
Etude d'évaluation des outils de rapprochement offre/demande

Cahier des charges

Présentation générale de l'Union sociale pour l'habitat

L'Union sociale pour l'habitat est l'organisation représentative du secteur Hlm qui représente 593 organismes Hlm à travers 5 fédérations.

- La Fédération Nationale des Offices Publics de l'Habitat
- La Fédération Nationale des Entreprises Sociales pour l'Habitat
- La Fédération Nationale des Sociétés Coopératives d'Hlm
- L'Union d'Économie Sociale pour l'Accession à la Propriété
- La Fédération Nationale des Associations Régionales d'organismes Hlm

Elle remplit trois missions fondamentales :

- Un **rôle de représentation nationale** auprès des pouvoirs publics, des médias, des milieux professionnels et de l'opinion publique ;
- Une **mission de réflexion, d'analyse et de prospective** sur tous les dossiers relatifs à l'habitat et d'élaboration de propositions pour une politique de l'habitat ;
- Une **fonction d'information, de conseil et d'assistance** auprès des organismes afin de faciliter, rationaliser et développer leurs activités et leurs compétences professionnelles.

Le contexte et les objectifs de la mission

La réglementation qui s'applique à l'accès au logement social a fortement évolué ces dernières années sous l'effet de la mise en œuvre de la réforme de la gestion de la demande et des attributions initiée par la loi Alur et poursuivie par les lois Egalité et Citoyenneté, Elan et 3DS. Chaque organisme HLM doit conduire ses attributions en tenant compte d'objectifs :

- **Par public** : objectifs d'attribution pour les publics prioritaires, DALO, sortants d'hébergement, ménages du 1^{er} quartile... ;
- **Par réservataire** : objectif de 25% d'attribution aux publics prioritaires à respecter par réservataire ;
- **Par territoire et quartiers** : objectifs et priorités locales définies à l'échelle des intercommunalités dans le cadre des CIL, objectifs d'attribution en et hors QPV.

L'exercice des métiers liés au traitement des attributions s'est ainsi fortement complexifié. On peut citer parmi les mesures mises en place, **la gestion en flux des droits de réservation** qui impacte très directement la relation entre organismes et réservataires mais aussi les process et l'organisation de la gestion des attributions. Les équipes en charge des attributions doivent dorénavant prendre en compte les **obligations contractuelles** vis-à-vis des réservataires, les objectifs au regard du logement des publics prioritaires selon les critères définis nationalement et localement, tout en préservant les **équilibres de peuplement**. Les organismes doivent par ailleurs rendre des comptes précis sur les propositions, les attributions et les entrées réalisées chaque année pour les différents réservataires.

La mise en œuvre de ces dispositions se heurte aussi à des difficultés techniques liées aux outils informatiques actuels. Il existe une très grande diversité de pratiques et d'outillages encore inadaptés à la multitude d'injonctions à prendre en compte au moment de l'orientation des logements. Cette démarche s'inscrit donc dans le contexte de la gestion en flux et de la cotation mise en œuvre en 2024, mais aussi

dans la recherche des équilibres de peuplement et de la location active qui offre une nouvelle approche dans l'acte de candidater pour les demandeurs de logements sociaux.

Deux études ont déjà été conduites par l'USH. La première, en 2020, s'est appuyée sur des entretiens conduits avec un panel d'organismes qui a permis de donner un panorama général des enjeux d'outillage. La seconde, en 2022, visait quant à elle une démarche pré-opérationnelle en s'appuyant sur la situation de 3 à 5 territoires sur lesquels différents organismes Hlm et plus largement différents acteurs intervenant dans le champ des attributions étaient interrogés pour analyser les fonctionnalités de leurs outils, mesurer les besoins d'outillage pour répondre notamment aux nouveaux enjeux et évaluer les capacités des outils existants à répondre à ces besoins.

Cette nouvelle étude a pour objectifs de mesurer la pertinence et l'efficacité des outils de rapprochement offre-demande (ROD) existants, selon les critères suivants :

- **Fonctionnalités** : La solution doit offrir les fonctionnalités nécessaires pour répondre aux besoins spécifiques de gestion de la demande de logement social et des attributions. Cela inclut notamment et de manière non exhaustive :
 - La collecte des données de la demande de logement à partir du SNE/SPTA
 - La collecte de la cotation EPCI à partir du SNE/SPTA
 - La prise en compte des équilibres/politiques de peuplement issus des diagnostics territoriaux ou déterminé par l'organisme
 - L'orientation des logements vers les réservataires telle qu'elle a été conclue dans le cadre des conventions de gestion en flux
 - Le rapprochement offre / demande (aussi en location active) prenant en compte les critères de priorités des candidats et le niveau d'atteinte des objectifs d'attribution, mais aussi tous les autres critères d'adéquation entre l'offre et la demande
 - L'organisation et l'animation des CALEOL
 - La production de tableaux de bord permettant de suivre l'ensemble des objectifs (CCH, CIL, flux) et d'éditer des rapports
 - ...
- **Ergonomie** : la solution doit proposer fluidité de navigation et ergonomie pour les utilisateurs finaux, qu'il s'agisse des managers pour piloter les activités via des TBD, du personnel chargé de la gestion des demandes de logement ou encore des demandeurs de logement eux-mêmes dans le parcours de candidature en location active.
- **Connectivité / Interopérabilité** : La solution doit pouvoir s'intégrer facilement avec d'autres systèmes et applications utilisés par les organismes Hlm.
- **Sécurité des données** : La solution doit garantir la sécurité et la confidentialité des données des demandeurs de logement, conformément aux réglementations en matière de protection des données personnelles.
- **Évolutivité** : La solution doit être capable de s'adapter aux besoins changeants des organismes Hlm, notamment en termes de volume de demandes de logement, de nouvelles fonctionnalités requises, etc.
- **Coût** : Le coût total de possession (TCO) de la solution, y compris les coûts initiaux de mise en place, les frais de licence, les coûts de maintenance et de support, doit être évalué pour garantir sa rentabilité à long terme.
- **Support technique et maintenance** : La disponibilité d'un support technique fiable et d'un service de maintenance est essentielle pour assurer le bon fonctionnement continu de la solution et pour répondre aux éventuels problèmes ou besoins des utilisateurs.
- **Adaptabilité aux réglementations** : La solution doit être conforme aux réglementations et aux exigences légales en vigueur en matière de gestion de la demande de logement social et des attributions, notamment en ce qui concerne l'équité et la transparence du processus d'attribution.

Cette étude doit formuler des recommandations pour la sélection et la mise en œuvre d'un outil de rapprochement offre/demande adapté aux besoins des organismes Hlm.

Instance

Un comité de pilotage sera constitué de représentants de l'USH, des fédérations et d'associations régionales Hlm. Il pourra être élargi à d'autres membres selon les phases de l'étude.

Il se réunira *a minima* à 3 reprises :

- Au lancement de l'étude (M) ;
- A mi-parcours une fois le diagnostic réalisé (M+6) ;
- Lors d'une restitution finale de l'ensemble des travaux (M+8).

Des réunions techniques de suivi seront également proposées en fonction des besoins.

Pour ces instances, le prestataire est libre de proposer les formats de restitution et d'animation qu'il jugera pertinents. Pour chaque comité de pilotage, le prestataire proposera un support de présentation (Ppt) adressé *a minima* une semaine avant la réunion pour validation par l'USH.

La méthodologie

Après identification et validation des cibles en COPIL, une vingtaine d'entretiens individuels (entretiens qui peuvent être collectifs) seront à mener avec :

- Des organismes Hlm et des réservataires pour recueillir l'expression de leurs besoins et leur avis sur les solutions qu'ils utilisent.
- Des candidats en recherche de logement qui feront part de leur expérience utilisateurs sur les plateformes de location actives.
- Des éditeurs, pour mesurer le niveau de réponse apporté par les solutions aux attentes exprimées.

Ces entretiens devront aboutir à un état des lieux et un comparatif des outils existants pour accompagner les acteurs organismes Hlm et mettre en évidence les solutions qui répondent le mieux à leurs attentes.

Ces entretiens pourront être complétés par des sondages en ligne.

Le prestataire sera destinataire des études précédemment conduites et évoquées dans ce cahier de charges.

Livrables

Le prestataire remettra à l'USH les livrables suivants :

- Un rapport d'étude avec une analyse comparative détaillée des solutions de ROD sur le marché et la formulation de recommandations de sélection et de mise en œuvre d'un outil de ROD.
- Une note de synthèse de l'étude
- Une restitution de l'étude aux membres de la commission « attribution, mixité, gestion sociale » de l'USH
- Elaboration d'un « cahier des charges type » à l'acquisition/amélioration d'un outil ROD

Le dossier de candidature

Les candidats devront présenter :

- Une note méthodologique incluant un volet présentant la compréhension des enjeux de la commande et des enjeux pour les organismes Hlm ;
- Des références sur des prestations similaires ;
- L'équipe et les compétences mobilisées pour mener à bien cette mission ;
- Un planning prévisionnel ;

- Un devis détaillé.

Le candidat devra à la fois présenter une expertise dans le domaine des systèmes d'informations et maîtriser le secteur du logement social.

Les conditions financières

L'enveloppe budgétaire consacrée à l'étude ne pourra excéder **40 000 euros TTC**.

La durée du marché

Le marché débutera à compter de septembre 2024 pour une durée de 8 mois.

Le calendrier de la consultation

04/07/2024	Lancement de la consultation
23/08/2024	Date limite de remise des dossiers de candidature
30/08/2024	Choix du prestataire

Contact :

Pour tout renseignement, merci de contacter :

mehdi.ghezali@union-habitat.org