande de logement social dans le cadre du recours DALO avec accompagnement du requérant à la complétude de son dossier si nécessaire.

- **Instruction des recours** : Une fois sa complétude établie, le dossier est analysé et instruit quant à sa recevabilité et son éligibilité selon les critères légaux. Le titulaire demande si nécessaire des informations auprès des partenaires puis présente le dossier en commission de médiation sous forme d'une fiche de synthèse.
- **Organisation de la COMED** :
 - rédaction et envoi des convocations, ordres du jour, mise à disposition des membres de la commission des fiches de synthèse dématérialisées 5 jours ouvrés avant la date de réunion, accueil des membres avec établissement d'une liste des présents et absents.
 - participation obligatoire du titulaire à chaque commission,
 - élaboration d'un tableau de suivi issu de l'application nationale de gestion et de suivi des recours comportant l'ensemble des demandes avec la synthèse des éléments constitutifs du dossier et l'avis du titulaire du marché
 - rédaction du procès-verbal mentionnant, notamment, les membres présents, l'heure d'ouverture et de clôture de la séance
 - Rédaction et notification des décisions individuelles selon les modèles prescrits (accord, refus, ajournement pour infos complémentaires ou enquête sociale).
 - Transmission à la DDETS du tableau de suivi complété des décisions de la COMED
- **Traitement des recours contre les décisions de la commission de médiation**
- **Gestion des dossiers** : sécurisation et confidentialité des données, classement et archivage selon les règles en vigueur, transfert des dossiers en cours d'instruction, en début et fin de marché

Il appartient au titulaire de prendre toutes les mesures nécessaires permettant d'assurer la continuité de sa mission de service public dans les meilleures conditions : affranchissement, ordinateur, téléphone et messagerie dédiés, logiciels obligatoires et indispensables, effectif qualifié et suffisant, locaux dédiés à la charge du prestataire.

Délai d'exécution

La Commission de médiation examine les recours amiables et gracieux présentés dans le cadre du DALO ou du DAHO et statue dans les délais prévus par le CCH à savoir six semaines maximums s'agissant des recours DAHO et trois mois maximum s'agissant des recours DALO.

L'ensemble du processus DALO et DAHO, de la réception du recours à la notification de la décision de la commission de médiation, doit impérativement respecter les délais prévus. Le titulaire doit donc s'engager, à respecter les délais qui lui sont imposés. En cas de non-respect de ces délais, des pénalités prévues à l'article 6 du CCAP s'appliqueront.

ARTICLE 2 – Description des prestations attendues

Réception, enregistrement et vérification de la complétude

Information du public

La mission de service public déléguée au titulaire du marché l'engage à informer et renseigner les usagers sur les modalités de recours et à leur communiquer s'ils en font la demande les formulaires, en format papier. À ce titre, le titulaire :

- Assurera un accueil téléphonique selon les horaires fixés par la DDETS.
- Utilisera une adresse électronique permettant aux usagers et aux travailleurs sociaux d'obtenir toutes les informations nécessaires sur le droit au logement et à l'hébergement opposable et sur l'instruction des dossiers.

À l'issue du présent marché, et en cas de changement de titulaire, le titulaire du marché mettra à disposition de la personne désignée par le pouvoir adjudicateur les éléments de contenu et techniques permettant d'assurer la continuité de l'accès par le public et le numéro de téléphone utilisé pour assurer l'accueil téléphonique.

Réception des dossiers

Le requérant dépose auprès du titulaire sa demande de recours sur le formulaire Cerfa 15036*02 (DALO) et 15037*02 (DAHO) ainsi que les informations et pièces complémentaires permettant l'instruction du dossier complet, soit par voie dématérialisée, soit par messagerie électronique sur l'adresse de messagerie dédiée, soit par voie postale. Une boîte aux lettres dédiée est installée par la DDETS au sein de la cité administrative à Avignon.

La relève de la boîte de messagerie électronique et de la boîte aux lettres postale doit être effectuée au minimum trois fois par semaine.

La date de prise en compte pour le dépôt du dossier est celle de sa réception par le titulaire du marché. Les pièces complémentaires sont envoyées par le requérant au titulaire.

Le titulaire du marché réceptionne la demande de recours, appose le tampon justifiant de la date du dépôt de la demande et s'assure que le CERFA est correctement rempli, daté et signé.

Enregistrement des dossiers

Le titulaire du marché procède ensuite à la création du recours et à son enregistrement dans le logiciel d'enregistrement des recours dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la date de réception du dossier dûment renseigné et complet.

L'enregistrement des recours dans l'application nationale de gestion et de suivi des recours d'État est facilité par des interfaces informatiques. Pour les recours DALO, la seule saisie du numéro unique du requérant, permet d'importer automatiquement dans l'application nationale de gestion et de suivi des recours d'État, l'ensemble des champs communs entre le CERFA de la demande de logement social et le CERFA du recours. Pour éviter les problèmes d'importation des données, le demandeur dans le SNE doit être le même que celui du recours DALO (même personne et même nom). Les dossiers DAHO ne comportent pas de numéro SNE et font l'objet d'une saisie manuelle par le titulaire du marché, à réception de la demande. A moyen terme, un interfaçage avec le SI-SIAO est prévu et devrait permettre l'importation des informations de ces requérants (date en attente de confirmation par le ministère du logement).

Vérification de la complétude

Le dossier déposé par le requérant comprend :

- Le formulaire CERFA n° 15036*02 (DALO) ou n° 15037*02 (DAHO) renseigné, daté et signé par le requérant
- Les pièces justificatives obligatoires que le requérant doit joindre au dossier et, le cas échéant, les pièces complémentaires permettant de justifier sa situation particulière (Voir annexe 1 : pièces nécessaires à l'étude des dossiers).

Le dossier est déclaré complet dès lors que le Cerfa ainsi que les pièces obligatoires listées en annexe du présent CCTP ont été déposées.

Dans le délai de 5 jours ouvrés,

- soit le dossier est complet et fait l'objet d'un enregistrement dans l'application nationale de gestion et de suivi des recours d'État.
- soit le dossier est incomplet et dans ce cas, dans le délai de 5 jours ouvrés, le titulaire du marché recherche les éléments et pièces complémentaires auprès des partenaires et des logiciels donc la liste et les contacts/accès est fournie par la DDETS. A l'issue de ces 5 jours ouvrés, si les informations manquantes ne peuvent être obtenues que via le requérant, le prestataire adresse au requérant un courrier établi au moyen de l'application nationale de gestion et de suivi des recours d'État que son dossier est incomplet et lui indiquant les pièces manquantes ainsi que le délai accordé pour produire ces pièces. Ce délai, fixé à un mois et suspend les délais d'instruction de la demande. Dans ce délai, le titulaire met tout en œuvre pour aboutir à la complétude du dossier le cas échéant en accompagnant le requérant au dépôt des pièces nécessaires.

Envoi de l'accusé de réception

La saisie du recours réputé complet est validée par l'édition d'un accusé de réception du recours issu de l'application nationale de gestion et de suivi des recours d'État. Cet accusé de réception précise la date de dépôt ou de réception de la demande qui constitue le point de départ du délai dont dispose la commission pour rendre sa décision.

Instruction des recours

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. Il peut, dans le cadre de l'instruction, obtenir toutes les informations nécessaires à l'analyse en demandant une enquête sociale ou en prenant l'attache des divers services partenaires concernés par les demandes et susceptibles d'apporter les informations utiles à l'instruction :

- La caisse d'allocation familiales
- Les Maisons des Solidarités Départementales, les Centres communaux d'actions sociales, l'ARS, les services des communes chargés de la lutte contre le logement indigne, (dont les SCHS)
- Les Maisons départementales pour les personnes handicapées (MDPH)
- Les bailleurs sociaux
- Les collectivités locales, les EPCI, et les services de l'État chargés de l'insalubrité (locaux impropres à l'habitation, logements insalubres ou dangereux) et de la décence des logements
- Les services de l'État chargés de la prévention des expulsions locatives et du relogement selon les modalités qui seront établies lors de la réunion de lancement.

Pour les demandes d'hébergement, le titulaire du marché saisira le SIAO.

Dans le cadre des recours DALO

Le titulaire du marché, afin de présenter le dossier en COMED, mène son instruction en deux temps :

Il doit s'assurer de la recevabilité du recours conditionnée aux points suivants :

- La situation du requérant doit être régulière au regard de la législation sur le droit de séjour des étrangers (Article L300-1 du CCH)
- Le requérant doit remplir les conditions d'accès au logement social notamment de ressources (articles L441-2-3 et R4414-14-1 du CCH)
- Le requérant doit avoir effectué des démarches préalables à savoir à minima le dépôt d'une demande de logement social. A ce titre, le titulaire s'assure de l'existence et de la validité de la demande de logement social du requérant et accompagne ce dernier dans l'actualisation ou la complétude de cette dernière si nécessaire.
- Absence de saisine concomitante d'une autre COMED

Le titulaire du marché s'assure ensuite de l'éligibilité du recours en vérifiant que le requérant justifie d'au moins une des situations suivantes énoncée à l'article L441-2-3 du CCH à savoir :

- être dépourvu de logement
- être menacé d'expulsion sans relogement
- être hébergé dans une structure d'hébergement ou une résidence hôtelière à vocation sociale de façon continue depuis plus de 6 mois ou logé temporairement dans un logement de transition ou un logement foyer depuis plus de 18 mois.

- être logé dans des locaux impropres à l'habitation ou présentant un caractère insalubre ou dangereux.
- être logé dans un logement non décent ne présentant pas les éléments d'équipement et de confort exigé (absence de chauffage, eau potable...), à condition d'avoir à charge au moins un enfant mineur ou une personne handicapée ou de présenter soi-même un handicap.
- être logé dans un logement dont la surface habitable n'est pas supérieure ou égale à 16m² pour un ménage sans enfant ou 2 personnes augmentée de 9m² par personne en plus dans la limite de 70m² pour 8 personnes et plus, à condition d'avoir à charge au moins un enfant mineur ou une personne handicapée ou de présenter soi-même un handicap
- être demandeur d'un logement social depuis un délai supérieur au délai anormalement long sans avoir reçu de proposition adaptée à ses besoins.
- être logé dans un logement non adapté à son handicap.

Une fois ces éléments vérifiés au regard des pièces du recours, le titulaire élabore une fiche de synthèse permettant à la COMED d'apprécier le caractère prioritaire et urgent du recours. Il s'agit d'apporter à la COMED au moyen d'une fiche de synthèse des éléments permettant d'apprécier factuellement la situation individuelle du requérant. Pour produire cette fiche, le titulaire peut examiner :

- 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
- Les caractéristiques du logement (sur-occupé, insalubre, non décent, hébergé chez un tiers ...) et son adaptation à la composition familiale et aux ressources du foyer.
- la cohérence des informations déclarées dans le formulaire CERFA vis-à-vis des informations contenues dans la demande de logement social sur le SNE ou d'hébergement avec les autres systèmes d'informations (CAFPRO pour la demande de logement)
- Les refus de propositions de logement ou d'hébergement adaptés éventuelles, émanant du requérant, alors qu'il se trouvait dans la situation faisant l'objet du recours
- L'existence de démarches préalables introduites par le requérant permettant de trouver une solution à sa situation
- L'absence d'une saisine concomitante d'une autre COMED
- L'existence éventuelle d'une précédente décision favorable rendue par la commission et les suites données par le préfet.

Une offre est considérée comme adaptée quand elle répond aux besoins du ménage en terme de taille, de localisation, de coût ... l'offre adaptée doit être appréciée au regard de l'accessibilité du logement (offre de transport, éloignement du lieu de travail ..), de l'adaptation au handicap ou au vieillissement éventuel, de la composition familiale, du coût du logement par rapport aux ressources du ménage... Il faut ici faire la différence entre les besoins du ménage (auxquels le logement proposé doit permettre de répondre) et les attentes du ménage (que l'offre de logement peut ne pas prendre en compte).

Le tableau ci-dessous précise les actions de vérification à mener par le titulaire selon la situation du requérant :

Catégorie de requérant	Vérifications et investigations à mener par le titulaire
requérant hébergé chez un tiers	Si le requérant est hébergé par ses ascendants, le titulaire doit vérifier la situation du requérant au regard des conditions de cohabitation et du degré d'autonomie. Par définition un hébergement chez un tiers revêt un caractère précaire justifiant le recours devant la COMED.
requérant menacé d'expulsion sans relogement	Il 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. Il doit également porter à connaissance de la COMED les raisons de l'expulsion et les conditions d'apurement des dettes le cas échéant.
requérant hébergé ou logé temporairement dans un établissement ou un logement de transition, un logement-foyer ou une RHVS	Il doit vérifier la durée de présence dans le logement de transition, le logement-foyer ou la résidence hôtelière à vocation sociale auprès des partenaires identifiés.
requérant logé dans des locaux	Le recours sur ce motif vaut signalement de la situation d'habitat indigne auprès des pouvoirs publics. Le titulaire doit vérifier si l'immeuble ou le logement fait déjà l'objet d'une procédure de lutte contre l'habitat indigne et l'état de cette procédure. Il doit également vérifier si les procédures de relogement via les dispositifs de droit commun de lutte contre l'habitat indigne ont eu le temps de produire leurs effets. Si la situation n'est pas connue des pouvoirs publics, le titulaire signale la situation aux autorités compétentes en la matière (mairie, ARS, DDT...) et indique au requérant la nécessité de signaler sa situation via la plateforme Histologe en complément de son recours DALO.
requérant logé dans des locaux manifestement sur- occupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent, et qui a au moins un enfant mineur ou une personne handicapée à charge	Il doit vérifier : • que le requérant ou un membre de sa famille est handicapé au sens de l'article L114 du code de l'action sociale et des familles, • ou la présence d'au moins un enfant mineur dans la composition

	<i>familiale du ménage, Il doit également vérifier que le requérant occupe un logement :</i> <i>• soit d'une surface habitable inférieure aux surfaces mentionnées à l'article R.822-25 du CCH</i> <i>• soit présentant au moins un des risques pour la sécurité ou la santé énumérés à l'article 2 du décret du 30 janvier 2002 ou auquel font défaut au moins deux des éléments d'équipement et de confort mentionnés à l'article 3 du même décret.</i> <i>L'état du logement du requérant est apprécié au vu notamment d'un rapport technique effectué par une autorité compétente en la matière (mairie, ARS, association agréée, PDLHI).</i> <i>Dans le cas où le logement est reconnu « non décent », le titulaire du marché doit instruire l'éventuelle inadaptation du logement aux besoins du ménage (typologie, ressources, handicaps).</i>
requérant qui n'a pas reçu de proposition adaptée en réponse à sa demande de logement dans le délai fixé par arrêté préfectoral	Il doit vérifier : • que la demande de logement du requérant est 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'a pas reçu de proposition adaptée à sa demande dans le délai fixé à l'arrêté préfectoral en vigueur dans le département concerné. Dans le cas où le délai est supérieur à celui fixé par arrêté préfectoral, le titulaire du marché doit instruire l'éventuelle inadaptation du logement aux besoins du ménage (typologie, ressources, handicap).
Requérant dont le logement est inadapté au handicap	Vérification de l'inadaptation du logement au handicap du requérant par tout moyen apporté par le requérant (diagnostic d'un ergothérapeute ou d'un technicien du bâtiment et plan du logement etc...). Si nécessaire, le titulaire peut solliciter l'expertise de la Maison de l'autonomie (MDA) ou de la MDPH.

Dans le cadre des recours DAHO

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

- Avoir sollicité un accueil dans une structure d'hébergement, un logement de transition, un logement-foyer ou une résidence hôtelière à vocation sociale (appels au 115).
- N'avoir reçu aucune proposition d'hébergement adaptée à ses besoins.
- Le requérant doit remplir les conditions de régularité de séjour en France si sa demande concerne un accueil en logement de transition, logement-foyer ou résidence hôtelière à vocation sociale (RHVS). Cette condition n'est pas exigée s'il demande une place dans une structure d'hébergement.

Pour déterminer l'éligibilité du recours, le requérant doit se trouver dans une des situations suivantes :

- être dépourvu de logement ;
- être hébergé chez un tiers ;
- être hébergé à l'hôtel

Afin de rédiger la fiche de synthèse et de présenter le dossier en COMED, le titulaire prend obligatoirement attache avec le SIAO afin d'apprécier au mieux la situation du requérant. La fiche de synthèse doit permettre à la COMED – outre de statuer sur le caractère prioritaire et urgent de la demande – de formuler des préconisations quant à la solution d'hébergement ou de logement adaptée à la situation du requérant.

La COMED peut requalifier une demande de DAHO en DALO. Si cette dernière estime qu'une demande d'hébergement n'est pas adaptée aux besoins du requérant et qu'une offre de logement doit être faite, elle peut le désigner comme prioritaire pour l'attribution d'un logement en urgence. Pour cela, le requérant doit remplir les conditions du DALO.

A noter : si la personne refuse une proposition de logement accompagné (transition, foyer, RHVS) ou une offre d'hébergement adaptée à ses besoins, elle perd le caractère prioritaire de sa demande.

Édition des fiches de synthèse

Tout au long du traitement du recours, le titulaire du marché renseigne dans le logiciel l'application nationale de gestion et de suivi des recours d'État, les éléments qui permettent l'édition de la fiche de synthèse liée à l'instruction. Cette fiche de synthèse doit comporter des informations complètes, fiables et cohérentes, portant notamment sur la typologie et la surface du logement occupé par le ménage, y compris en cas d'hébergement, les montants du loyer et des charges et des aides correspondantes, le montant des ressources mensuelles du ménage, la présence de mineurs ou de personnes handicapées.

Une attention particulière doit être portée sur la rédaction de la fiche de synthèse. Il est notamment attendu du titulaire du marché que cette rédaction :

- Reflète la situation du demandeur de manière exacte,
- Soit juste, objective et cohérente et illustre une bonne compréhension du dossier par le service instructeur,
- Soit organisée de façon synthétique afin d'apprécier les critères permettant de définir l'éligibilité de la demande au regard des motifs invoqués par le requérant,
- Soit complète sur tous les motifs invoqués et les éventuels motifs supplémentaires susceptibles d'être pris en compte,
- Mette en évidence le parcours récent du requérant, les éléments saillants du dossier et l'urgence de la situation.
- Renseigne, dans le cas d'un recours gracieux, sur les motifs invoqués dans la première demande, sur les nouvelles informations communiquées par le requérant et sur les motifs de rejet du recours amiable.
- Dans le cas de dossiers devant être à nouveau examinés suite à un recours contentieux : fournir la fiche de synthèse ayant conduit à la décision initiale, donner lecture de la motivation de la décision du tribunal administratif, effectuer une nouvelle analyse de la situation du requérant afin de permettre à la commission de prendre, en parfaite connaissance de la situation actualisée du requérant, une nouvelle décision.

La fiche est à mettre à jour tout au long de l'instruction, y compris, le cas échéant, d'après des informations apportées entre l'envoi des fiches aux membres de la COMED et la COMED. L'actualisation de la fiche est réalisée immédiatement après la COMED.

Proposition d'un avis sur les suites à donner aux recours

A la lumière de l'instruction réalisée de chaque recours, le titulaire du marché doit proposer à la COMED un avis consultatif sur les suites à donner au dossier, compte-tenu de la situation particulière du requérant. Cet avis sera fondé sur la situation individuelle du requérant au regard de la réglementation en vigueur et du guide des bonnes pratiques des commissions de médiation publié par la Haut Comité pour la droit au logement.

Lorsque la COMED désigne les demandeurs prioritaires et auxquels un logement ou un hébergement doit être attribué en urgence, le titulaire du marché doit alors en lien avec la COMED :

- Identifier les besoins du requérant en logement ou en hébergement : Nature du logement (adapté, nécessité d'un ascenseur, etc.), Nature de l'hébergement, Typologie en fonction de la composition familiale actuelle (y compris handicap et mineur),
- Identifier et proposer les mesures de diagnostic préalable à un accompagnement social nécessaires en application de l'article L. 441-2-3 II du code de la construction et de l'habitation.

Inscription des recours à l'ordre du jour d'une commission

À l'issue des opérations d'instruction d'un recours, le titulaire du marché doit l'inscrire à l'ordre du jour d'une commission, pour examen, à l'aide du logiciel l'application nationale de gestion et de suivi des recours d'État et en suivant strictement l'ordre chronologique d'arrivée des recours complets, afin de respecter le principe d'égalité des usagers devant le service public, et selon les catégories définies par la commission (voir article 2.2.1 ci-dessus).

Le titulaire du marché doit s'assurer que les délais dont dispose la commission pour rendre sa décision respecte le seuil de trois mois pour le logement et de six semaines pour l'hébergement.

- Les fiches de synthèse ainsi qu'un tableau récapitulatif des recours présentés est envoyé en même temps que la convocation à l'ensemble des membres de la COMED par le titulaire au minimum 1 mois avant la tenue de la COMED.

ARTICLE 3 – ORGANISATION DE LA COMED

L'ensemble de l'organisation de la COMED relève du titulaire du marché.

Avant la séance :

- Organiser et tenir une réunion de pré-instruction des dossiers avec certains membres des COMED désignés par la DDETS.
- Préparer l'ordre du jour avec les dossiers inscrits préalablement à la séance
- Rédiger et adresser par courriel la convocation à l'ensemble des membres de la commission de médiation dans un délai minimum d'un mois avant la séance.

Cette convocation comporte l'indication de l'ordre du jour, des lieux, date et heure de la réunion et est accompagnée :

- D'un tableau récapitulatif des dossiers inscrits à la COMED.
- Des fiches de synthèse dématérialisées correspondantes

!!br0ken!!

En cours de séance

Le titulaire du marché participe obligatoirement à la commission de médiation et il doit systématiquement :

- Tenir une liste des membres présents et absents
- Faire valider le procès-verbal de la précédente COMED
- Faire un point aux membres de la COMED sur l'état de la jurisprudence du tribunal administratif
- Présenter en séance les dossiers inscrits à l'ordre du jour et apporter toutes

informations utiles ou complémentaires demandées par les membres de la commission

- Noter les arguments des membres de la COMED en cas de débat autour d'un dossier afin de les porter sur le compte-rendu

Après la séance :

- Établir le procès-verbal de la commission à partir des décisions individuelles, éditer les projets de décisions et les transmettre au président de la commission et à la DDETS, pour validation et signature, dans un délai de 5 jours ouvrés après la commission ;
- consigner avec précision dans l'application nationale d'instruction et de gestion des recours (l'application nationale de gestion et de suivi des recours d'État) les décisions de la commission et leurs motivations ;
- Si une correction s'avère nécessaire, le titulaire du marché doit présenter au président les projets de décisions corrigés pour signature, dans le respect du délai ;
- adresser aux membres de la COMED, dans un délai de 5 jours ouvrés après signature du président, le procès verbal de la COMED et un PV des dossiers reconnus PU DALO à l'unité « relogement » de la DDETS.
- mettre sous plis, affranchir et expédier les décisions (par lettre simple, sauf pour les décisions de rejets DAHO en lettre recommandée avec accusé de réception). À compter de leur signature par le président, le titulaire du marché dispose d'un délai maximal de 5 jours ouvrés pour envoyer ces notifications ;
- adresser aux services compétents les saisines décidées par la commission ; demandes de diagnostic social, signalements auprès des bailleurs sociaux (lettres à adresser à la DDETS pour signature et envoi), signalements relatifs à l'état du logement auprès des services compétents. A compter de la validation du procès-verbal, le titulaire dispose d'un délai maximal de 7 jours ouvrés pour effectuer ces envois.
- adresser au SIAO la liste des requérants que la commission a désignés comme prioritaires et urgents au titre du DAHO ou pour lesquels une requalification a été prononcée en vue d'une orientation en structure d'hébergement, un établissement ou logement de transition, un logement-foyer ou une résidence hôtelière à vocation sociale, dans un délai maximal de 3 jours ouvrés après la validation du PV ;
- adresser aux services compétents d'Action Logement Services – avec copie à la DDETS - la liste des requérants que la commission a désigné comme prioritaires et urgent au titre du DALO à conditions que ces derniers soient salariés ou demandeurs d'emploi, dans un délai de 7 jours ouvrés après la validation du PV.
- communiquer un duplicata de la décision sur demande du requérant (dans la

limite d'un duplicata par requérant).

- scanner tous les dossiers des demandeurs sur le serveur

Il arrive que la commission réserve sa décision à l'obtention d'informations complémentaires auprès des organismes ou services publics ou privés. Dans ce cas, le titulaire du marché se charge de les obtenir. Le dossier est alors ajourné à une prochaine commission.

ARTICLE 4 – Traitement des recours contre les décisions de la COMED

Le titulaire du marché effectue une veille et assure un rôle de conseil juridique permettant l'appropriation par la commission des évolutions juridiques et jurisprudentielles relatives à la mise en œuvre du droit au logement et à l'hébergement opposable et la sécurisation de ses décisions. Il assiste également le secrétariat dans sa mission d'anticipation et d'adaptation aux problématiques soulevées au cours de l'instruction des dossiers et des réunions de la commission. Il assure une veille de la jurisprudence rendue par le tribunal administratif et en rend compte à la DDETS et à la COMED.

Les décisions de la COMED doivent être clairement motivées, à la fois pour être compréhensibles par les requérants et pour assurer leur sécurité juridique. En raison du niveau d'exigence attendu sur la qualité des motivations des décisions et de leur sécurisation juridique, une compétence reconnue en droit public au sein de l'équipe du titulaire du marché est requise.

La COMED rend des décisions individuelles qui peuvent être des décisions favorables, des décisions de refus, des décisions "sans objet". Ces décisions sont susceptibles de recours contentieux. Le titulaire est chargé d'instruire les recours amiables et gracieux qui font l'objet d'une présentation en COMED et de rédiger également les mémoires en défense des recours contentieux. La COMED peut décider d'ajourner un dossier en attente d'information complémentaire du requérant et / ou des partenaires.

Le titulaire du marché est informé que le logiciel l'application nationale de gestion et de suivi des recours d'État 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). Toutefois, un développement des motivations s'avère parfois nécessaire notamment dans le cas de situations complexes nécessitant une réelle expertise juridique.

En fonction des situations, l'expertise des équipes logement (DALO) ou hébergement (DAHO) des DDETS peut être mobilisée.

Traitement des recours gracieux

Le requérant peut saisir une nouvelle fois la COMED suite à une décision de refus sous réserve de produire de nouvelles pièces à l'appui de son recours. Ce dépôt de recours gracieux doit

intervenir dans un délai de deux mois à compter de la date de notification de la décision de rejet du recours amiable.

De la même manière que pour les recours amiables, le titulaire est chargé d'instruire les recours gracieux. Il doit ainsi :

- les saisir dans l'application l'application nationale de gestion et de suivi des recours d'État et envoyer l'accusé réception du recours,
- instruire les recours en vérifiant notamment pour les recours gracieux si le requérant apporte, à l'appui de son recours, de nouveaux éléments,
- proposer un avis sur les suites à donner au recours,
- programmer l'examen du recours en commission dans l'application l'application nationale de gestion et de suivi des recours d'État,
- présenter le recours en commission,
- saisir la décision dans l'application l'application nationale de gestion et de suivi des recours d'État,
- effectuer les notifications dans les mêmes conditions et délais que pour les autres décisions, classer le recours gracieux avec le recours amiable.

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.

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 rejet du recours gracieux ou de la décision initiale de la commission de médiation.

En cas de recours contentieux devant le tribunal administratif, le titulaire doit procéder à une nouvelle instruction du dossier permettant la rédaction d'un mémoire en défense qualitatif aussi bien sur la forme (rédaction, syllogisme juridique, syntaxe, orthographe...) que sur le fond (réponse exhaustive aux questions soulevées, moyens d'ordre public, charge de la preuve...).

Le titulaire, à la suite de la transmission par le secrétariat de la COMED de la requête déposée devant le tribunal administratif doit :

- Enregistrer le recours dans l'application nationale de gestion et de suivi des recours d'État
- Instruire le recours en vérifiant la situation du requérant au regard du DALO ou du DAHO, dans l'application nationale de gestion et de suivi des recours d'État et dans les pièces transmises par le requérant à l'appui de son recours.
- Effectuer l'ensemble des recherches nécessaires à la préparation du mémoire en défense en lien avec les différents services partenaires.
- Rédiger le mémoire en défense sur la décision de la COMED attaquée et l'adresser pour signature à la DEETS
- le déposer dans l'application Télérecours, avec éventuellement ses annexes, la

copie du dossier de recours amiable et/ou gracieux déposé par le requérant ainsi que toutes preuves et pièces justificatives dans un délai d'un mois à compter de la notification du recours au tribunal administratif

En cas d'annulation de la décision de la commission de médiation par le tribunal administratif, le titulaire devra, dans un délai de deux mois à compter de la notification du jugement du TA, procéder à la mise à jour du dossier dans l'application nationale de gestion et de suivi des recours d'État, ré-instruire le dossier et le porter à l'ordre du jour d'une prochaine commission.

Une instruction des recours non rigoureuse ou de qualité insuffisante pourra entraîner l'application de mesures relatives la non-admission des prestations réalisées visées à l'article 6 du CCAP.

Dans un objectif de suivi d'activité, tous des recours contentieux doivent être renseignés dans l'application nationale de suivi et de gestion des recours.

ARTICLE 5 - GESTION DES DOSSIERS

Transfert des dossiers en début et fin de marché

Instruction des recours déposés avant le début des prestations :

Certains recours amiables et gracieux ou contentieux, en cours d'instruction lors de l'attribution du présent marché, seront transférés par le pouvoir adjudicateur au titulaire du marché, dans un délai maximum de 6 jours calendaires à compter de la date de début des prestations.

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

Transmission en fin de marché des recours dont l'instruction est en cours :

Avec changement de titulaire sur le marché suivant :

À l'issue du présent marché, le titulaire devra transmettre à la personne désignée par le pouvoir adjudicateur, l'ensemble des recours en cours d'instruction sous forme papier et sous forme numérisée. Ce transfert interviendra dans un délai maximum de 6 jours calendaires à compter de la date de fin du marché. La transmission des dossiers physiques sera formalisée par un bordereau indiquant notamment pour chaque recours : le numéro d'enregistrement dans l'application nationale de gestion et de suivi des recours d'État, la date de dépôt, la date d'envoi de l'accusé réception, l'état du dossier, la date limite de décision.

Sans changement de titulaire sur le marché suivant : Le maître d'ouvrage se réserve le droit de modifier ou de supprimer les conditions d'application du marché venant à terme.

Classement des dossiers :

Le titulaire du marché est responsable pendant toute la durée du marché du classement et de la conservation des dossiers traités dans le cadre de sa mission. Ces dossiers sont conservés sous formes papier et numérique. Le procès verbal des décisions de la COMED est adressé à la DDETS après chaque commission.

Tout au long de la mission, le mode de classement et de conservation utilisé doit lui permettre d'accéder sans délai à un dossier. La DDETS pourra ainsi solliciter, à tout moment, la communication de pièces.

Archivage des dossiers en cours de marché

Chaque début d'année, un archivage se fait conformément aux directives des Archives départementales. Le titulaire est chargé sous la supervision du pouvoir adjudicateur et conformément à la réglementation applicable en matière d'archivage de procéder à la sélection des dossiers devant être conservés et à la destruction des dossiers devant être éliminés.

La destruction des dossiers comportant des données à caractère personnel devra faire l'objet d'une validation de la part du service des archives départementales.

Le titulaire devra procéder au versement des archives définitives au centre des archives départementales compétent.

Transmission des archives en fin de marché

À l'issue du présent marché, le titulaire du marché sera chargé de 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 calendaires suivant la date de fin du marché.

ARTICLE 6 - SUIVI DE L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS DU MARCHÉ

Réunions de suivi et de pilotage

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 du marché. Les consignes de saisie seront précisées au titulaire du marché par la communication du manuel utilisateur de l'application nationale de gestion et de suivi des recours d'État (annexe 5) et des deux guides de la saisie a minima des recours logement et des recours hébergement dans l'application nationale de gestion et de suivi des recours d'État (annexes 6 et 7). De la même manière, seront communiqués lors de cette réunion de cadrage tous les éléments de formation assurée par le pouvoir adjudicateur en faveur du titulaire du marché y compris en cas de modification des normes de saisie suite à l'évolution du logiciel. La participation du titulaire du marché et de son personnel à toute formation nécessaire est obligatoire sur tout le territoire français métropolitain.

Dès la réunion de cadrage, le titulaire du marché désigne un responsable qui sera

l'interlocuteur habituel de la DDETS.

Réunions de suivi d'exécution – comités techniques : La DDETS et le titulaire du marché se réuniront, en comité au minimum une fois par an autour d'un bilan annuel de fin d'année. Le titulaire du marché doit se rendre disponible aux dates et heures de la réunion fixées par la DDETS. Toutefois, en cas d'impossibilité dûment justifiée, il s'engage à l'informer de son indisponibilité au moins 3 jours avant la date prévue de la réunion.

Ces réunions portent sur :

- 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

Lors de la réunion de fin d'année, le cas échéant, la DDETS élaborera un plan d'actions correctif et s'inscrivant dans le cadre de ce CCTP que le titulaire du marché sera tenu de respecter

Le titulaire devra se conformer aux décisions prises par la DDETS et le précédent titulaire du marché, dans un objectif de continuité. Cette obligation pourra faire l'objet d'une adaptation lors de la réunion de cadrage.

Le titulaire du marché devra assister à toute réunion même inopinée que le pouvoir adjudicateur jugera nécessaire à la bonne exécution du présent marché.

Chaque réunion fera l'objet d'un compte rendu rédigé par le titulaire du marché et validé par le pouvoir adjudicateur.

Bilans et rapports d'activité

Le titulaire du marché élabore et adresse chaque fin de trimestre à la DDETS un bilan quantitatif lui permettant de contrôler l'activité en disposant des éléments suivants :

- le nombre d'appels et de mails reçus ;
- le nombre de recours amiables et gracieux logement et hébergement reçus ; déclarés complets, incomplets, instruits et examinés en commission ;
- le nombre de décisions rendues par nature (PU, rejets, reports, sans objet car déjà relogés ou pour une autre raison) ;
- le nombre de recours contentieux logement et hébergement instruits et leur répartition par typologie (injonction, indemnitaire, excès de pouvoir) ;
- l'activité quantitative de la commission de médiation (convocations des commissions, procès-verbaux, notifications, échanges DDETS, DREAL...)
- Le nombre de dossiers archivés.

À la fin de chaque année civile, il établit un bilan annuel sous forme de rapport d'activité mettant en évidence l'évolution chiffrée des prestations réalisées et fait état des constats

et recommandations utiles à l'amélioration des travaux de la commission.

Dans le cadre du suivi régional de la politique du DALO et du DAHO ce rapport d'activité annuel sera transmis à la DDETS de Vaucluse et également à la DREAL PACA.

ARTICLE 7 - CONTRÔLE DE L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS DU MARCHÉ

Le titulaire du marché est soumis à un certain nombre d'obligations détaillées dans le CCAP qui peuvent en cas de non-réalisation être sanctionnées par l'application de pénalités.

En vertu du CCAG, le pouvoir adjudicateur prononce l'admission des prestations, sous réserve des vices cachés, si elles répondent aux stipulations du marché. Dans le cas contraire, elles peuvent être ajournées, reportées, rejetées ou subir une réfaction de prix.

ARTICLE 8 – CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Le titulaire du marché s'engage à respecter l'obligation de confidentialité pour l'ensemble des informations dont il disposera et l'interdiction d'utiliser les données personnelles relatives aux requérants à d'autres fins que sa mission.

LISTE DES ANNEXES AU CCTP

- Annexe 1 : Schéma et délais de la procédure de gestion des recours
- Annexe 2 : Pièces justificatives dépôt recours DALO
- Annexe 3 : Guide des bonnes pratiques des Commissions de médiation – Haut Comité pour le droit au logement
- Annexe 4 : Préconisations de mise en œuvre du critère « Logement inadapté au Handicap » - Haut Comité pour le droit au logement
- Annexe 5 : manuel utilisateur gestionnaire Comdalo
- Annexe 6 : guide de saisie a minima des recours logement dans Comdalo
- Annexe 7 : guide de saisie a minima des recours hébergement dans Comdalo
- Annexe 8 : Cerfa 15036*02 (DALO) et 15037*02 (DAHO)
- Annexe 9 : Bilan 2025 départemental DALO/DAHO et éléments quantitatifs à date
- Annexe 10 : archivage des dossiers