EHESP

Ingénieur d'Études Sanitaires
Promotion : **2010-2011**
Date du Jury : **septembre 2011**

Vers une démarche qualité en matière de lutte contre l'habitat insalubre dans le Val-de-Marne

Laetitia VENTAL

Remerciements

Ce fut un vrai challenge que de découvrir et m'approprier les procédures insalubrité afin de les traduire en un manuel Qualité, et cela en huit semaines de stage seulement.

Aussi, je tiens à adresser mes remerciements à Nicolas GRENETIER, responsable du département Veille et Sécurité Sanitaire à la Délégation Territoriale de l'ARS du Val-de-Marne, qui a su me guider tout au long de ce stage.

Je remercie vivement les agents de la cellule Espace clos (CSSM-DTARS 94) : R. HAVIOTTE, C. GOUDIER, A. NANNI, G. VERITE, J. FESCHOTTE et M. RODRIGUEZ, notamment pour leur disponibilité et le professionnalisme sur lequel j'ai pu compter.

Je remercie également l'ensemble du personnel du service Contrôle et Sécurité Sanitaire des Milieux pour leur gentillesse et les échanges sur leurs thématiques ; et le personnel du pôle Offre de soin qui a su m'accueillir à son étage.

J'adresse mes sincères remerciements à l'ensemble des personnes que j'ai eu l'occasion de rencontrer et qui ont accepté d'apporter leur contribution à ma réflexion :

- Michel POLGE, Directeur du PNLHI et Hélène SCHUTZENBERGER, Chargée de mission à la délégation à l'hébergement et à l'accès au logement et;
- Corinne DROUGARD, Adjointe au chef du bureau de l'environnement intérieur, milieux du travail et accidents de la vie courante et Juliette CAHEN, chargée des affaires juridiques et contentieuses à la DGS;
- Susanne KULIG, Ingénieur Sanitaire à la DTARS 93
- Hélène DONNIO, à la DRIHL – Unité Territoriale du Val-de-Marne
- Pascal JEHANNIN, Vincent LOEZ, Philippe BOROWCZAK et Stéphane LUCEAU, de l'ARS Nord-Pas-de-Calais

J'adresse également mes remerciements à Laurent MADEC, mon référent pédagogique à l'EHESP, pour ses conseils rédactionnels.

Enfin, j'ai une pensée pour mes collègues IES, notamment L. HENOT qui a facilité ma préparation à ce stage d'étude. Je pense aussi à Edouard qui a su me soutenir, me questionner et me relire.

« *Le droit à un logement sain est un droit universel* » (PNSE2)

S o m m a i r e

Introduction 1
1 Éléments de contexte 3
1.1 Les définitions d'habitat indigne et indécent 3
1.2 La lutte contre l'insalubrité 3
1.3 La réglementation et les volontés politiques 4
1.3.1 Le Code de la Santé Publique 4
1.3.2 Le Règlement Sanitaire Départemental du Val-de-Marne 4
1.3.3 Le Plan National Santé Environnement 2 (2009-2013) 5
1.3.4 Le Pôle National de Lutte contre l'Habitat Indigne 5
1.4 La création de l'Agence Régionale de Santé 5
1.5 L'habitat insalubre dans le Val-de-Marne 6
1.6 La démarche Qualité 8
1.7 L'accréditation 8
1.8 Les attentes du service par rapport au stage et à l'accréditation 10
2 La procédure Habitat Insalubre dans le Val-de-Marne 11
2.1 Le traitement des plaintes et des signalements 12
2.2 L'enquête dans le logement par les agents de la DTARS 94 13
2.3 L'avis du CODERST 13
2.4 La notification des arrêtés préfectoraux 14
2.5 Le suivi de la mise en œuvre des arrêtés 15
2.6 Le contentieux 15
3 Méthode suivie et discussion 16
3.1 L'état des lieux dans le service 16
3.2 Les expériences d'autres services et de partenaires 17
3.3 L'analyse documentaire et règlementaire 18
3.4 La rédaction du Manuel Qualité 20
3.4.1 Définition du cadre et des objectifs 20
3.4.2 La conception des logigrammes 20
3.4.3 La rédaction de fiches pratiques 20
3.4.4 La conception et l'organisation des documents 20
3.4.5 Le référencement des dossiers et documents 21
3.4.6 L'assemblage en un Manuel Qualité 21
3.5 La présentation au service 21
3.6 Discussion à propos des écarts avec l'accréditation 22
3.6.1 Recommandations suite à l'analyse du fonctionnement de la DTARS 94 22
3.6.2 Retour sur l'expérimentation de l'accréditation 23
3.6.3 Écarts entre le fonctionnement en place et les exigences de l'accréditation 24
Conclusion 25
Bibliographie I

Liste des sigles utilisés

AA	Adjoint Administratif
ARS	Agence Régionale de Santé
BE	Bordereau d'Envoi
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CO	Monoxyde de Carbone
CODERST	Conseil Départemental de l'Environnement et des Risques Sanitaires et Technologiques
COFRAC	Comité Français d'Accréditation
CREP	Constat des Risques d'Exposition au Plomb
CSP	Code de la Santé Publique
CSSM	Contrôle et Sécurité Sanitaire des Milieux
DALO	Droit Au Logement Opposable
DES	Document d'Exigences Spécifiques
DGARS	Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé
DGS	Direction Générale de la Santé
DRIHL	Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement
DT	Délégation Territoriale
DTA	Dossier Technique Amiante
DTARS 94	Délégation Territoriale du Val-de-Marne de l'Agence Régionale de Santé
EDCH	Eaux destinées à la Consommation Humaine
EHESP	Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique
ETP	Equivalent Temps Plein
GHS	Groupe Habitat Santé
IES	Ingénieur d'Etudes Sanitaires
IGS	Ingénieur du Génie Sanitaire
ISO	Organisation internationale de normalisation
LRAR	Lettre Recommandée avec Accusé Réception
MOUS	Maîtrise d'œuvre Urbaine et Sociale
MSA	Mutualité Sociale Agricole
PACT	Propagande et Action Contre les Taudis
PDLHI	Pôle Départemental de Lutte contre l'Habitat Indigne
PNLHI	Pôle National de Lutte contre l'Habitat Indigne
PNSE	Plan National Santé Environnement
RSD	Règlement Sanitaire Départemental
SA	Secrétaire Administrative
SCHS	Service Communal d'Hygiène et de Santé
TA	Tribunal Administratif
TS	Technicien Sanitaire
UT	Unité Territoriale

Liste des figures et tableaux

Tableau 1 : Progression du nombre annuel de logements et parties communes déclarés insalubres, par type de procédures, dans le Val-de-Marne. ..... **p. 7**

Figure 1 : Progression du nombre annuel de logements et parties communes déclarés insalubres, par type de procédures, dans le Val-de-Marne, de 2006 à 2010. ..... **p.7**

Figure 2 : La Roue de Deming, représentant la dynamique de l'amélioration continue. . **p.9**

Figure 3 : Logigramme du signalement à l'enquête (parties 2.1 et 2.2) **p.12**

Figure 4 : Logigramme de l'enquête à la notification de l'arrêté (parties 2.2 à 2.4) **p.12**

Introduction

L'insalubrité de l'habitat est de nature à porter atteinte à la santé des personnes, en elle-même ou du fait des conditions d'habitation (ventilation insuffisante, occupation de locaux par nature impropres à l'habitation, sur-occupation…). Avec 21 000 logements potentiellement indignes (4.6 %), le Val-de-Marne est un des départements les plus concernés par l'habitat indigne. En matière d'insalubrité (au sens strict), plus de 800 logements sont concernés par un arrêté préfectoral (pris antérieurement au 1er janvier 2008).

La lutte contre l'habitat insalubre fait partie des actions du Plan National Santé Environnement[1] (PNSE) et constitue une des priorités du Préfet du Val-de-Marne. Pour atteindre les objectifs qui lui sont fixés, la Délégation Territoriale du Val-de-Marne de l'Agence Régionale de Santé (DTARS 94) propose de mieux formaliser sa méthode de prise en charge des signalements et des plaintes. En s'appuyant sur des procédures de qualité, l'objectif est d'améliorer l'efficacité de l'Agence Régionale de Santé (ARS) en matière de traitement de l'insalubrité et de formaliser les pratiques du service, tout en renforçant la sécurité juridique des arrêtés d'insalubrité.

Cette clarification des procédures garantira à chaque citoyen de recevoir une expertise de qualité, impartiale et indépendante. Il faut souligner que l'ARS Nord Pas de Calais s'est engagée dans une démarche d'accréditation dans le cadre des enquêtes de l'insalubrité des logements. Toutefois, il s'agit bien ici de fournir au service des outils qui permettront l'amélioration et l'uniformisation des pratiques, notamment un manuel pour la procédure liée à l'application de l'article L.1331-22 du Code de la Santé Publique (CSP), depuis le signalement jusqu'à la notification des Arrêtés Préfectoraux.

Ainsi, après le recueil des démarches réalisées par chaque agent et une analyse documentaire, des échanges avec des acteurs de la lutte contre l'habitat insalubre (Annexe 1) viendront enrichir la réflexion avant la production d'un manuel de procédures Qualité. Celui-ci concerne les étapes depuis le signalement d'un logement potentiellement insalubre jusqu'à la notification de l'arrêté préfectoral, et ce dans le cadre des articles L.1331-22 et L.1331-26 du Code de la Santé Publique. Par cette formalisation de procédures de qualité, la DTARS 94 s'engage vers une démarche Qualité, voire l'accréditation, dont la mise en œuvre sera discutée ici.

Dans ce rapport, une première partie donnera les éléments de contexte liés à l'habitat insalubre et à la démarche Qualité. Les méthodes et procédures appliquées par la DTARS 94 dans ce domaine seront décrites dans une deuxième partie. Enfin, la méthode suivie et la discussion des résultats seront présentées dans une troisième partie.

[1] Plan national Santé environnement, 2ème plan national, 2009-2013 Des actions concrètes pour la prévention des risques sanitaires liés à l'environnement, Fiche 8 - (annexe 2)

1 Éléments de contexte

1.1 Les définitions d'habitat indigne et indécent

La notion d'habitat indigne introduit initialement une définition exclusivement politique, issue de la Loi du 31 mai 1990 (dite Loi Besson) visant à la mise en œuvre du droit au logement. Ainsi jusqu'alors, l'habitat indigne recouvrait l'ensemble des situations d'habitat qui sont un déni au droit au logement et portent atteinte à la dignité humaine : immeubles et locaux insalubres, locaux où le plomb est accessible, immeubles menaçant ruine, habitations précaires.

Par l'application de l'article 84 de la Loi de mobilisation pour le logement et de lutte contre l'exclusion (dite Loi Molle ou Boutin) du 25 mars 2009, une notion juridique est introduit à l'article 4 de la « Loi Besson ». Est ainsi défini l'habitat indigne : « *Constituent un habitat indigne les locaux ou installations utilisés aux fins d'habitation et impropres par nature à cet usage, ainsi que les logements dont l'état, ou celui du bâtiment dans lequel ils sont situés, expose les occupants à des risques manifestes pouvant porter atteinte à leur sécurité physique ou à leur santé.* »

Par ailleurs, la notion d'habitat non-décent est une notion de droit privé (relevant de procédures civiles et non administratives). Elle vise principalement les relations locataires-bailleurs et est introduite par la Loi du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain (dite Loi SRU). *« Le bailleur est tenu de remettre au locataire un logement décent ne laissant pas apparaître de risques manifestes pouvant porter atteinte à la sécurité physique ou à la santé des occupants, et doté des éléments le rendant conforme à l'habitation. »*

Le décret n° 2001-120 du 30 janvier 2002 précise les critères de décence. Les Caisses d'Allocations Familiales (CAF) et la Mutualité Sociale Agricole (MSA) sont chargées du contrôle des critères de décence des logements mis en location et bénéficiant des aides au logement.

Dans l'étude qui nous intéresse, il ne sera fait référence qu'à la notion d'habitat insalubre.

1.2 La lutte contre l'insalubrité

La notion d'habitat insalubre est incluse dans la notion d'habitat indigne. Elle trouve son fondement dans les articles L.1331- 22 à L.1331-31 du CSP. La lutte contre l'insalubrité a comme objet la protection des habitants actuels ou futurs vis-à-vis des risques d'atteinte à leur santé que l'état de leur logement leur fait courir, grâce soit à la réalisation de travaux, soit à l'interdiction définitive ou provisoire d'habiter : « *est insalubre tout immeuble, bâti ou non, vacant ou non, dangereux pour la santé des occupants ou des voisins du fait de son état ou de ses conditions d'occupation*. »

La procédure d'insalubrité s'applique à tous locaux utilisés, de fait, à des fins d'habitat ou d'hébergement, quelle que soit la destination initiale du local (commercial, hôtelière, loisir, …), dès lors qu'il est avéré être un local habité. Peuvent être déclarés insalubres par un arrêté préfectoral un ou plusieurs logements, un immeuble isolé ou en ilot, des parties privatives seules ou des parties communes seules, des hôtels (notamment les meublés), tous locaux utilisés à des fins d'habitation ou hébergement et impropres à cet effet.

L'insalubrité associe ainsi la dégradation du bâti à des effets négatifs sur la santé. Différents désordres sont analysés au cas par cas lors de visite des lieux, comme les murs fissurés, l'absence d'étanchéité, l'humidité importante, l'absence de ventilation, de raccordement aux réseaux électrique ou d'eau potable, l'accessibilité au plomb, …

1.3 La réglementation et les volontés politiques

1.3.1 Le Code de la Santé Publique

Le Code de la Santé Publique (CSP) définit la salubrité des immeubles et des agglomérations au chapitre 1er de la partie traitant de la Prévention des risques sanitaires liés à l'environnement et au travail. Ainsi les articles L1331-1 à L.1331-31 font référence à différentes règles d'hygiène des locaux.

L'article L.1331-22 dispose que *« les caves, sous-sols, combles, pièces dépourvues d'ouverture sur l'extérieur et autres locaux par nature impropres à l'habitation ne peuvent être mis à disposition aux fins d'habitation, à titre gratuit ou onéreux*[2]. »

L'article L. 1331-26 mentionne que « *l'insalubrité d'un bâtiment doit être qualifiée d'irrémédiable lorsqu'il n'existe aucun moyen technique d'y mettre fin, ou lorsque les travaux nécessaires à sa résorption seraient plus coûteux que la reconstruction*[3]. » Dans le cas contraire, on parle d'insalubrité remédiable.

Enfin, l'article L.1331-26-1 vise les procédures d'urgences : « *lorsque le rapport prévu par l'article L. 1331-26 fait apparaître un danger imminent pour la santé ou la sécurité des occupants lié à la situation d'insalubrité de l'immeuble, le représentant de l'État dans le département met en demeure le propriétaire, ou l'exploitant s'il s'agit de locaux d'hébergement, de prendre les mesures propres à faire cesser ce danger dans un délai qu'il fixe. Il peut prononcer une interdiction temporaire d'habiter*[4]. »

Dans le Val-de-Marne, ce sont les procédures relatives à ces articles qui sont les plus fréquemment utilisées.

1.3.2 Le Règlement Sanitaire Départemental du Val-de-Marne

Le Règlement Sanitaire Départemental (RSD) du Val-de-Marne est un document arrêté par le Préfet. Traitant des déchets, des locaux d'habitation et autres, il est peu à peu

[2] Article L.1331-22 (Modifié par Ordonnance n° 2010-177 du 23 février 2010 - art. 26)

[3] Article L. 1331-26 (Modifié par Ordonnance n° 2010-177 du 23 février 2010 - art. 26) (Modifié par Ordonnance n° 2010-177 du 23 février 2010 - art. 7)

[4] Article L. 1331-26-1 (Modifié par Ordonnance n° 2010-177 du 23 février 2010 - art. 26)

abrogé par des décrets adoptés en Conseil d'Etat (comme la partie concernant l'eau potable). Seulement, en ce qui concerne le champ de l'habitat, aucun décret ne rend à ce jour ses dispositions inapplicables. Le RSD est donc toujours en vigueur pour les dispositions relatives aux locaux d'habitations, et le Maire est garant de l'application du RSD sur sa commune.
Le RSD fixe le cadre de la réglementation applicable conformément aux dispositions du CSP. Tout ce qui n'apparaît pas dans le Titre II du chapitre 1 du Règlement Sanitaire Départemental ou dans les textes auxquels il se réfère, n'est pas de l'insalubrité.

1.3.3 Le Plan National Santé Environnement 2 (2009-2013)

Dans sa fiche 8 (Annexe 2), le deuxième Plan National Santé Environnement (PNSE 2) fait référence à la lutte contre l'habitat indigne dont l'habitat insalubre est une constituante. Le pilote global des actions de cette fiche est le Pôle National de Lutte contre l'Habitat Indigne (PNLHI). Le PNSE 2 propose d'entreprendre « *d'urgence différentes actions afin de conforter et développer le programme national de traitement de l'habitat indigne (action 25), de prévenir l'apparition de nouvelles formes d'insalubrité, dont la sur-occupation (action 26) et de créer des mesures ciblées d'accompagnement social (action 27). Ces actions accompagnent le plan d'éradication de l'habitat indigne (Conseil des Ministres du 17 octobre 2001), le plan d'action contre les marchands de sommeil (Circulaire du 14 novembre 2007) et le plan de cohésion sociale (Conseil des Ministres du 30 juin 2004)* ».
Le PNSE 2 met déjà en avant dans l'action 25, le développement de l'accréditation des opérateurs chargés des enquêtes d'insalubrité, afin de renforcer l'action des services de l'État et des communes dans le cadre des mesures de police dont ils sont responsables par l'augmentation du nombre d'arrêtés, injonctions préfectorales et du nombre de signalements transmis au procureur.

1.3.4 Le Pôle National de Lutte contre l'Habitat Indigne

Le Pôle National de Lutte contre l'Habitat Indigne est composé de façon permanente de représentants des différents organismes en lien avec le logement (Direction Générale de la Santé (DGS), de la Direction Générale du Logement, Caisse Nationale d'Allocations Familiales, Association Nationale de l'Information Logement, …). Le PNLHI a pour mission l'appui à la mise en œuvre de la lutte contre l'habitat indigne, notamment sur les plans technique et juridique. Il assure également des formations et journées d'échanges pour les professionnels du secteur. Le PNLHI est à l'initiative d'un Vade-mecum, outil pratique de travail qui explicite les différentes procédures applicables aux différentes situations d'habitat indigne à traiter, issues d'un ensemble de dispositions législatives et règlementaires intervenues depuis la Loi SRU.

1.4 La création de l'Agence Régionale de Santé.

La création des Agences Régionales de Santé (ARS) est issue du décret n° 2010-336, en date du 31 mars 2010. L'organisation interne des ARS relève du niveau régional et pour

le cas de l'Ile de France, la santé environnementale demeurant une problématique de proximité, nécessitant d'importants moyens locaux, le choix a été fait de ne pas bouleverser les anciens services santé environnement dans leur fonctionnement. Les agents assurent toujours la production d'avis sanitaires, l'inspection-contrôle de l'application de la réglementation sanitaire, la surveillance, ainsi que la planification. La santé environnementale s'intègre ainsi pleinement dans le fonctionnement des ARS, sous la nouvelle dénomination « Contrôle et Sécurité Sanitaire des milieux » (CSSM) qui donne une vision plus concrète des activités des agents. Au sein du pôle Santé Publique, CSSM est associé à la « Veille épidémiologique et gestion des alertes sanitaires » (VGAS) au sein du département « Veille et Sécurité Sanitaire » (VSS). Cette organisation du siège de l'ARS se retrouve en miroir en Délégation Territoriale (Annexes 3-4-5).
Les thématiques de CSSM prennent une place importante dans le protocole Préfet/ARS. Ce document définit les modalités d'organisation et de gestion des relations entre le Préfet du département du Val-de-Marne et le directeur général de l'Agence régionale de santé d'Ile de France (DGARS).

En ce qui concerne la lutte contre l'insalubrité des logements, la DTARS 94 instruit les dossiers directement avec la Préfecture, sans interaction avec le siège régional de l'ARS. Un Groupe régional Habitat Santé (GHS) veille à l'harmonisation des démarches au niveau de la région et permet un partage d'expériences.

1.5 L'habitat insalubre dans le Val-de-Marne

Le Val-de-Marne, département de la petite couronne d'Ile-de-France, possède l'une des plus fortes densités de population de France[5] : 5 402 habitants par km^2.
L'âge moyen de la population est inférieur à la moyenne nationale. La population ouvrière qui occupait ce territoire depuis 30 ans, laisse une place plus importante aux classes moyennes. Des bidonvilles, à la maison individuelle, en passant par les imposantes constructions HLM des années 60 ou des programmes plus récents, l'habitat dans le Val-de-Marne est très diversifié. Il existe un déficit de logements sociaux et actuellement dans l'ensemble du département, on estime à prés de 55 000 le nombre de demandeurs en attente d'un logement social. 7 270 logements sociaux ont été attribués en 2009.[6]

Dans le Val-de-Marne, la lutte contre l'habitat insalubre s'organise au sein du Pôle Départemental de Lutte contre l'Habitat Indigne (PDLHI) regroupant la Préfecture du Val-de-Marne (animateur), la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL), l'ARS, la CAF, le Parquet et la Direction Territoriale de la Sécurité de Proximité (DTSP). L'objectif du PDLHI, grâce à une meilleure coordination des acteurs, est d'améliorer le repérage des situations d'insalubrité et de trouver des issues favorables

[5] INSEE, population légale en vigueur à partir du 1er janvier 2011, département du Val de Marne (population totale = 1 323 389 habitants).

[6] ASSOCIATION DÉPARTEMENTALE D'INFORMATION SUR LE LOGEMENT DU VAL DE MARNE, Actes du colloque *« Une journée pour le logement dans le Val-de-Marne, Au cœur des enjeux Logement de la Métropole »,* Le Val-de-Marne, territoire « laboratoire » pour traiter des questions du logement dans la métropole, Créteil – 11 octobre 2010, 55 pages

aux dossiers en situation de blocage. Le service CSSM de l'ARS est donc un acteur majeur de ce pôle, relancé à la fin de l'année 2010 par la Préfecture.
Par ailleurs, 17 communes disposent d'un Service Communal d'Hygiène et de Santé (SCHS) (Annexe 6) ; ce qui implique que 60% de la population du département du Val-de-Marne soit couverte par un SCHS, le restant étant à la charge de l'ARS. Le rôle et les compétences des SCHS sont fixés par l'article L.1422-1 du CSP. Dans le cadre des dispositions de cet article, les SCHS agissent au nom de l'Etat et en coordination étroite avec l'ARS. Ils sont notamment compétents pour l'application des mesures d'hygiène de l'habitation, et d'une façon générale du RSD.

Concernant la surveillance des hôtels meublés (environ 250 établissements dans le Val-de-Marne), une Maîtrise d'œuvre Urbaine et Sociale (MOUS) départementale a été mise en place par les services de l'Etat en 2009, pour une durée de 3 ans. La DRIHL en assure le pilotage, l'ARS est membre du comité de pilotage de cette MOUS.

	2006	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**
Logements insalubres remédiables (L.1331-26)	15	15	48	37	76
Logements insalubres irrémédiables (L.1331-26)	2	2	7	4	7
Locaux impropres à l'habitation (L.1331-22)	0	22	20	46	32
Locaux dangereux en raison de l'utilisation qui en est faite (L.1331-24)	0	0	1	2	10
Total	**17**	**39**	**76**	**89**	**125**
Levées d'insalubrité	4	44	44	50	43

Tableau 1 : Progression du nombre annuel de logements et parties communes déclarés insalubres, par type de procédures, dans le Val-de-Marne.

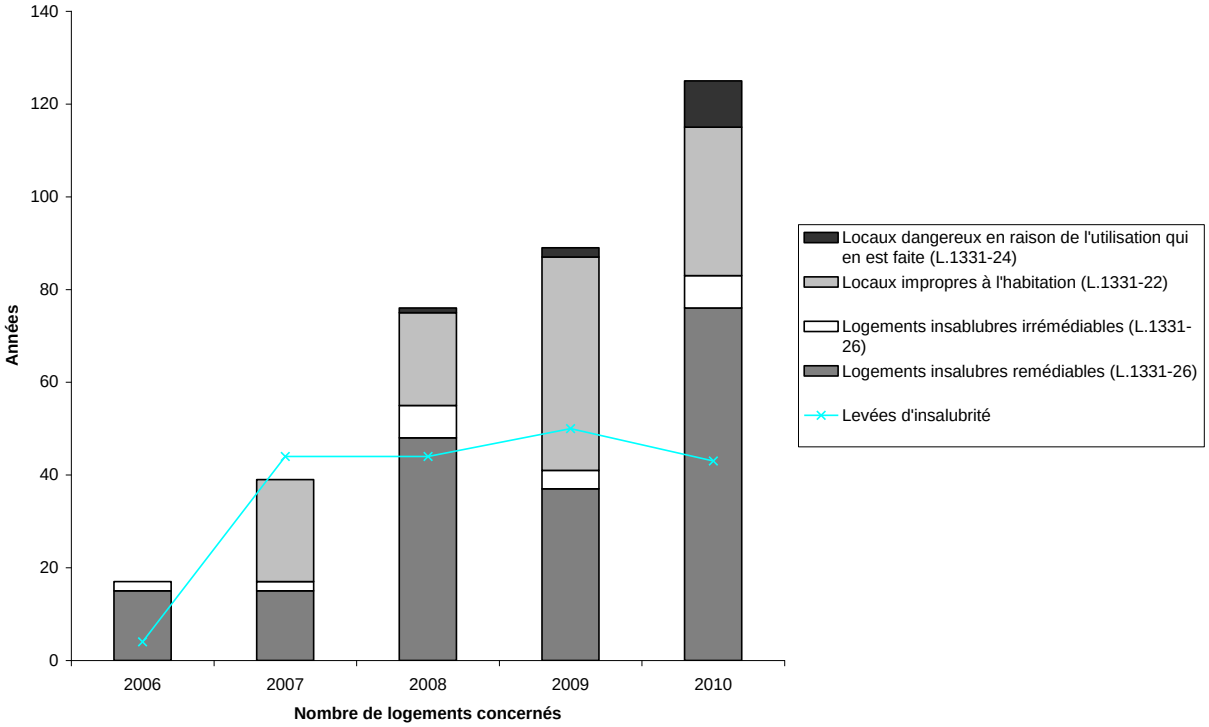


Figure 1 : Progression du nombre annuel de logements et parties communes déclarés insalubres, par type de procédures, dans le Val-de-Marne, de 2006 à 2010.

L'activité en matière de déclaration d'habitat insalubre a nettement augmenté ces dernières années (Tableau 1 et Figure 1). Ceci s'explique notamment par les efforts de repérage de l'habitat insalubre et par la volonté politique nationale et départementale, se traduisant par un dynamisme nouveau entre les acteurs du domaine.

C'est dans ce contexte politique et règlementaire que s'inscrit la démarche Qualité attendue pour les procédures d'insalubrité menées à la DTARS 94.

1.6 La démarche Qualité

Le Commissariat à la reforme de l'État dans un guide paru en 1997 définit l*a démarche Qualité comme l'ensemble des actions que mène un organisme pour remplir sa mission et satisfaire ses clients ou usagers*[7]*.* Ainsi, par la mise en œuvre de démarches Qualité, on cherche à atteindre l'amélioration des résultats par une utilisation plus efficace des moyens humains et matériels et par un perfectionnement des processus. Il est donc nécessaire pour l'organisme de définir des objectifs à cette démarche avant de la mettre en place.

Des référentiels normatifs doivent être utilisés dans le cas où l'organisme voudrait aboutir à une certification de son système Qualité. Il peut s'appuyer par exemple sur la norme NF EN ISO 9001 « *Système de management de la Qualité* » (une des plus utilisées), mais aussi la norme NF EN ISO/CEI 17020 « *Critères généraux pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection* ».

L'organisme peut aussi mettre en place sur la base du « bon sens » un système Qualité qui lui sera propre. Néanmoins, celui-ci ne sera pas reconnu à l'extérieur.

Quatre étapes sont nécessaires à la mise en œuvre d'une démarche Qualité :

- Définir les objectifs poursuivis et choisir un référentiel ;
- Décrire l'activité et analyser l'existant (état des lieux de l'organisation, repérage des points forts et points faibles) ;
- Identifier les contraintes (matérielles, culturelles…) ;
- Mettre en place les moyens de la qualité (réalisation d'un manuel Qualité).

1.7 L'accréditation

Il s'agit de la procédure par laquelle un organisme faisant autorité, désigné par l'État, reconnaît formellement qu'un organisme ou qu'un individu est compétent pour effectuer des tâches spécifiques. Cette reconnaissance s'exprime par la « confiance » de l'accréditeur. En France, cet organisme est le Comité Français d'Accréditation (COFRAC). Il existe différents référentiels d'organisation pour l'accréditation, comme par exemple : laboratoires d'étalonnage et laboratoires d'essai selon la norme ISO/CEI 17025, organisme d'inspection selon la norme NF EN ISO/CEI 17020.

[7] COMMISSARIAT À LA RÉFORME DE L'ÉTAT : Développer la qualité du service : charte qualité et engagements dans les services publics, Guide méthodologique pour l'élaboration des chartes de qualité et des engagements de services, La Documentation française, 1997, 108 p.

Cette norme implique la mise en place d'un système Qualité qui vise à structurer l'organisme à deux niveaux : le fonctionnement général de celui-ci et la réalisation fonctionnelle des inspections.

- Fonctionnement général de l'organisme : le système doit permettre de définir le rôle de chacun, de définir les méthodes de travail, et de s'adapter en fonction de toute évolution de l'organisme. Ce système se traduit par la formalisation de la politique Qualité de l'organisme associée à une documentation comprenant le manuel Qualité ainsi que les procédures et les instructions.
- Réalisation fonctionnelle des inspections : le système doit permettre la reproductibilité des inspections et le partage de la connaissance. Cela se traduit par des exigences portant notamment sur l'organisation, le management (processus de validation, fiche de poste…), le personnel (maîtrise et maintien des compétences des inspecteurs), la supervision et les méthodes et procédures d'inspection (méthodologie d'inspection maîtrisée par les inspecteurs).

Pour la mise en place d'une telle démarche, une dynamique de projet se déploie, impliquant l'ensemble des agents. Une fois accrédité, cette dynamique se met au service de l'amélioration continue. L'application de la norme étant également un outil de progrès continu de l'organisation, le système Qualité doit être « vivant » et les actions d'amélioration adaptées aux remontées d'information provenant des personnels et aux résultats des audits internes réalisés. L'organisme fait ainsi vivre les 4 étapes de la Roue de Deming (Figure 2) : les procédures sont l'outil de planification (PLAN), les inspections sont les actions (DO), enfin la supervision et les audits permettent le contrôle (CHECK) et l'amélioration (ACTION).

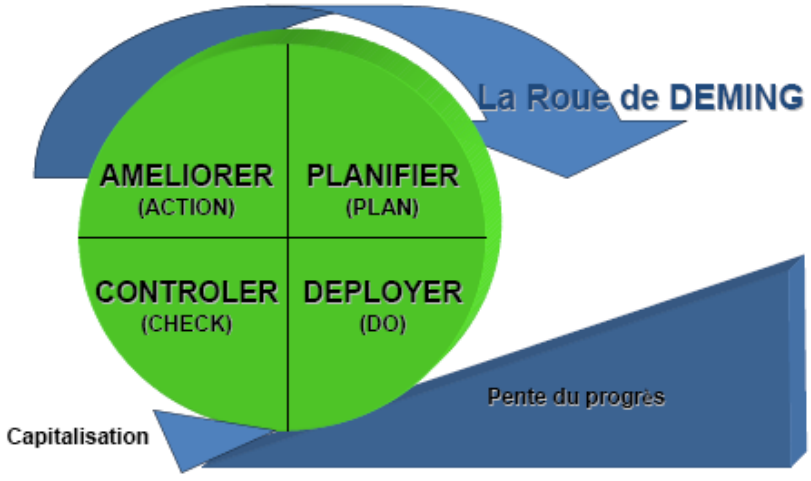


Figure 2: La Roue de Deming, représentant la dynamique de l'amélioration continue.

1.8 Les attentes du service par rapport au stage et à l'accréditation

Lors d'échanges avec les agents, il s'est ressenti un léger frein à la mise en place de démarches Qualité (vu comme l'écrit de pratiques qui ne seront pas lues et qu'on répète sans remise en question).
En revanche, le service souhaite formaliser ses procédures insalubrité sans viser dans un premier temps la certification, mais tout en gardant l'ambition à terme d'une accréditation (avec la norme NF 17020). Des entretiens avec les agents de la cellule espace clos ont permis de capitaliser les méthodes de travail et d'écrire un premier état des lieux local qui sera comparé avec les exigences de l'accréditation. Le travail s'oriente donc vers la création de manuels de procédures, reprenant l'organisation l'actuelle (entre autre sous forme de logigrammes) et adaptant les outils existants (tableaux, modèles de courriers, références,…). Cet écrit capitalise les expériences de tous et sera utilisé pour l'adaptation des nouveaux agents à leurs postes.

Dans le temps imparti, il a été possible de rédiger l'ensemble des logigrammes demandés du signalement à la notification de l'arrêté préfectoral (L.1331-26, L.1331-26-1 - Annexe 7 - et L.1331-22,) et deux manuels Qualité complets, l'un pour le traitement des signalement (Annexe 8), l'autre pour la procédure mettant en application l'article L.1331-22 du CSP (Annexe 9). Il reste à finaliser le manuel Qualité pour la procédure mettant en application l'article L.1331-26 du CSP, sachant qu'il existe déjà de nombreux documents pour le constituer. Cela pose donc les bases pour une potentielle accréditation future.

2 La procédure Habitat Insalubre dans le Val-de-Marne

Dans le Val-de-Marne, les procédures principalement utilisées sont :

- L'interdiction de mettre à disposition aux fins d'occupation des locaux inhabitables par nature (caves, sous-sols, combles, locaux dépourvus d'ouverture sur l'extérieur,…) : le Préfet prend un arrêté de mise en demeure au propriétaire de faire cesser l'occupation (article L. **1331-22** du CSP) ;
- L'insalubrité présentant un danger ponctuel imminent (exemple : vétusté du système électrique entraînant un risque d'incendie ou d'électrocution) : le Préfet prend un arrêté mettant en demeure le propriétaire de prendre les mesures propres à faire cesser ce danger (article L. **1331-26-1** du CSP).
- La déclaration d'insalubrité remédiable : lorsqu'un immeuble constitue un danger pour la santé de ses occupants ou des voisins, du fait de son état ou de ses conditions d'occupation, le Préfet, après avis du Conseil Départemental de l'Environnement et des Risques Sanitaires et Technologiques (CODERST), prescrit, par arrêté préfectoral, les mesures adéquates pour remédier à l'insalubrité ainsi que le délai imparti pour leur réalisation ; il peut prononcer si nécessaire l'interdiction temporaire d'habiter (article L. **1331-26** du CSP).
- La déclaration d'insalubrité irrémédiable : lorsqu'un immeuble constitue un danger pour la santé de ses occupants ou des voisins, du fait de son état ou de ses conditions d'occupation, et qu'il n'existe aucun moyen technique d'y mettre fin ou lorsque le travaux nécessaires à sa résorption seraient plus coûteux que sa reconstruction, le Préfet, après avis du CODERST, l'interdit à l'habitation ; le propriétaire est obligé de reloger les occupants (article L. **1331-26** du CSP).

C'est pour ces quatre actions qu'il m'est demandé d'étudier les procédures et de les présenter sous forme de logigramme. En revanche, seul le manuel Qualité pour la procédure L.1331-22 est à créer.

Les logigrammes suivants (Figures 3 et 4) permettent de comprendre les étapes suivies par un dossier depuis le signalement de logement potentiellement insalubre, jusqu'à la notification de l'arrêté Préfectoral. Ces étapes sont décrites dans les parties suivantes.

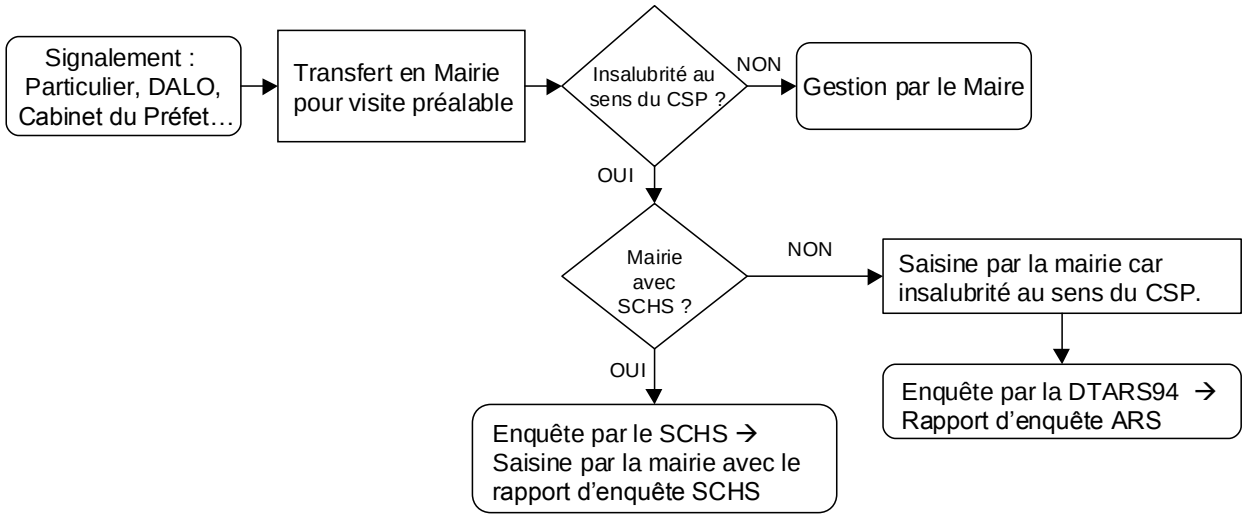


Figure 3 : Logigramme du signalement à l'enquête (parties 2.1 et 2.2).

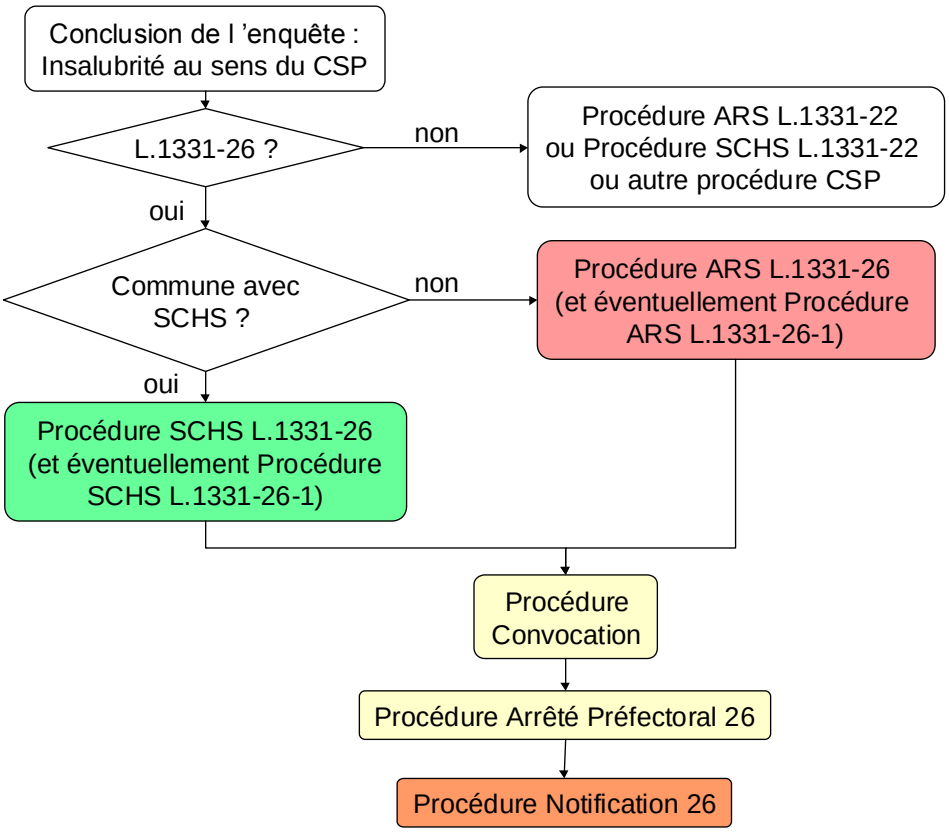


Figure 4 : Logigramme de l'enquête à la notification de l'arrêté (parties 2.2 à 2.4)

2.1 Le traitement des plaintes et des signalements

Un dossier est ouvert à la DTARS 94 pour chaque signalement reçu. Dans la majorité des cas, il s'agit de plaintes des personnes occupant le logement. Des signalements d'autre nature parviennent au service via les différents acteurs du logement du département, comme le Cabinet du Préfet (qui transmet le courrier qu'un occupant leur a adressé) ou le bureau du Droit Au Logement Opposable (DALO) (lorsque le logement est situé dans une commune sans SCHS).

Les plaintes pour logement potentiellement insalubre reçues à la DTARS 94 (hors DALO si commune sans SCHS) font systématiquement l'objet d'un transfert en mairie pour une première évaluation de la gravité des désordres par un agent municipal et pour application, le cas échéant, des mesures de police du maire.
On note que le traitement d'un signalement par le bureau du DALO fait l'objet d'une procédure particulière : en effet, une enquête est réalisée dans ces logements par les agents de la DTARS 94.

2.2 L'enquête dans le logement par les agents de la DTARS 94

Dans les communes possédant un service communal d'hygiène et de santé, ce sont les agents de ce service qui assurent eux-mêmes l'enquête et la rédaction du rapport d'enquête qui sera transmis si nécessaire à la DTARS (pour instruction de la procédure).
Lorsqu'une situation d'insalubrité est pressentie par les services municipaux hors SCHS, la mairie interpelle la DTARS 94 en envoyant une saisine accompagnée de son rapport de visite. Une enquête est alors organisée par le technicien sanitaire en charge du secteur. Cette enquête donne lieu à la rédaction d'un rapport d'enquête.

L'insalubrité implique une appréciation qui associe la dégradation du bâti à des effets négatifs sur la santé et s'analyse au cas par cas et après visite des lieux, en se référant, notamment, à une liste de critères. Cette liste de critères guide l'agent dans son enquête et permet d'analyser l'état des immeubles et logements visités ainsi que leur environnement et leurs conditions d'occupation. Le descriptif des lieux, la nature des désordres énoncés pour apprécier les effets, y compris potentiels, sur la santé des occupants, actuels ou éventuels, ainsi que des voisins, doivent être précis pour conclure à l'insalubrité. Enfin, les désordres propres au bâti récent doivent également être pris en compte, ainsi que la présence de substances dangereuses pour la santé, comme le plomb et l'amiante.
Si suite à la visite d'un logement, il s'avère que les critères d'insalubrité relevés sont insuffisants pour déclencher une procédure au sens du Code de la Santé Publique, le technicien sanitaire effectue un transfert en mairie (envoi d'une copie du dossier : rapport et courriers). En effet, faisant l'objet de désordres mineurs, le logement peut nécessiter certains travaux d'amélioration ; et qu'en application de ses pouvoirs de police définis aux articles L.2212-1 et suivants du Code Général des Collectivités Territoriales, le Maire peut demander au propriétaire l'exécution de ces travaux.

2.3 L'avis du CODERST

Si l'insalubrité est constatée, un rapport d'enquête est dressé par le Technicien sanitaire ou le SCHS à l'issue de la visite. Dès lors, la DTARS instruit les demandes de procédures d'insalubrité conformément aux dispositions du Code de la Santé Publique.[8]

[8] L'article L.1331-26 mentionne que « *Lorsqu'un immeuble […] un groupe d'immeubles, un îlot ou un groupe d'îlots constitue […] un danger pour la santé des occupants ou des voisins, le représentant de l'Etat dans le*

Dans le cadre d'une déclaration d'insalubrité en application du L.1331-26 du CSP, le rapport d'enquête est soumis à la commission du CODERST[9] chargée de proposer au Préfet la poursuite de la procédure administrative. Depuis 2006, le nombre d'arrêtés d'insalubrité est en très nette augmentation. Pour faire face à cette montée en charge, la préfecture a mis en place courant 2008 la commission spécialisée en matière de déclarations d'insalubrité du CODERST. Le secrétariat et la présidence de cette commission ont été confiés au service CSSM. Cette commission s'est réunie lors de 7 séances en 2010 (pour l'examen et l'avis d'environ 7 dossiers par séance).

A l'issue de la commission spécialisée (appelée CODERST par simplification), si les membres se prononcent favorablement sur l'insalubrité, un arrêté préfectoral d'insalubrité est alors proposé et validé. Il précise les obligations éventuelles de travaux et de relogement/hébergement incombant au propriétaire. L'insalubrité peut être remédiable ou irrémédiable[10]. Dans le premier cas, l'arrêté préfectoral prescrit au propriétaire la réalisation de travaux dans un délai qu'il fixe. Dans le second cas, il prononce une interdiction définitive à l'habitation avec obligation pour le propriétaire de reloger les occupants concernés.

La procédure enclenchée en application du L.1331-22 (local par nature impropre à l'habitation) ou du L.1331-26-1 (danger imminent) ne fait pas l'objet d'un passage en CODERST. En effet, un projet d'arrêté préfectoral est envoyé pour signature au Préfet, avec le rapport d'enquête et/ou l'avis du Directeur Général de l'ARS (DGARS).

2.4 La notification des arrêtés préfectoraux

L'arrêté préfectoral est notifié aux personnes et organismes mentionnés dans le code de la santé publique, conformément à l'article L.1331-28-1 du même code.

Dans le Val-de-Marne, cette notification est toujours réalisée par la DTARS, généralement par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception. Dans les cas d'urgence, la mairie peut être sollicitée pour aller notifier en main propre contre signature l'arrêté. Dans le cas où l'administration ne pourrait identifier les personnes visées par la notification, ou la totalité d'entre elles de façon certaine, la mairie sera sollicitée pour effectuer un affichage en mairie et sur la façade de l'immeuble.

---

département, saisi d'un rapport motivé du directeur général de l'agence régionale de santé […] invite la commission départementale compétente en matière d'environnement, de risques sanitaires et technologiques à donner son avis dans le délai de deux mois : 1° sur la réalité et les causes de l'insalubrité ; 2° sur les mesures propres à y remédier. »

[9] Le Conseil Départemental de l'Environnement, des Risques Sanitaires et Technologiques est une commission administrative, présidée par le Préfet de police ou son représentant, qui concourt à l'élaboration, à la mise en œuvre et au suivi des politiques publiques dans les domaines de la protection de l'environnement, de la gestion durable des ressources naturelles et de la prévention des risques sanitaires et technologiques). Il est composé d'élus, de représentants d'associations, de professionnels, d'experts et de services de l'État. Il est chargé d'émettre un avis sur les projets d'actes réglementaires et individuels en matière d'installations classées, de déchets, de protection de la qualité de l'air et de l'atmosphère, d'eaux destinées à la consommation humaine (protection des captages d'eau potable) et d'eaux minérales naturelles, de police de l'eau et des milieux aquatiques (filières de traitement des boues de stations d'épuration), de risques sanitaires (habitats insalubres).

[10] Une déclaration d'insalubrité irrémédiable ne peut concerner qu'un bâtiment dans son ensemble.

La DTARS 94 doit aussi assurer la publication de l'arrêté au fichier immobilier tenu par le conservateur des hypothèques de l'arrêté d'insalubrité. Cela permet aux tiers de connaître de façon certaine les servitudes pesant sur l'immeuble, aux notaires et aux acquéreurs des biens d'en tirer les conséquences. Dans le Val-de-Marne, l'inscription aux hypothèques des arrêtés préfectoraux est rarement réalisée.

2.5 Le suivi de la mise en œuvre des arrêtés

La DTARS intervient dans le cadre du suivi du dossier d'insalubrité notamment pour la levée de l'insalubrité, le signalement au procureur, le suivi des travaux... Cette partie de la procédure ne sera pas ici précisée. Toutefois, de manière à ce que les dossiers contiennent les pièces nécessaires au suivi de la mise en application des arrêtés, les interactions avec d'autres organismes, comme la DRIHL ont été étudiées.

2.6 Le contentieux

Les propriétaires ont le droit de déposer un recours administratif (gracieux et/ou hiérarchique) et un recours plein contentieux auprès du Tribunal Administratif (TA) (annexe 10). Ils peuvent aussi demander la suspension de la décision administrative par référé au TA. L'ensemble de ces voies de recours sont inscrites dans l'arrêté préfectoral et rappelées à sa notification.

En Val-de-Marne, le contentieux lié aux arrêtés d'insalubrité est en augmentation. Ainsi, en 2010, le contentieux a donné lieu à :

- 10 recours gracieux,
- 3 référés en suspension (1 décision favorable au Préfet, 1 décision a suspendu l'arrêté, 1 décision a suspendu l'arrêté jusqu'au plein contentieux)
- 11 plein contentieux en annulation (9 décisions favorables au Préfet, 2 non-lieux favorables au Préfet, 1 décision a annulé un arrêté).

Le service a aussi représenté le Préfet du Val-de-Marne à 9 audiences au TA de Melun (3 référés et 6 plein contentieux).

Pour ces raisons, la DTARS veut formaliser ses procédures dès le signalement jusqu'à la notification de l'Arrêté Préfectoral, en passant par le rapport d'enquête, pièce « maitresse » de la procédure.

3 Méthode suivie et discussion

Pour déterminer les procédures et méthodes de travail des agents de la DTARS 94 et pour évaluer les possibilités d'accréditation du service dans ce domaine-là, il était nécessaire dans un premier temps de recueillir leurs expériences (3.1) ainsi que celle de partenaires et acteurs de la lutte contre l'habitat insalubre (3.2). Une recherche documentaire et règlementaire (3.3) a enrichi l'étude. En parallèle de cela, il a été rédigé les logigrammes et procédures demandés (3.4). A l'issue de ce travail, la réflexion était bien avancée pour la partager au service (3.5) et écrire des recommandations quant au fonctionnement du service et à l'accréditation (3.6). L'Annexe 1 présente le calendrier suivi pour la méthode décrite ci-après.

3.1 L'état des lieux dans le service

Dans le service CSSM de la DTARS 94, certaines thématiques (piscines, eau destinée à la consommation humaine, bruit, …) font l'objet de manuels, de fiches réflexes. À l'échelle nationale, des services ont expérimenté la mise en place de démarches Qualité (notamment le contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine), mais seule la lutte contre l'insalubrité fait l'objet d'une possible accréditation. On peut donc conclure que les démarches Qualité n'en sont en général qu'aux prémices dans les services des ARS agissant dans le domaine la santé environnementale.

Ici, dans le service CSSM, à première vue, des éléments méritent d'être améliorés, notamment la traçabilité de l'information et des documents, la présence d'éléments permettant le suivi d'un dossier, ... Ce n'est qu'après une série d'entretiens en interne et en externe qu'on peut relever les points forts et points à consolider dans l'organisation.

La cellule Espace Clos est composée de :

- 1 Adjoint Administratif (AA – 1 Equivalent Temps Plein (ETP)) : entre autre chargé du traitement des signalements, de la rédaction et de l'envoi des courriers (Lettre Recommandée avec Accusé Réception (LRAR), Courrier simple), du secrétariat du CODERST (Ordre du Jour, Convocation, Invitation, Procès-verbal).
- 1 Secrétaire Administrative (SA) (deux en septembre) : à temps partiel, assure le rôle d'assistance juridique et technique auprès des communes et pour le compte du Préfet, la défense des arrêtés préfectoraux attaqués (mémoire en défense, représentation aux audiences au TA).
- 3 Techniciens Sanitaires (TS) (1 TS à temps plein sur la thématique + 2 à temps partiel, et un nouvel agent en septembre) : répartis par secteur sur le département, ils ont pour mission le suivi des dossiers depuis l'enquête dans le logement jusqu'à l'abrogation de l'arrêté, en passant par la présentation au CODERST si nécessaire. Ils assurent aussi le lien avec les SCHS de leur secteur.

- 1 Ingénieur d'Études Sanitaires (IES – 0.7 ETP) : Coordonnateur de la cellule, il assure le suivi global des dossiers et supervise les agents. En lien étroit avec la DRIHL, il assure le suivi des arrêtés d'insalubrité (réalisation des travaux, relogement).

Pour récolter les expériences et comprendre les procédures, une personne de chaque fonction (AA – SA – TS – IES) a été reçue pour un entretien, au cours duquel chaque étape de procédure faisait l'objet de questions minutieuses, répondant à la logique des QUOI ? QUI ? QUAND ? OU ? COMMENT ? POURQUOI ?

Ces premiers entretiens ont permis de définir les premières esquisses de procédures, sous la forme de logigrammes. Ils ont permis de recenser tous les outils utilisés par les agents, ainsi que de repérer les besoins et les attentes de chacun.

Ainsi, Nicolas GRENETIER, l'IGS a insisté en premier temps sur la sécurisation des procédures vis-à-vis des contentieux et dans un second temps sur l'importance de **la supervision par l'IES et l'IGS**. Il a également mis en avant la nécessité d'intégrer **la prise en compte des risques et dangers imminents pour la santé et la sécurité des populations** (Monoxyde de Carbone (CO), Plomb, risque électrique) dans les procédures Insalubrité.

Raphaële HAVIOTTE souhaite que les outils utilisés par tous soient mis à jour et optimisés, notamment le tableau permettant **le suivi des dossiers et des arrêtés préfectoraux** (voire utiliser Phi, plateforme interservices spécifique à l'Ile de France pour le suivi des dossiers Habitat et Saturnisme). Une harmonisation des pratiques et des outils a aussi été soulevée lors de l'entretien.

3.2 Les expériences d'autres services et de partenaires

Pour compléter l'état des lieux, rencontrer d'autres acteurs de la lutte contre l'insalubrité était nécessaire. Ainsi, des entretiens pour comprendre les logiques des liens entre la DTARS 94 et ces partenaires, ont permis de dégager quelques points d'amélioration dans le fonctionnement de la cellule.

Lors de chaque échange, il a été systématiquement abordé les items suivants :

- Présentation du stage
- Présentation de la personne, de son organisme, de l'activité spécifique, des outils.
- Avis l'accréditation (enjeux, démarche, chances, limites) – Retour d'expériences sur des démarches Qualité.
- Question sur les procédures liées à la lutte contre l'habitat insalubre (Signalement, Enquête, Rapport d'enquêté, CODERST, Arrêté, Notification, Hypothèques, Risques sanitaires, Contentieux, SCHS…)
- Questions sur l'amélioration de la Qualité du service (objectifs, délais, moyens, outils, organisation…)
- Perspectives, Questions générales

Les entretiens ne seront pas retranscrits intégralement ici. Seules les idées clés pour améliorer la qualité des procédures sont décrites ci-après.

A l'Unité Territoriale de la DRIHL, Hélène DONNIO a insisté sur **le respect des délais** lorsqu'une procédure était enclenchée ; et sur l'envoi d'une **saisine écrite** pour la demande de diagnostic électrique ou pour l'évaluation des coûts des travaux nécessaires à la résorption de l'insalubrité et de la reconstruction.
L'entretien avec Corinne DROUGARD à la DGS a remis **la santé publique au centre** de la démarche Qualité. Elle a soulevé les questions de **l'accompagnement des nouveaux agents** dans leur mission et du **maintien des compétences** des agents.
La rencontre avec Hélène SCHUTZENBERGER et Michel POLGE, du PNLHI a porté sur les points d'amélioration dans les procédures, notamment **la compression des délais** possible par l'utilisation de modèles de documents et par la maîtrise du calendrier du CODERST, la **qualité de rédaction** des arrêtés et des prescriptions (donnant au propriétaire des objectifs et non des moyens), **l'obligation d'inscription aux hypothèques.** Une rencontre avec Juliette CAHEN, chargée des affaires juridiques et contentieuses à la DGS a confirmé l'importance de cette inscription aux hypothèques dans le cadre des travaux d'office (puisqu'elle permet la création du privilège spécial immobilier[11]).
Lors de l'entretien avec Susanne KULIG, Ingénieur sanitaire à la DTARS 93 (aux problématiques et réalités proches), ce sont les techniques de gestion et les modes d'organisation qui ont été étudiés. L'analyse de cet entretien a permis l'inspiration d'un nouveau **mode d'organisation** (référencement des dossiers, courriers…). Un échange autour de la qualité des rapports d'enquête a également permis de dégager des exigences en termes d'**illustration des désordres par des photographies**.
Si la rencontre avec l'ARS Nord Pas de Calais était centrée sur l'accréditation, l'étude de leur organisation a toutefois permis la vision d'un autre fonctionnement, notamment **le rôle et la dynamique des réunions de cellule**, au service de l'amélioration continue.
Toutes ces rencontres permettront par comparaison, adaptation, la proposition de pratiques plus performantes dans le service.

3.3 L'analyse documentaire et règlementaire

Afin de ne pas rendre les entretiens en interne trop longs ou trop fastidieux, il a été possible de s'intéresser aux fonctionnements et modes d'organisation internes à partir des **fichiers informatiques**. Il a été observé une bonne organisation informatique, comme par exemple celle des dossiers en cours de traitements, ou des modèles de

[11] La création d'un privilège spécial immobilier, au 8 de l'article 2374 du Code Civil, inscrit à la conservation des hypothèques, est un privilège qui se substitue à l'hypothèque légale primitivement prévue par les textes relatifs à l'insalubrité et au péril, et qui prend un rang prioritaire par rapport aux autres sûretés existantes. La loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion du 25 mars 2009 en son article 89 a modifié les textes du code civil relatifs au privilège spécial immobilier dans les conditions suivantes :

1/élargissement du champ de l'inscription du privilège spécial immobilier aux travaux d'urgence ou imminents effectués en insalubrité et en péril (l'ordonnance de 2007 avait exclu du champ du privilège les arrêtés d'urgence)

2/distinction entre les cas où : 2.1 les créances relatives aux travaux de réparation : l'inscription du privilège est effectuée à l'occasion de l'émission du titre de perception et le privilège prime sur toute autre sûreté sans date de prise de rang ; 2.2 les créances relatives à l'hébergement et au relogement ainsi qu'à la démolition où

courriers. Ceci est important pour les procédures, puisqu'elles doivent faire référence à des chemins d'accès informatiques.
L'existence de tableau d'enregistrement des courriers entrants et sortants, comme d'un tableau commun de suivi des dossiers est une aide. Les dossiers en cours, sous format papier, sont classés dans le bureau de l'IES selon la même méthode d'organisation que le format informatique.
La lecture de plusieurs **dossiers concrets et réels** de type L.1331-26 et L.1331-22 permet d'étudier la chronologie des faits et des interventions des agents. Cela, tout comme la lecture d'un dossier de traitement d'une plainte, était une étape importante car complémentaire des entretiens.
À partir de rapports d'enquête, d'avis de DGARS et d'arrêtés préfectoraux, il a pu être constaté des différences de formulation et de mise en forme, d'un rédacteur à un autre. Cela justifie le souci d'harmoniser les pratiques, de créer des modèles et une fiche de prescriptions-types (Annexe 11). Ces efforts concernent en premier lieu les agents de la DTARS 94, mais ils pourront être étendus aux agents des SCHS.
Pour cerner les procédures administratives prises en application des articles L.1331-22 et L.1331-26 (et 26-1), il a fallu étudier plusieurs documents aussi bien **règlementaires** (comme les articles du CSP, RSD), que des **guides pratiques** (Vade-mecum du PNLHI, Procédures rédigées par le GHS en 2007,…). Ces textes ont permis de cibler les étapes les plus substantielles pour chaque procédure. La **jurisprudence** permet d'éviter d'éventuelles imprécisions et erreurs dans les procédures. Ainsi, la prise en compte des délais règlementaires et la qualité de la rédaction du rapport d'enquête devant motiver l'engagement d'une procédure d'insalubrité, sont apparus comme des enjeux primordiaux dans les procédures. L'analyse des documents juridiques du PNLHI a permis d'écrire avec précision les modalités de la convocation au CODERST et de la notification des arrêtés préfectoraux. À partir du RSD, ce sont les formulations de prescriptions qui ont été étudiées. Le travail réalisé par les agents du GHS de l'Ile de France avait permis en 2007 une première rédaction de procédures et de courriers types. Bien que peu exploités et peu adaptés à la DTARS 94, ces documents ont permis de structurer les entretiens et les premières ébauches de logigramme. Grâce à l'expérimentation menée par la DGS et l'ARS Nord-Pas-de-Calais en ce qui concerne l'accréditation du service chargé de l'enquête des logements potentiellement insalubre, de nombreux **documents relatifs à l'accréditation** et à la normalisation étaient disponibles sur le RESE. De même, les démarches Qualité engagées par d'autres services sur le contrôle sanitaire des EDCH ou la gestion des plaintes Bruit (ARS Ile de France) ont été consultées.

---

le privilège prend rang à la date de la première inscription ; s'il n'y a eu d'inscription qu'à l'occasion de l'émission du titre de perception, le privilège ne prend rang qu'à cette date.

3.4 La rédaction du Manuel Qualité

3.4.1 Définition du cadre et des objectifs

À partir des entretiens avec les agents (IGS, IES, TS, SA, AA), il a été identifié chacune des étapes devant faire l'objet d'une procédure. Par le Document d'Exigences Spécifiques (DES), l'accréditation formalise l'inspection du logement (de l'ordre de mission à la validation du rapport d'enquête). À la différence de l'accréditation qui ne cible que l'enquête, nous faisons le choix de commencer la démarche par la réception et le traitement de signalement (plainte d'occupants, courrier de mairie, DALO, …) et de poursuivre le déroulement des procédures jusqu'à la notification de l'Arrêté Préfectoral.
Au vu des statistiques de la DTARS, il a été convenu de centrer le travail sur les procédures pour l'application des articles L.1331-22, L.1331-26, et L.1331-26.1.

3.4.2 La conception des logigrammes

Des règles de présentation de logigrammes existent, elles ont dû être appliquées ici pour la rédaction des logigrammes (Annexe 12). Clés des procédures, les logigrammes doivent permettre la visualisation de l'ensemble des actions et leur enchainement logique. Simples, ils doivent aussi être compris par tous. Pour qu'ils soient efficaces, ils doivent être allégés en texte et en explication. Ils font référence aux outils et aux agents effectuant les tâches.
Leur rédaction a pu être possible à partir des entretiens et de l'analyse documentaire. Leur conception a été réalisée dans l'ordre chronologique des procédures : à commencer par le signalement, pour finir par la notification. Ils ont été remaniés plusieurs fois suite aux entretiens avec l'IGS.

3.4.3 La rédaction de fiches pratiques

Si les logigrammes permettent de comprendre l'enchainement logique des étapes et leurs interactions, ils ne peuvent détailler les tâches effectivement accomplies par chacun des agents. Il apparaissait nécessaire de réaliser des fiches pratiques sur la base d'un tableau décrivant la tâche : qui l'effectue, par quelles actions, dans quel délai avec quel document.
Ces fiches pratiques sont destinées à aider les agents dans la méthode à suivre dans certains cas. Elles seront utiles aux agents nouvellement affectés à la cellule.

3.4.4 La conception et l'organisation des documents

Au fur et à mesure de la conception des logigrammes et des fiches pratiques, un tableau Excel (Annexe 13) de gestion documentaire a été rempli. Celui-ci faisait état initialement de l'ensemble des courriers, documents rédigés par les agents. En étudiant les modèles et documents existants, cette liste a pu être réduite : en effet, le même modèle de courrier pouvait être exploité dans deux situations différentes. Cela a permis de supprimer une trentaine de documents, ramenant le nombre de modèles à une soixantaine environ. Parmi eux, bon nombre existaient déjà et étaient à jour ; d'autres devaient être relus et modifiés ; d'autres encore ont dû être créés à partir de documents existants ou non.

La gestion documentaire est un aspect non négligeable des démarches Qualité. En effet, toute modification de procédures va entrainer une modification des documents qui lui sont associées. Il est donc essentiel de faire apparaître les liens entre les documents du Manuel Qualité. De même, la question d'un déménagement des locaux de la DTARS 94 posera la question de la mise à jour de l'ensemble des modèles de courriers.
Vue la charge de travail associée, seuls les documents pour la procédure L.1331-22 (depuis le signalement jusqu'à la notification) ont été traités.

3.4.5 Le référencement des dossiers et documents

Parmi les documents, il y a les modèles de courriers, de bordereau d'envoi, de documents spécifiques (rapport, arrêtés). Actuellement, chaque agent référence le dossier insalubrité selon la même méthode. Toutefois cette référence ne se retrouve pas sur les documents associés au dossier. Aussi, une méthode de référencement des courriers et documents a été proposée. Elle a pu être créée à partir des méthodes utilisées actuellement à la DTARS 94 par certains agents (mais pas tous) et à partir de celles observées dans les autres services. Aucune modification n'a été apportée à l'organisation informatique des fichiers et dossiers.

3.4.6 L'assemblage en un Manuel Qualité

Il était nécessaire d'assembler l'ensemble des documents sous format papier et informatique. Une même présentation des documents, une même logique de lecture entre les fiches, des codes couleurs ont dû être pensés et mis en œuvre.
Ainsi à chaque grande étape (Traitement du signalement, Enquête, Procédure L.1331-22, Procédure L.1331-26, CODERST, Notification) correspond une procédure (et une couleur). Elle sera définie non seulement par la fiche « Procédure » mais aussi par des fiches pratiques, des modèles de documents, des modèles de courriers.
Afin de faciliter la rédaction, la lecture et la compréhension des procédures, l'ARS Ile de France met à disposition des services des fiches standardisées avec des règles de présentation, utilisées pour la création de fiches procédures par les services. Après échange avec l'IGS, le cartouche-type et les items suivants ont été retenus pour la création de chaque fiche : un **titre**, des **références** (**P XX** composée d'une lettre P pour désigner qu'il s'agit d'une procédure et d'un identifiant la procédure - **date** de mise à jour - **nombre de pages** total du document - **chemin d'accès** informatique), un **circuit de rédaction validation**, un **Historique des mises à jour**. Pour chaque procédure, un plan type propose une **définition de la procédure** qui donne l'objectif général et définit soit directement soit par références à des fiches pratiques, qui doit faire quoi et comment. La procédure renseigne également sur une notion temporelle en définissant l'enchainement des tâches et activités (Quand). Avant les logigrammes, on retrouve une liste de **documents de références** et de **documents associés**.

3.5 La présentation au service

Après l'écriture des logigrammes et l'analyse des points forts, points à consolider et écarts avec l'accréditation, il a été organisé une présentation au service. À l'issue des échanges,

il apparaît que l'attente la plus forte est la proposition de pistes d'amélioration. La présentation de la démarche d'accréditation, notamment les résultats de l'expérimentation menée à l'ARS du Nord Pas de Calais, a présenté beaucoup d'intérêt, tout comme l'application de la norme ISO 17020 à d'autres domaines d'inspection.

3.6 Discussion à propos des écarts avec l'accréditation

3.6.1 Recommandations suite à l'analyse du fonctionnement de la DTARS 94

Dans l'ensemble, le fonctionnement de la DTARS 94 ne présente pas de points de blocage. Elle a la chance d'être actuellement composée d'agents expérimentés et qualifiés. Toutefois, pour garantir la qualité du traitement des dossiers et la même expertise pour chaque signalement, plusieurs points sont à travailler.
Sans outil efficace de suivi des dossiers pour l'IES et sans délais fixé en interne entre les étapes de chaque procédure, le temps écoulé entre le signalement et la notification de l'arrêté peut s'allonger. Il est alors proposé de se **fixer des délais**, d'améliorer les outils **(Phi ou tableaux) pour assurer un suivi efficace**, d'optimiser le temps et la rédaction de tous les documents par **la mise à disposition, la mise à jour, et l'utilisation systématique de modèles** (ce qui est déjà partiellement fait).

Le service pourra veiller à améliorer **le suivi des dossiers transférés en Mairie**, voire assister les mairies pour que chaque plainte fasse l'objet d'une réponse satisfaisante par l'administration compétente.

Que ce soit le rapport d'enquête ou l'arrêté préfectoral, nos documents ne mettent pas assez en avant les risques sanitaires ou risques pour la sécurité qui motivent la déclaration d'insalubrité. Le travail du GHS en 2009 pourra être exploité pour mettre en en avant explicitement **les risques sanitaires** dans ces documents. À cette question rédactionnelle, s'ajoute la demande systématique des documents obligatoires comme la fiche résumé du **Dossier Technique Amiante** (DTA) et le **Constat de Risques d'Exposition au Plomb** (CREP), qui aujourd'hui ne sont pas réclamés aux propriétaires. En outre, pour palier le manque de formalisme (mais pas de réflexes), des **fiches réflexes risques** sont créées : elles sont à utiliser lors des visites en cas de doute sur l'accessibilité au plomb, le risque CO lié à des installations, le risque électrique.

En ce qui concerne le rapport d'enquête, il faut continuer à y annexer systématiquement un **rapport photographique**, dont le formalisme est à instituer. Ainsi, il est suggéré d'associer à un désordre une photographie (avec une légende) et d'apporter des prises de vue plus globales du logement (si possible les façades et chacune des pièces).

Pour ce qui est de la **gestion des documents et des courriers**, la démarche qualité sous-entend une traçabilité des documents et informations. Aussi, il est proposer d'élargir l'utilisation de la référence dossier déjà adoptée par tous ; et de l'apposer dans les

courriers. On peut ajouter à cela la généralisation de l'enregistrement dans le chrono des courriers, l'écriture des initiales du rédacteur dans le titre du document et dans le document, la mise à jour systématique des deux tableaux de suivi des dossiers (insalubrité et signalement). Il est nécessaire de poursuivre l'enregistrement sur le disque commun, dans un seul dossier informatique (portant le nom de l'adresse visée), l'ensemble des documents qui lui sont relatifs. Les **délégations de signature et les suppléances** seraient à éclaircir dans une partie du manuel de procédures.

Le **matériel** utilisé par les agents fait l'objet d'une identification par valise, d'un étalonnage (pour les détecteurs CO) et d'une procédure de réservation. Toutefois, la norme 17020 demande aux organismes de disposer de règles d'identification et de suivi plus strictes.

Au vu des difficultés liées à **la publication aux Hypothèques** des arrêtés préfectoraux, cette formalité est peu réalisée à ce jour. Ceci pourrait être problématique.
Compte-tenu de l'arrivée de deux nouveaux agents en septembre, la question du **tutorat** de ces personnes va se poser. Il est conseillé d'expliciter avec l'ensemble de la cellule, les éléments de leurs accueil et formation, et de leur accompagnement avant qu'ils ne deviennent autonomes.

3.6.2 Retour sur l'expérimentation de l'accréditation

La rencontre avec l'équipe projet portant l'expérimentation à l'ARS Nord-Pas-de-Calais et Corinne DROUGARD de la DGS a permis d'identifier les effets positifs de la démarche. Si le projet demande un grand investissement de tous (les inspecteurs de salubrité comme la direction), il permet l'**harmonisation des pratiques**, la fédération des services, la **reconnaissance de leurs missions** et l'**adéquation des moyens affectés**. Il ouvre aussi la voie de la formation des agents (création d'une formation continue à l'EHESP), du **maintien de leurs compétences** et du **tutorat** (accompagnement d'un nouvel agent sur le terrain avant qu'il ne soit envoyé seul en enquête).

Par l'accréditation, le service accrédité (et l'ARS Nord-Pas-de-Calais) s'astreint à répondre à tous les points de la norme ISO/CEI 17020. Outre ceux cités précédemment, on peut ajouter la garantie de l'indépendance, de l'impartialité, de l'intégrité et de la confidentialité ; le traitement de toutes les réclamations et recours ; la gestion du personnel, des installations et des équipements ; la mise en place d'une méthodologie et de procédures d'inspection et de manipulation des échantillons et objets présentés à l'inspection. Existe également la notion de **supervision** des inspecteurs. Une personne du service assure non seulement la relecture pour validation des documents, mais réalise une supervision annuelle sur site pour chaque agent afin de comparer la pratique aux procédures écrites. Elle permet aussi de s'assurer de la bonne qualité du rapport d'inspection. Cette étape permet la mise en avant de besoins pour les agents et éventuellement de détecter des dysfonctionnements dans les procédures ou dans les méthodes de travail d'un agent.

Il ne faut pas négliger les **retombées négatives** de cette expérimentation, à savoir la crainte par les agents d'une externalisation à outrance de leurs missions. C. DROUGARD reconnait toutefois « *que ce sont les opérateurs privés qui sont en panne aujourd'hui dans l'expérimentation, alors que l'ARS a conduit le projet jusqu'au bout* » et « *qu'actuellement l'idée de la DGS n'est pas d'en faire une doctrine nationale* ». Il faut aussi noter que le domaine soumis à l'accréditation, tel qu'il est prévu dans le document d'Exigences Techniques (document INS REF 22), se limite à l'enquête dans le logement et la remise d'un rapport d'enquête. L'agent d'un opérateur accrédité (n'appartenant pas à l'ARS) n'interprète pas la description des lieux et ne formule pas de jugement quant à l'insalubrité. Seule l'ARS reste compétence pour cela.

3.6.3 Écarts entre le fonctionnement en place et les exigences de l'accréditation

La démarche d'accréditation doit se faire au niveau de la **région** : c'est avec la volonté du DGARS que cela peut se faire. Cela sera l'occasion d'harmoniser des pratiques au niveau régional. Une équipe projet régionale sera nécessaire, et la présence d'un **qualiticien** dans l'équipe serait indispensable. En effet, il faut assurer une vraie rigueur dans la conduite du projet et dans l'écriture de procédures. Il faut tout envisager et donner un cadre pour répondre à toutes les situations ; alors l'expérience des agents est indispensable ! Il ne faut pas se contenter d'écrire « *on juge au cas par cas : à chaque nouvelle situation, un écrit devra être fait… toutes les possibilités doivent être explorées* ». C'est un exercice à faire initialement à l'écriture du manuel Qualité Procédures, mais aussi une fois que l'organisme est accrédité : c'est le principe de l'**amélioration continue**. Ce n'est pas forcément une pratique habituelle en ARS, pourtant elle est incontournable dans la démarche Qualité. Ici, elle permet le retour d'expériences des agents, la transmission de leurs suggestions pour améliorer les procédures, donc leur responsabilisation et leur implication dans l'évolution du manuel Qualité. « *Toute nouveauté doit être écrite, c'est ça qui rend les procédures vivantes !* » confiait Pascal JEHANNIN.

Un incontournable est le développement d'une **méthode d'inspection commune** à tous les agents de la région. Cela peut être perçu comme contraignant, mais la présence d'un relevé de terrain commun peut aider à sa mise en place. Dans le Nord-Pas-de-Calais, il reprend tous les critères à relever (informations générales, DTA, CREP) et à observer lors d'une visite pièce par pièce avec l'état général du bâti, tout en laissant la liberté au technicien d'écrire les annotations qu'il juge importantes.

Conclusion

La lutte contre l'habitat insalubre fait partie des actions du Plan National Santé Environnement et constitue une des priorités du Préfet du Val-de-Marne. Ainsi la DTARS 94 propose de répondre à ces objectifs en proposant des solutions pour améliorer sa qualité de traitement de dossiers et pour augmenter son efficacité. C'était tout l'objet de ce stage.

L'étude a permis dans un premier temps de formaliser par écrit des procédures et méthodes de travail, et ce dans le cadre de la lutte contre l'habitat insalubre en application des articles L.1331-22 (grâce à un manuel Qualité complet) et L.1331-26 (et 26-1) (grâce à des logigrammes et des fiches pratiques), depuis le signalement jusqu'à la notification des Arrêtés Préfectoraux. Le deuxième objectif de ce stage était de désigner les atouts et points à améliorer de la DTARS 94 vis-à-vis de la démarche Qualité, plus particulièrement au regard de l'accréditation d'organisme d'inspection de logement potentiellement insalubre, selon la norme ISO/CEI 17020.

Grâce à des entretiens en interne au sein de la cellule Espace Clos, mais aussi en externe auprès de la DGS, du PNLHI et dans des services d'ARS assurant la même mission, ces objectifs ont pu être atteints. Il faut souligner que malgré que le service soit expérimenté dans la lutte contre l'insalubrité, celui-ci doit à l'avenir pouvoir faire face à la montée en puissance de cette problématique : objectif et enjeux clairement définis (priorité du Préfet du Val-de-Marne et action du PNSE), augmentation du nombre de signalements et d'arrêtés. Il fut donc bienvenu de proposer une harmonisation des pratiques, des courriers-types, ou tout autre outil pouvant « *augmenter la productivité et la qualité du service* » de la DTARS en termes de lutte contre l'habitat insalubre.

Aussi mettre en place dès que possible une démarche en vue d'une accréditation des services de l'ARS semble une opportunité à saisir pour cette raison. De plus, comme le PNSE 2 (action 25) met en avant le développement de l'accréditation des opérateurs chargés des enquêtes d'insalubrité, il se peut que cette pratique quitte un jour le stade de l'expérimentation. En conclusion, il est bon de mettre les moyens nécessaires pour dès à présent préparer à l'accréditation les services souhaitant maintenir l'activité «Inspection insalubrité » au sein des Agences Régionales de Santé.

Bibliographie

Textes réglementaires et politiques

AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ D'ILE DE FRANCE, Plan Régional Santé Environnement n°2 (projet), [visité le 30 juin 2011], disponible sur internet : http://www.driee.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/

AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ D'ILE DE FRANCE, Projet Régional de Santé (PRS) et Plan stratégique régional de santé (PSRS), [visité le 30 mai 2011], disponible sur internet : http://www.sante-iledefrance.fr/le-projet-regional-de-sante/la-bibliotheque-du-prs/

CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE, articles L.1331-1 à L.1331-31, relatifs à la salubrité des immeubles et des agglomérations).

CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE, articles L.1334-1 à 17, relatifs à la lutte contre la présence de plomb ou d'amiante.).

Loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain, JORF n°289 du 14 décembre 2000, page 19777

Loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale, JORF n°55 du 6 mars 2007, page 4190.

Loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion,

Loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires, JORF n°0167 du 22 juillet 2009, page 12184.

MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DE L'ÉNERGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE LA MER, MINISTÈRE DU TRAVAIL, DES RELATIONS SOCIALES, DE LA FAMILLE, DE LA SOLIDARITÉ ET DE LA VILLE, MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SPORTS (ET AL.), Septembre 2009, Plan national Santé environnement, 2ème plan national, 2009-2013 Des actions concrètes pour la prévention des risques sanitaires liés à l'environnement, 63 pages.

Ministère de l'emploi et de la solidarité et Secrétariat d'Etat au logement, Circulaire DGS/SD7C n° 2002-286 du 2 mai 2002 relative à l'application des dispositions de la Loi SRU concernant l'habitat insalubre, Bulletin officiel du ministère chargé des affaires sociales n° 2002/24 p. 211-236.

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ, MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR ET SECRÉTARIAT D'ETAT AU LOGEMENT, Circulaire DGS/SD7 n°2002-270 du 30 avril 2002 relative à la lutte contre l'habitat indigne, Bulletin officiel du ministère chargé des affaires sociales n° 2002/23, p. 83-103.

MINISTÈRE DE L'ÉQUIPEMENT, DES TRANSPORTS ET DU LOGEMENT, Décret n° 2002-120 du 30

janvier 2002 relatif aux caractéristiques du logement décent pris pour l'application de l'article 187 de la Loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain, JORF n°26 du 31 janvier 2002, page 2090.

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE LA SOLIDARITÉ ET DE LA FONCTION PUBLIQUE, MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SPORTS ET DU MINISTÈRE DU BUDGET, DES COMPTES PUBLICS ET DE LA RÉFORME DE L'ETAT, Décret n°2010-336 du 31 mars 2010 portant création des Agences Régionales de Santé, JORF n°0077 du 1 avril 2010, page 6277

RÈGLEMENT SANITAIRE DÉPARTEMENTAL DU VAL-DE-MARNE, Arrêté préfectoral n° 85-515 du 26 février 1985 fixant les dispositions du Règlement Sanitaire Départemental du Val-de-Marne

Ouvrages, rapports, études, guides *:*

AFNOR, NF EN ISO/CEI 17020 *Critères généraux pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection*, mars 2005

AGENCE NATIONALE POUR L'INFORMATION SUR LE LOGEMENT, Mise à jour au 27 février 2009, *Prévention des intoxications par le monoxyde de carbone*, N° 2008-39

ASSOCIATION DÉPARTEMENTALE D'INFORMATION SUR LE LOGEMENT DU VAL DE MARNE*,* Actes du colloque *« Une journée pour le logement dans le Val-de-Marne, Au cœur des enjeux Logement de la Métropole »,* Le Val-de-Marne, territoire « laboratoire » pour traiter des questions du logement dans la métropole, Créteil – 11 octobre 2010, 55 pages.

COFRAC section Inspection, Mars 2010, *Exigences Spécifiques pour l'Accréditation des organismes réalisant l'évaluation technique de l'état d'insalubrité et d'occupation des immeubles d'habitation*, document INS REF 22, Révision 00, 9 pages.

COMMISSARIAT À LA RÉFORME DE L'ETAT, Développer la qualité du service : charte qualité et engagements dans les services publics, Guide méthodologique pour l'élaboration des chartes de qualité et des engagements de services, La Documentation française, 1997, 108 p.

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA SANTÉ (BUREAU EA2), 2008, « La lutte contre l'habitat insalubre », *Courrier Juridique des Affaires Sociales*, bimestriel d'information juridique de l'administration sanitaire et sociale, N°71, p1-3

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA SANTÉ ET AGENCE NATIONALE POUR L'AMÉLIORATION DE L'HABITAT, Février 2006, *guide d'aide à l'utilisation de la grille d'évaluation de l'état des immeubles susceptibles d'être déclarés insalubres*, 188 pages.

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA SANTÉ, 19 mars 2010, *Référentiel technique associé au document d'exigences spécifiques pour l'accréditation des organismes réalisant l'évaluation technique de l'état d'insalubrité des immeubles d'habitation INS REF 22*, Révision 00, 4 pages.

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA SANTÉ, Mars 2010, *Annexe du référentiel technique associé au document d'exigences spécifiques pour l'accréditation des organismes réalisant l'évaluation technique de l'état d'insalubrité et d'occupation des immeubles d'habitation*

INS REF 22, révision 00, 18 pages.

GROUPE HABITAT SANTÉ ARS ILE DE FRANCE, 2008, *La lutte contre l'habitat indigne, Guide à l'usage des maires,* 43 pages.

GROUPE HABITAT SANTÉ ARS ILE-DE-FRANCE, juin 2009, *Relations entre les constats techniques et les risques sanitaires*, 15pages

INSTITUT D'AMÉNAGEMENT ET D'URBANISME D'ILE-DE-FRANCE, février 2011, *L'habitat dégradé et indigne en Ile de France,* 145 pages.

MAÎTRE STÉPHANIE JACQ-MOREAU, actualisé au 31/12/2009, *Guide de jurisprudence en matière d'arrêtés d'insalubrité*, Etude réalisée pour la Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales de l'Ile de France (DRASSIF) – document confidentiel à l'usage exclusif des agents autorisés par le service Santé Environnement de la DRASSIF (DGS/DDASS/DRASS), 44 pages.

MINISTÈRE DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA RÉFORME DE L'ÉTAT, février 2001, *Service Public : S'engager sur la qualité du service*, Guide Méthodologique, 105 pages.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ, 2007, *l'amiante dans les bâtiments, quelles obligations pour les propriétaires ?,* 22 pages

PÔLE NATIONAL DE LUTTE CONTRE L'HABITAT INDIGNE AVEC COMPLÉMENTS DGS, juin 2008, *Les notes juridiques et techniques du Pôle National de Lutte contre l'Habitat Indigne : Eléments de jurisprudence relative à la notion, aux critères et au champ de l'insalubrité*, 4 pages

PÔLE NATIONAL DE LUTTE CONTRE L'HABITAT INDIGNE AVEC COMPLÉMENTS DGS, juin 2008, *Les notes juridiques et techniques du Pôle National de Lutte contre l'Habitat Indigne Jurisprudence relative à quelques éléments de forme pour les arrêtés d'insalubrité pris en application de l'article 1331-26 et 1331-27 du code de la santé publique*, 8 pages.

PÔLE NATIONAL DE LUTTE CONTRE L'HABITAT INDIGNE EN COLLABORATION AVEC LA DGS, mis à jour août 2008, *Les notes juridiques et techniques du Pôle National de Lutte contre l'Habitat Indigne : Les locaux par nature impropres à l'habitation, visés à l'article L.1331-22 nouveau du code de la santé publique (combles, pièces dépourvues d'ouverture sur l'extérieur et autres)*, 11 pages

PÔLE NATIONAL DE LUTTE CONTRE L'HABITAT INDIGNE, mise à jour octobre 2009, *Les notes juridiques et techniques du Pôle National de Lutte contre l'Habitat Indigne : La notification des actes pris dans le cadre des procédures d'insalubrité et de péril*, 11 pages.

PÔLE NATIONAL DE LUTTE CONTRE L'HABITAT INDIGNE, réédition 2010, *Agir contre l'habitat indigne : le pouvoir des maires*, 10 pages

PÔLE NATIONAL DE LUTTE CONTRE L'HABITAT INDIGNE, 2007- Réédition juin 2010, A*gir contre l'habitat insalubre ou* dangereux. Méthodes et choix des procédures - VADE-MECUM, secrétaire d'état chargé du logement et de l'urbanisme, 62 pages.

Site internet :

PÔLE NATIONAL DE LUTTE CONTRE L'HABITAT INDIGNE, *Lutte contre l'habitat indigne*, [visité en juin-juillet 2011], http://www.habitatindigne.logement.gouv.fr

RESE, *RESE - Intranet ... réseau d'échanges en santé environnementale*, [visité en juin-juillet 2011] : http://rese.intranet.sante.gouv.fr/

Liste des annexes

Liste des annexes I
ANNEXE 1 : Méthode et planning de travail II
ANNEXE 2 : Fiche 8 « Lutte contre l'habitat indigne » du Plan National Santé Environnement 2. V
ANNEXE 3 : Organigramme de la direction de la santé publique à l'ARS Ile de France VIII
ANNEXE 4 : Organigramme de la Délégation Territoriale de l'ARS du Val-de-Marne..... IX
ANNEXE 5 : Organigramme du département CSSM à la DTARS du Val de Marne..... X
ANNEXE 6 : Carte des communes avec ou sans SCHS dans le département du Val-de-Marne XI
ANNEXE 7 : Logigrammes pour les procédures en lien avec l'application des articles L.1331-26 et L.1331-26-1 du CSP. XII
ANNEXE 8 : Manuel Qualité pour le traitement et enregistrement des signalements..... XXI
ANNEXE 9 : Plan du Manuel Qualité pour l'application du L.1331-22. et les procédures P06, P10, P11 et P12 qui lui sont associées..... LIII
ANNEXE 10 : Les procédures de recours..... LXXIX
ANNEXE 11 : Propositions de prescriptions de travaux pour les Arrêtés Préfectoraux (L.1331-26)..... LXXXI
ANNEXE 12 : Règles de conception des fiches procédure et des logigrammes LXXXIII
ANNEXE 13 : Tableaux de gestion documentaire. LXXXVII

ANNEXE 1 : MÉTHODE ET PLANNING DE TRAVAIL

Méthode de travail

Au cours des huit semaines de stage, le travail s'est organisé autour de :

- Appropriation de la problématique Habitat Insalubre
- Appropriation de la démarche Qualité et de l'accréditation
- Entretiens en interne et en externe
- Conception des manuels Qualité (documents, procédures, logigrammes…)
- Analyse du fonctionnement de l'organisme et comparaison avec l'accréditation
- Rédaction du mémoire

Planning de travail

Semaine 1 (23 mai au 27 mai)

- Entretien avec le maître de stage, Nicolas GRENETIER : définition du cadre du stage.
- Prise de contact pour rendez-vous avec toutes les personnes identifiées avec N.G.
- Prise de contact avec l'Ingénieur d'Etudes Sanitaires responsable de l'insalubrité et définition des personnes ressources au sein du service.
- Appropriation de la problématique Habitat Insalubre
- Recherche règlementaire
- Entretien avec Murielle RODRIGUES (AA) à propos du traitement des signalements

Semaine 2 (30 mai au 3 juin)

- Réunion de suivi des Arrêtés Préfectoraux à l'UT DRIHL, avec l'IES.
- Réflexion sur le plan pour le mémoire
- Échanges avec Alexandre NANNI (TS) à propos des procédures insalubrité
- Préparation des grilles d'entretiens
- Rédaction des comptes-rendus des entretiens internes préparant à la conception des logigrammes
- Préparation du Point sur le stage.

Semaine 3 (6 juin au 10 juin)

- Point avec Nicolas GRENETIER : conception des premiers logigrammes
- Confirmation des rendez-vous dans un mail donnant les questions de l'entretien.
- Entretien (UT DRIHL : Hélène DONNIO)
- Rédaction du mémoire : Contexte
- Réalisation des logigrammes
- Recherche bibliographiques sur la démarche Qualité et l'accréditation

Semaine 4 (14 juin au 17 juin)

- Réalisation de tableaux à partir des entretiens internes (par procédure)
- Réalisation des logigrammes
- Conception d'un tableau de gestion documentaire
- Préparation du Point sur le stage.
- Point avec Nicolas GRENETIER

Semaine 5 (20 juin au 23 juin)

- Rédaction du mémoire : « Procédures Habitat Insalubre dans le Val-de-Marne »
- Entretien avec Hélène SHUTZENBERGER et Michel POLGE (PNLHI)
- Entretien avec Corinne DROUGARD et Juliette CAHEN (DGS)
- Entretien avec Susanne KULIG (DTARS93)
- Saisie de compte-rendu d'entretiens
- Préparation du Point sur le stage.
- Réalisation des fiches pratiques

Semaine 6 (27 juin au 1 juillet)

- Entretien d'une journée à l'ARS Nord-Pas-De-Calais avec l'équipe Projet Accréditation
- Rédaction du mémoire : Méthodologie
- Participation au CODERST
- Préparation du Point sur le stage et point avec Nicolas GRENETIER
- Préparation d'un Power-point de présentation
- Présentation des travaux au département CSSM
- Réalisation des fiches procédures
- Mise à jour du tableau de gestion documentaire
- Préparation du Point sur le stage et Point avec Nicolas GRENETIER
- Finalisation d'un catalogue de prescriptions-types pour les Arrêtés préfectoraux.

Semaine 7 (4 juillet au 8 juillet)

- Rédaction du mémoire : méthodologie et discussion
- Rédaction de la bibliographie, des annexes, du lexique
- Recueil des modèles
- Assemblage du manuel Qualité pour le traitement des signalements et la procédure L.1331-22
- Préparation d'un dossier pour créer un manuel Qualité pour la procédure L.1331-26.
- Echange avec Laurent MADEC à propos du mémoire

Semaine 8 (11 juillet au 15 juillet)

- Echanges avec Laurent MADEC
- Finalisation du Mémoire
- Finalisation des procédures et manuels Qualité
- Relecture et corrections du rapport de stage
- Bilan du stage avec Nicolas GRENETIER (19 juillet)

Grille-type d'entretien

1/ Présentation du stage

2/ Présentation de la personne, de son organisme, de l'activité spécifique, des outils.

3/ Avis l'accréditation (enjeux, démarche, chances, limites) – Retour d'expériences sur des démarches qualité.

4/ Question sur les procédures liées à la lutte contre l'habitat insalubre (Signalement, Enquête, Rapport d'enquêté, CODERST, Arrêté, Notification, Hypothèques, Risques sanitaires, Contentieux, SCHS…)

5/ Questions sur l'amélioration de la qualité du service (objectifs, délais, moyens, outils…)

5/ Perspectives, Questions générales

ANNEXE 2 : FICHE 8 « LUTTE CONTRE L'HABITAT INDIGNE » DU PLAN NATIONAL SANTÉ ENVIRONNEMENT 2.

Le droit à un logement sain est un droit universel. Pourtant, on estime que dans notre pays de l'ordre de 400 à 600 000 logements, occupés à titre de résidence principale, et relevant du parc privé, sont indignes, occupés à 50 % par des propriétaires occupants et à 50 % par des locataires.

Sont considérés, comme habitats indignes, les locaux ou installations utilisés aux fins d'habitation et impropres par nature à cet usage ainsi que les logements dont l'état, ou celui du bâtiment dans lequel ils sont situés, expose les occupants à des risques manifestes pouvant porter atteinte à leur sécurité physique ou à leur santé[12]

Actuellement, en France, des situations de logements indignes persistent alors qu'un ensemble de moyens (financiers, mesures de police, sanctions pénales) ont été mis en place pour inciter ou obliger les propriétaires à assurer la salubrité ou la sécurité de leurs logements.

C'est pourquoi le Premier ministre, dans sa circulaire du 22 février 2008, a souhaité renforcer la lutte contre l'habitat indigne, qui doit constituer une priorité absolue de l'action de l'Etat. Des actions sont à entreprendre d'urgence afin de conforter et développer le programme national de traitement de l'habitat indigne (action 25), de prévenir l'apparition de nouvelles formes d'insalubrité, dont la suroccupation (action 26) et de créer des mesures ciblées d'accompagnement social (action 27). Ces actions renforcent l'action 19 du PNSE1, qui fixait comme objectif de traiter 20 000 logements insalubres, par les pouvoirs publics, en l'étendant aux logements dits indignes et en développant des mesures d'accompagnement social. Elles accompagnent le plan d'éradication de l'habitat indigne (Conseil des ministres du 17 octobre 2001), le plan d'action contre les marchands de sommeil (circulaire du 14 novembre 2007) et le plan de cohésion sociale (Conseil des ministres du 30 juin 2004).

Pilote global : PNLHI (pôle national de lutte contre l'habitat indigne)

Indicateur global : nombre de logements indignes traités.

<u>Action 25 Conforter et développer le programme national de traitement de l'habitat indigne</u> *<u>Pilote de l'action : PNLHI</u>*

-Généraliser dans chaque département l'institution d'un Pôle de lutte contre l'habitat indigne et mettre en place une «task force», en incitant à la signature d'un protocole de lutte contre l'habitat indigne dans tous les établissement publics de coopération intercommunale (EPCI) et les communes tenues par la loi à l'élaboration d'un Programme Local de l'Habitat (PLH), et à la création d'un service communal d'hygiène et de santé (SCHS) dans toutes les communes de plus de 20 000 habitants,. Les pôles se fixeront un objectif amitieux qui permettra de répondre à l'objectif national de traitement par les pouvoirs publics de 20 000 logements insalubres par an ;

[12] Cette définition résulte de l'article 85 de la loi du 25 mars 2009, qui a introduit cette définition dans la loi dite « Besson » du 31 mai 1990

-Mise en place dans chaque département d'un observatoire sur l'habitat indigne[13] dans le cadre du plan départemental d'actions pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD) afin de connaître précisément le nombre de logements à traiter et le flux de logements traités chaque année ; une consolidation des données est prévue au niveau national par l'article 95 de la loi du 25 mars 2009 ;
-Développer l'accréditation d'opérateurs chargés des enquêtes d'insalubrité afin de renforcer l'action des services de l'Etat et des communes dans le cadre des mesures de police dont ils sont responsables en augmentant le nombre d'arrêtés ou d'injonctions préfectorales et le nombre de signalements transmis aux procureurs ;
-Quantifier le nombre de logements présentant des dangers pour la santé et caractériser leur occupation, notamment par l'enrichissement du Recensement général de la population (RGP), de l'enquête nationale sur le logement, du baromètre santé de l'INPES, et la révision des classements cadastraux ;
-Sortir de « l'indécence » les logements repérés ou signalés comme tels, d'une part en permettant aux Caisses d'allocation familiales (CAF) et la Mutualité Sociale Agricole de représenter, avec leur accord, les locataires devant la justice et d'autre part en :

o Facilitant, pour les propriétaires occupants modestes, l'accès aux subventions Anah, en permettant une avance sur subvention, et en améliorant les montages financiers des opérations, notamment par la mobilisation d'une ingénierie financière ad hoc ;

o Prévoyant d'éventuelles évolutions du régime des aides relevant des décisions du conseil d'administration, qui pourront être étudiées, ainsi que le besoin en financement correspondant, à l'occasion de l'évaluation des mesures prévues dans le cadre du plan de relance et de la négociation d'un nouveau contrat d'objectifs entre l'Etat et l'agence le contrat actuel s'achevant fin 2009 ;

-Favoriser le développement de baux à réhabilitation, et le développement du viager pour les personnes âgées avec des preneurs public ou sociaux.
-Rechercher des possibilités d'hébergement des personnes, durant la durée des travaux, en s'appuyant, les cas échéant sur la convention Etat -Adoma ;
-Etudier les besoins en termes d'information des personnes habitant dans des logements insalubres et des acteurs de leur prise en charge

Pilote : Pôle National de Lutte contre l'habitat Indigne
Partenaires : DGS, DGALN, CAF/MSA, ANAH, ministère de la justice
Calendrier : 2009-2010

Action 26 Prévenir l'insalubrité due à la suroccupation *Pilote de l'action : ministère chargé du logement*

A partir d'une évaluation de la demande locale estimée notamment à partir des recours DALO, des cas signalés par les caisses d'allocations familiales et des mesures de police, le PDALPD définira les objectifs quantifiés et territorialisés de production de grands

[13] Application de l'article 60 de la loi «Engagement national pour le logement» du 13 juillet 2006

logements sociaux à financer en prêt locatif aidé d'intégration (PLAI). Pourront également être utilisés les signalements au procureur des divisions excessives de grands logements.

Action 27 Créer des mesures ciblées d'accompagnement social *Pilote de l'action : MSS/DGAS*

-Soutenir les familles et renforcer les compétences parentales face aux conséquences sanitaires de l'insalubrité et de la surpopulation en facilitant les départs familiaux en vacances, en augmentant les capacités d'accueil des enfants, en favorisant le soutien à la parentalité et la création de processus de développement de santé communautaire (Atelier Santé Ville, réussite éducative,…) ;

Pilote : CNAF, MSA, DGAS

Partenaires : DIV,/DGS,PNLHI, ACSE

Outils : Mise en place d'un groupe de travail

-Améliorer la sortie d'insalubrité des logements des personnes modestes, propriétaires occupants en diffusant un guide à l'usage des intervenants.

Pilote MSA/DGAS

Partenaires : office HLM, DGALN, DGS, InVS PNLHI, Anah

-Pérenniser les actions de lutte contre la précarité énergétique, par exemple en développant le conseil aux particuliers les plus modestes pour de « bons choix » d'un point de vue énergétique en cas de travaux, en formant massivement les opérateurs d'actions programmées à des outils simples de diagnostic/prescriptions de la qualité thermique, en traitant les difficultés spécifiques des copropriétés en matière d'amélioration thermique ;

Pilote : PNLHI

Partenaires : DGEC, DGALN, ANAH, Ademe

-Garantir un droit à l'eau potable à chacun, comme le prévoit l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et de la famille et le décret du 13 août 2008 ; le PDALPD devra prévoir une action d'information des syndics des dispositions existantes afin qu'ils préviennent les copropriétaires bailleurs et occupants ainsi que les locataires des impayés de la copropriété et des possibilités d'aide par le Fonds de solidarité pour le logement (FSL), à la fois pour les propriétaires occupants et les locataires. Cette action sera répertoriée parmi celles qui figureront dans un guide sur les nouveaux PDALPD postérieurs à la loi du 25 mars 2009 (publication prévue 1er semestre 2010)

Pilote : DGALN/DGS

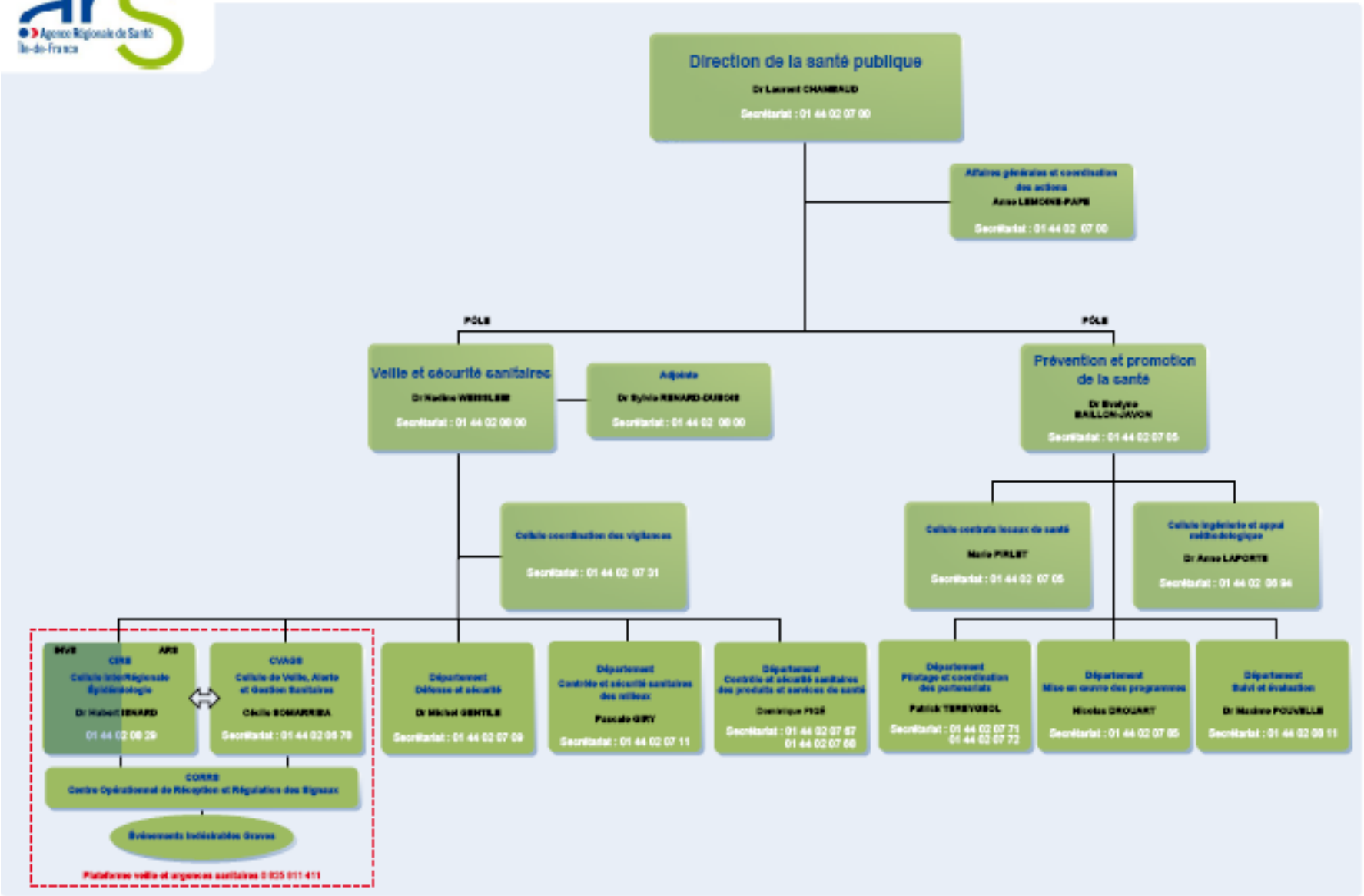
Partenaires :DGEC, DGAS, PNLHI

Calendrier 2011

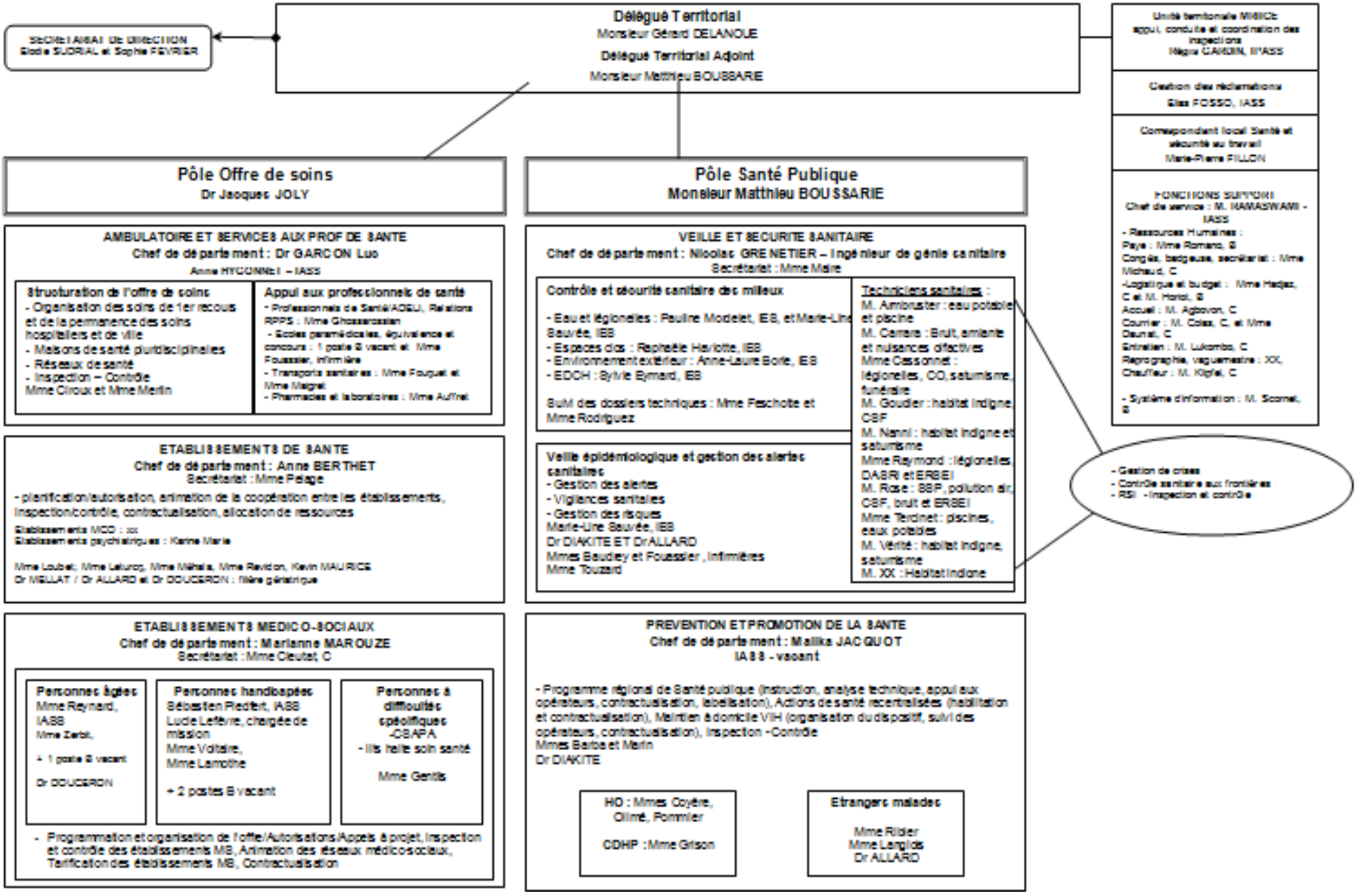
Outil : prise en compte dans le décret qui remplacera le titre II du règlement sanitaire départemental.

Version finale. 26 juin 2009

ANNEXE 3 : ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION DE LA SANTÉ PUBLIQUE À L'ARS ILE DE FRANCE



ANNEXE 4 : ORGANIGRAMME DE LA DÉLÉGATION TERRITORIALE DE L'ARS DU VAL-DE-MARNE



ANNEXE 5 : ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT CSSM À LA DTARS DU VAL DE MARNE

CELLULE JURIDIQUE
Jocelyne FESCHOTTE

RESPONSABLE DE SERVICE
Nicolas GRENETIER
Ingénieur du Génie Sanitaire

Secrétariat de service : **D. MAIRE**

CELLULE « EAUX, ALIMENTS, LEGIONELLES »
Responsable : Pauline MORDELET
Responsable : Sylvie EYMARD

Volet Administratif
J. FESCHOTTE
D. MAIRE (piscines)

Volet technique
J-M. ARMBRUSTER : AEP, piscines (suppléant)
C. TERCINET : piscines, AEP (suppléant), PPC
P. RAYMOND : Légionelles
C. CASSONNET : Légionelles, TIAC, eaux de process

CELLULE « ENVIRONNEMENT EXTERIEUR »
Responsable : Anne-Laure BORIE

Volet Administratif
D. MAIRE

Volet technique
A. ROSE : ERSEI, pollution Atmosphérique, Sites et Sols Pollués
P. RAYMOND : ERSEI – DASRIA
S. CARRARA : Nuisances Olfactives,
C. CASSONNET : Funéraire
P. RAYMOND : DASRI

CELLULE « ESPACES CLOS »
Responsable : Raphaële HAVIOTTE

Volet Administratif
M. RODRIGUEZ (Insalubrité)

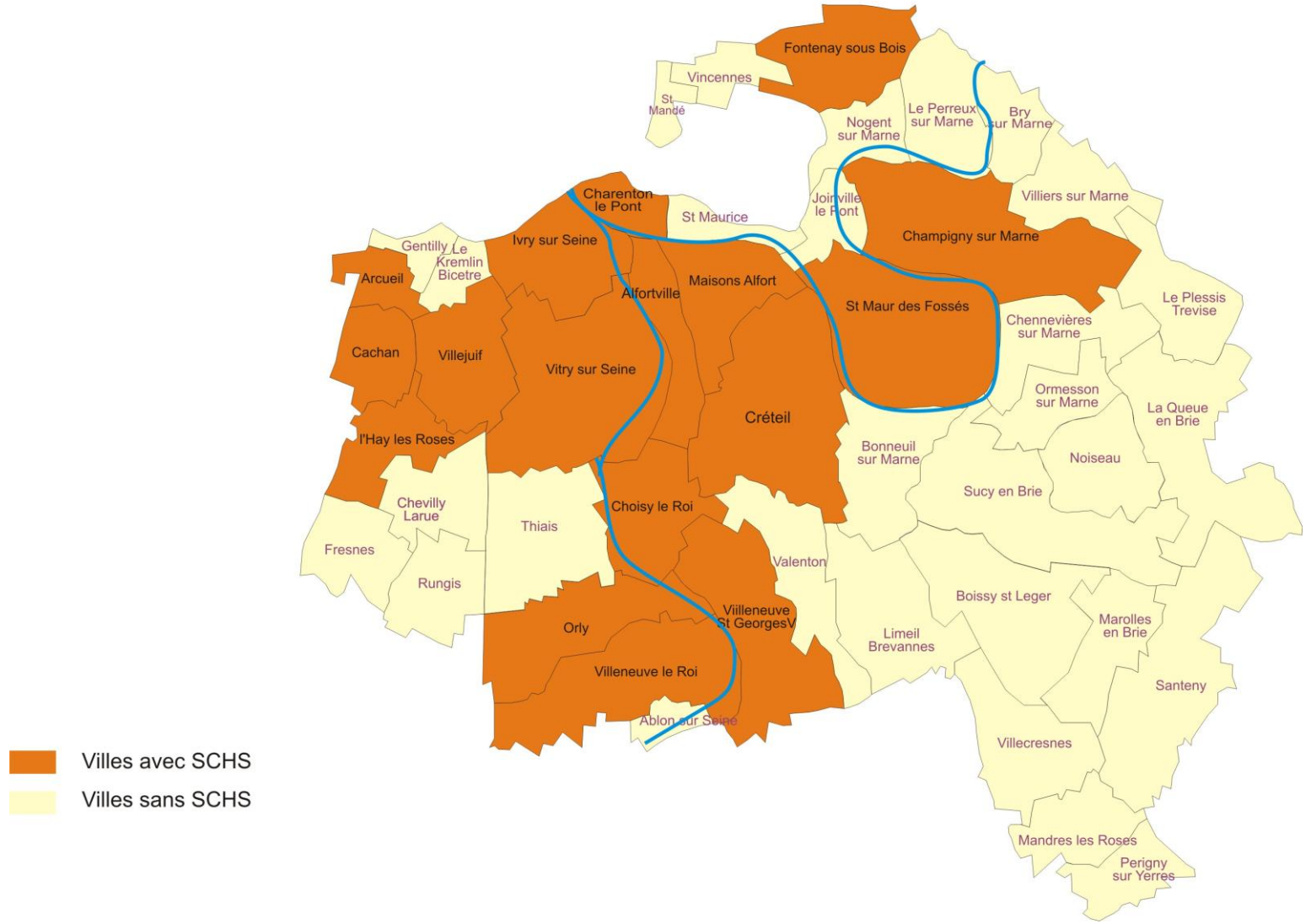
Volet technique
C. CASSONNET : CO, saturnisme
C. GOUDIER : insalubrité
A. NANNI : insalubrité, saturnisme
G. VERITE : insalubrité
S. CARRARA : Amiante, Bruit
A. ROSE : bruit

VEILLE ET ALERTE - RSI
Responsable : Marie-Line SAUVEE

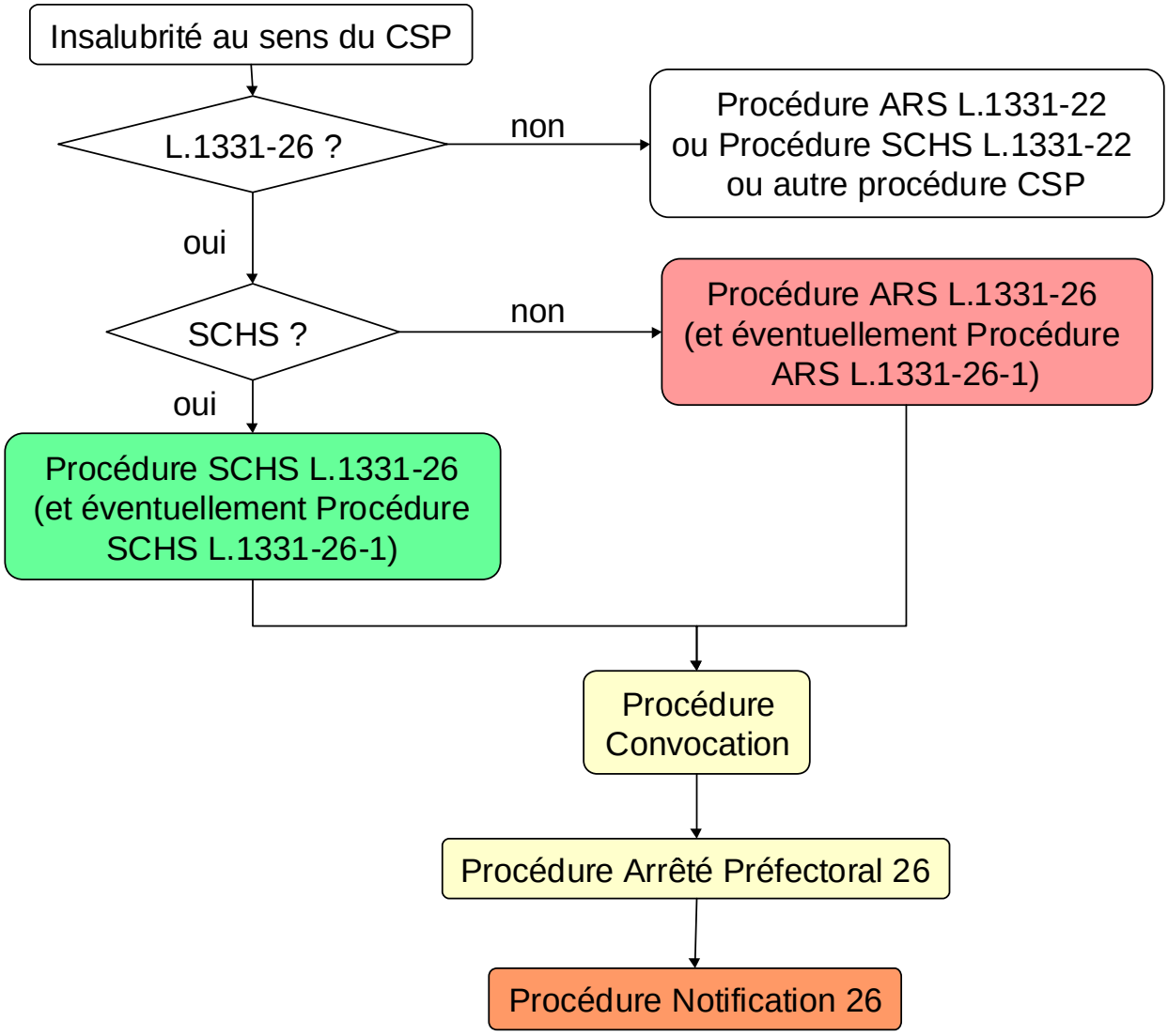
Contrôle Sanitaire aux Frontières
Christian GOUDIER
Alec ROSE
+ Tous les agents habilités en soutien en cas de besoin

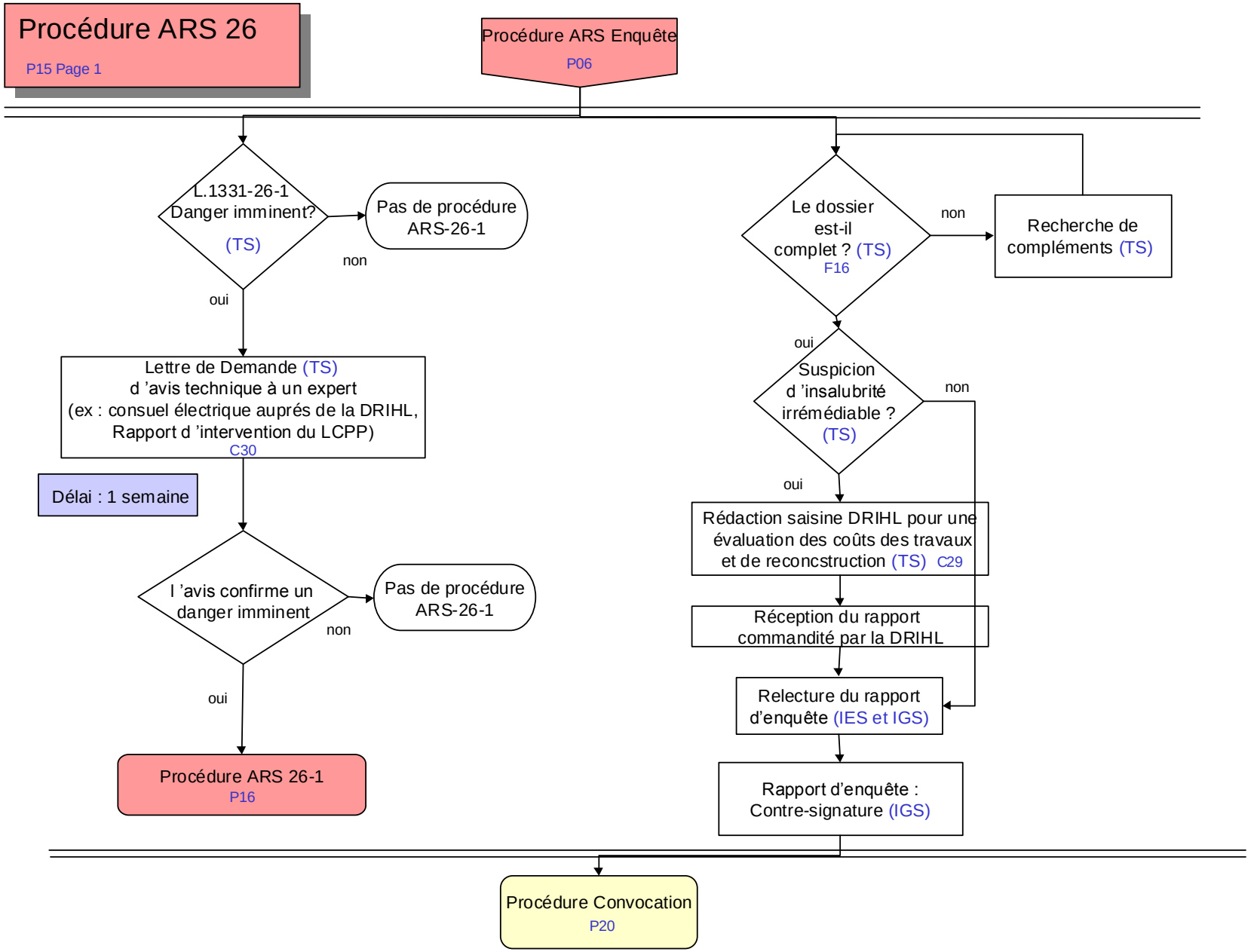
ANNEXE 6 : CARTE DES COMMUNES AVEC OU SANS SCHS DANS LE DÉPARTEMENT DU VAL-DE-MARNE

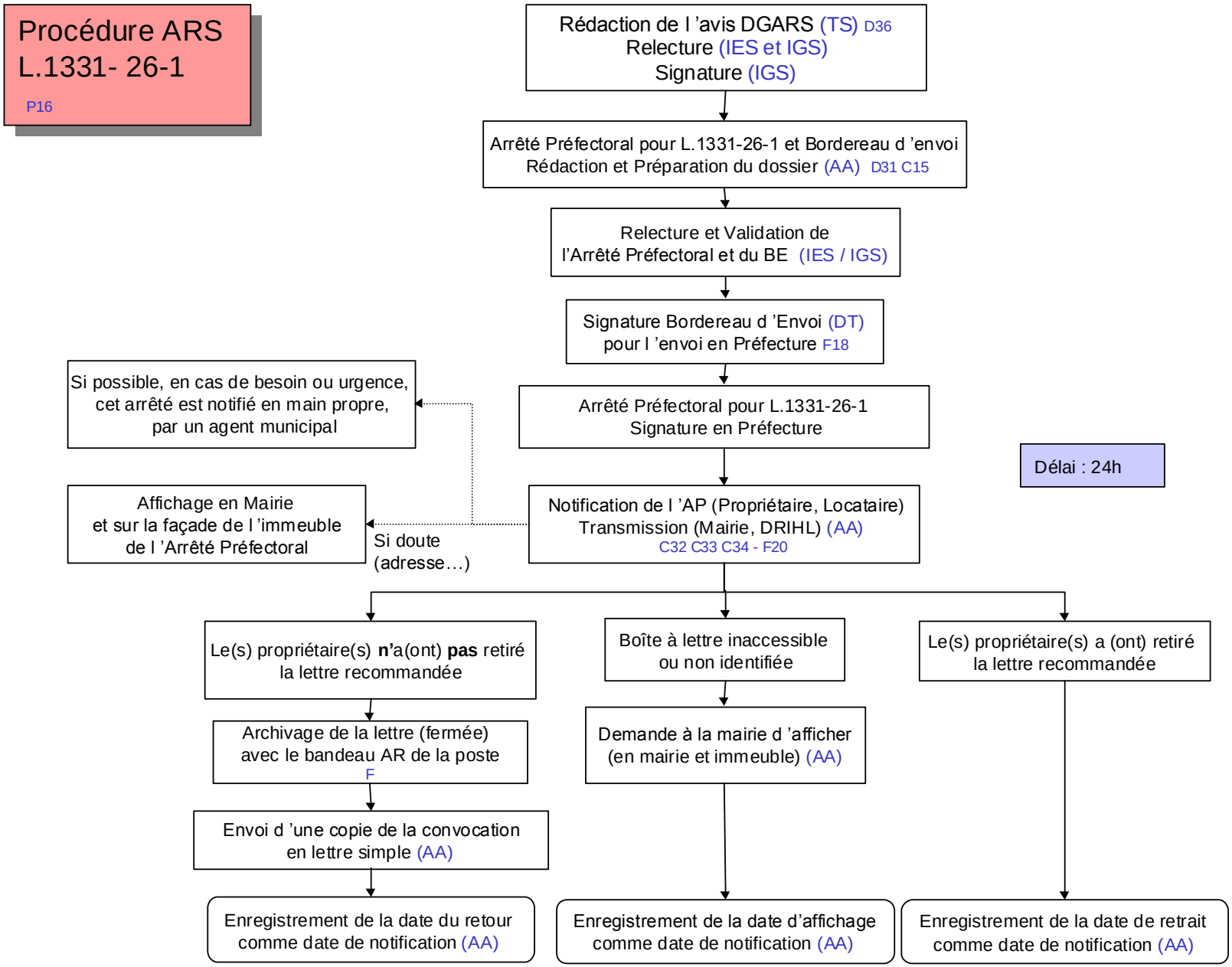
DEPARTEMENT DU VAL-DE-MARNE



ANNEXE 7 : LOGIGRAMMES POUR LES PROCÉDURES EN LIEN AVEC L'APPLICATION DES ARTICLES L.1331-26 ET L.1331-26-1 DU CSP.

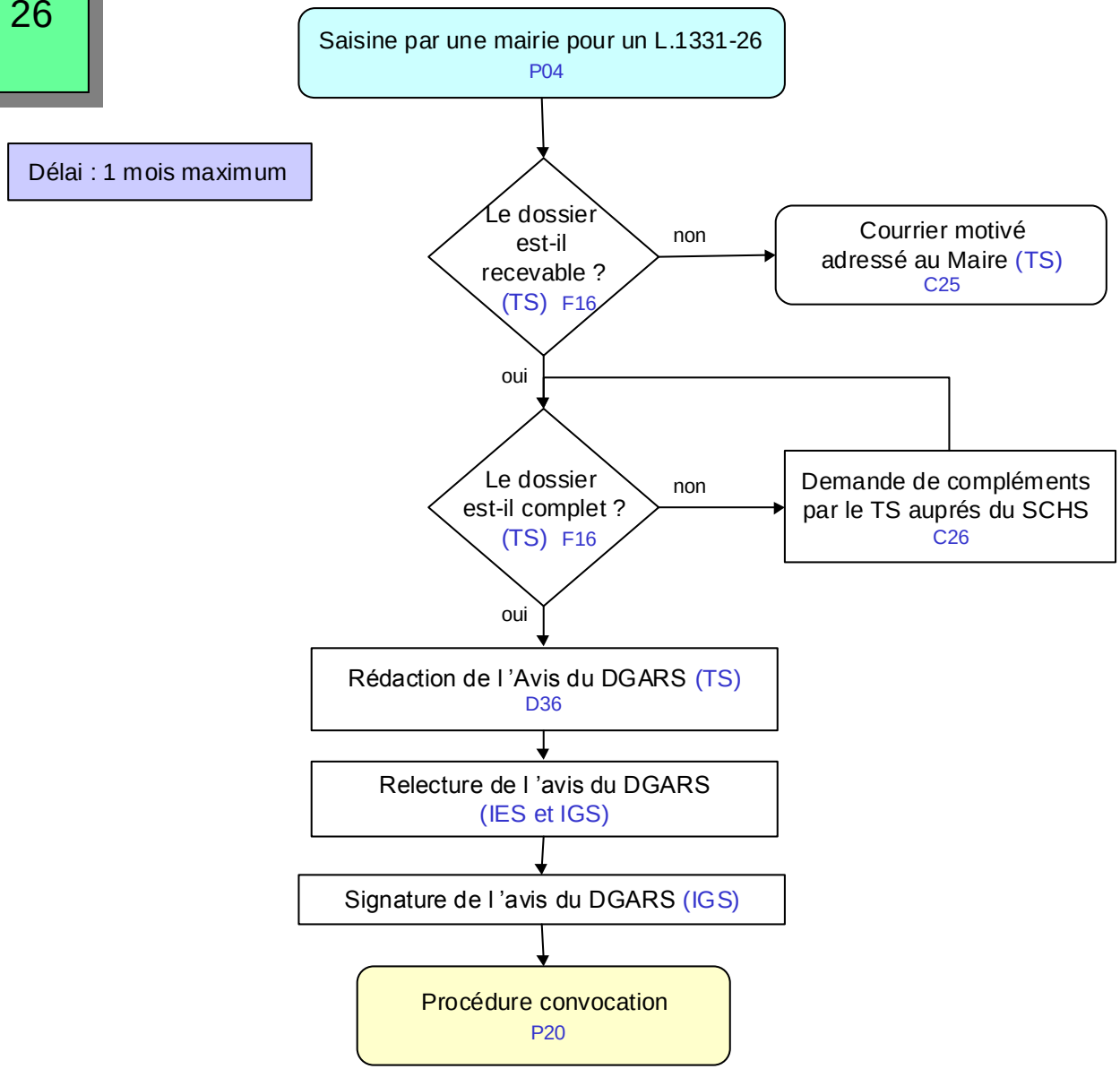


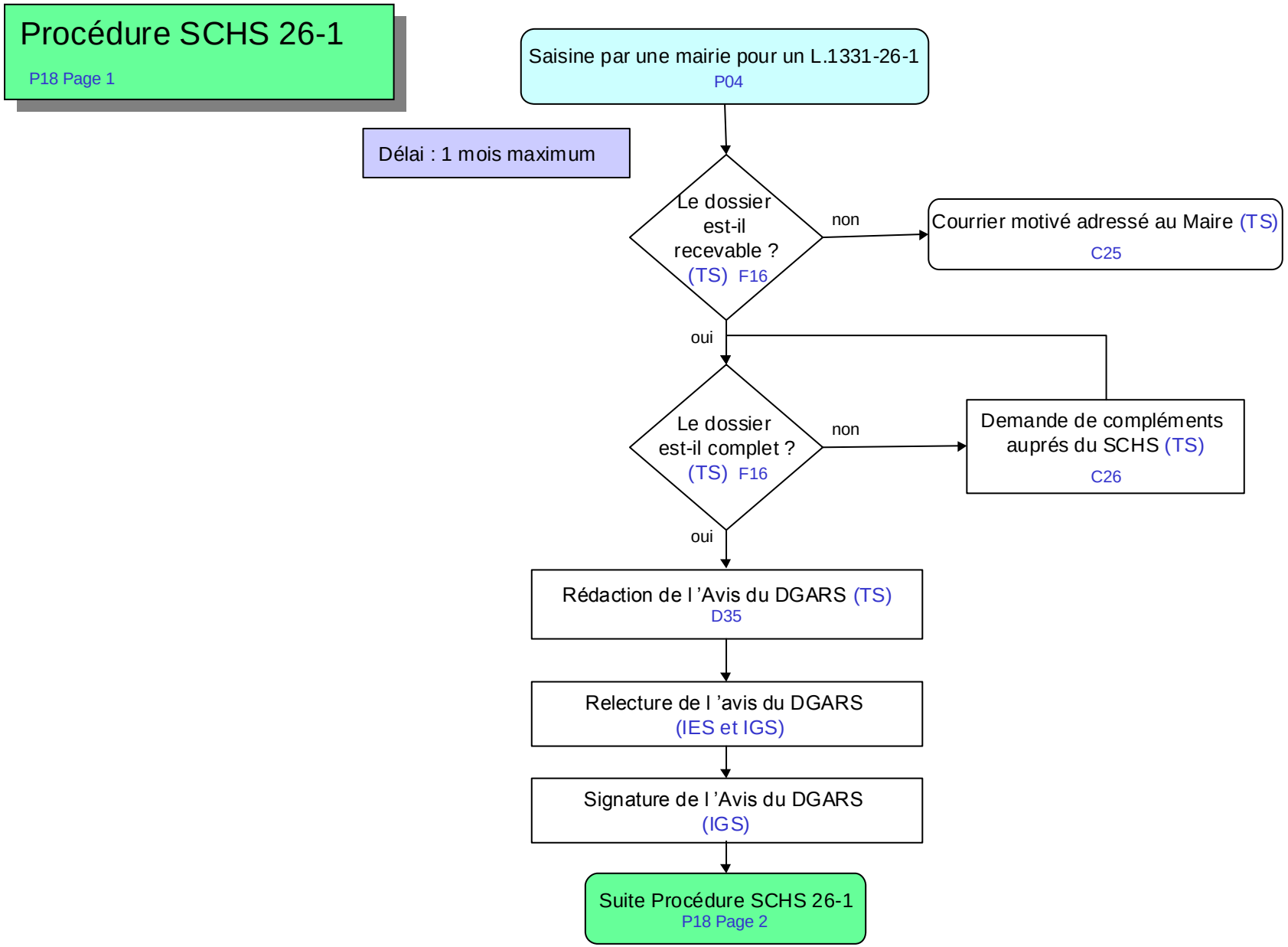

Procédure ARS 26
P15 Page 1
Procédure ARS Enquête
P06
L.1331-26-1 Danger imminent? (TS)
Pas de procédure ARS-26-1
non
oui
Lettre de Demande (TS) d 'avis technique à un expert (ex : consuel électrique auprés de la DRIHL, Rapport d 'intervention du LCPP)
C30
Délai : 1 semaine
l 'avis confirme un danger imminent
Pas de procédure ARS-26-1
non
oui
Procédure ARS 26-1
P16
Le dossier est-il complet ? (TS)
F16
non
Recherche de compléments (TS)
oui
Suspicion d 'insalubrité irrémédiable ? (TS)
non
oui
Rédaction saisine DRIHL pour une évaluation des coûts des travaux et de reconcstruction (TS) C29
Réception du rapport commandité par la DRIHL
Relecture du rapport d'enquête (IES et IGS)
Rapport d'enquête : Contre-signature (IGS)
Procédure Convocation
P20


Procédure ARS
L.1331- 26-1
P16
Rédaction de l 'avis DGARS (TS) D36
Relecture (IES et IGS)
Signature (IGS)
Arrêté Préfectoral pour L.1331-26-1 et Bordereau d 'envoi
Rédaction et Préparation du dossier (AA) D31 C15
Relecture et Validation de
l'Arrêté Préfectoral et du BE (IES / IGS)
Signature Bordereau d 'Envoi (DT)
pour l 'envoi en Préfecture F18
Si possible, en cas de besoin ou urgence,
cet arrêté est notifié en main propre,
par un agent municipal
Arrêté Préfectoral pour L.1331-26-1
Signature en Préfecture
Délai : 24h
Affichage en Mairie
et sur la façade de l 'immeuble
de l 'Arrêté Préfectoral
Si doute
(adresse…)
Notification de l 'AP (Propriétaire, Locataire)
Transmission (Mairie, DRIHL) (AA)
C32 C33 C34 - F20
Le(s) propriétaire(s) n'a(ont) pas retiré
la lettre recommandée
Boîte à lettre inaccessible
ou non identifiée
Le(s) propriétaire(s) a (ont) retiré
la lettre recommandée
Archivage de la lettre (fermée)
avec le bandeau AR de la poste
F
Demande à la mairie d 'afficher
(en mairie et immeuble) (AA)
Envoi d 'une copie de la convocation
en lettre simple (AA)
Enregistrement de la date du retour
comme date de notification (AA)
Enregistrement de la date d'affichage
comme date de notification (AA)
Enregistrement de la date de retrait
comme date de notification (AA)

Procédure SCHS 26

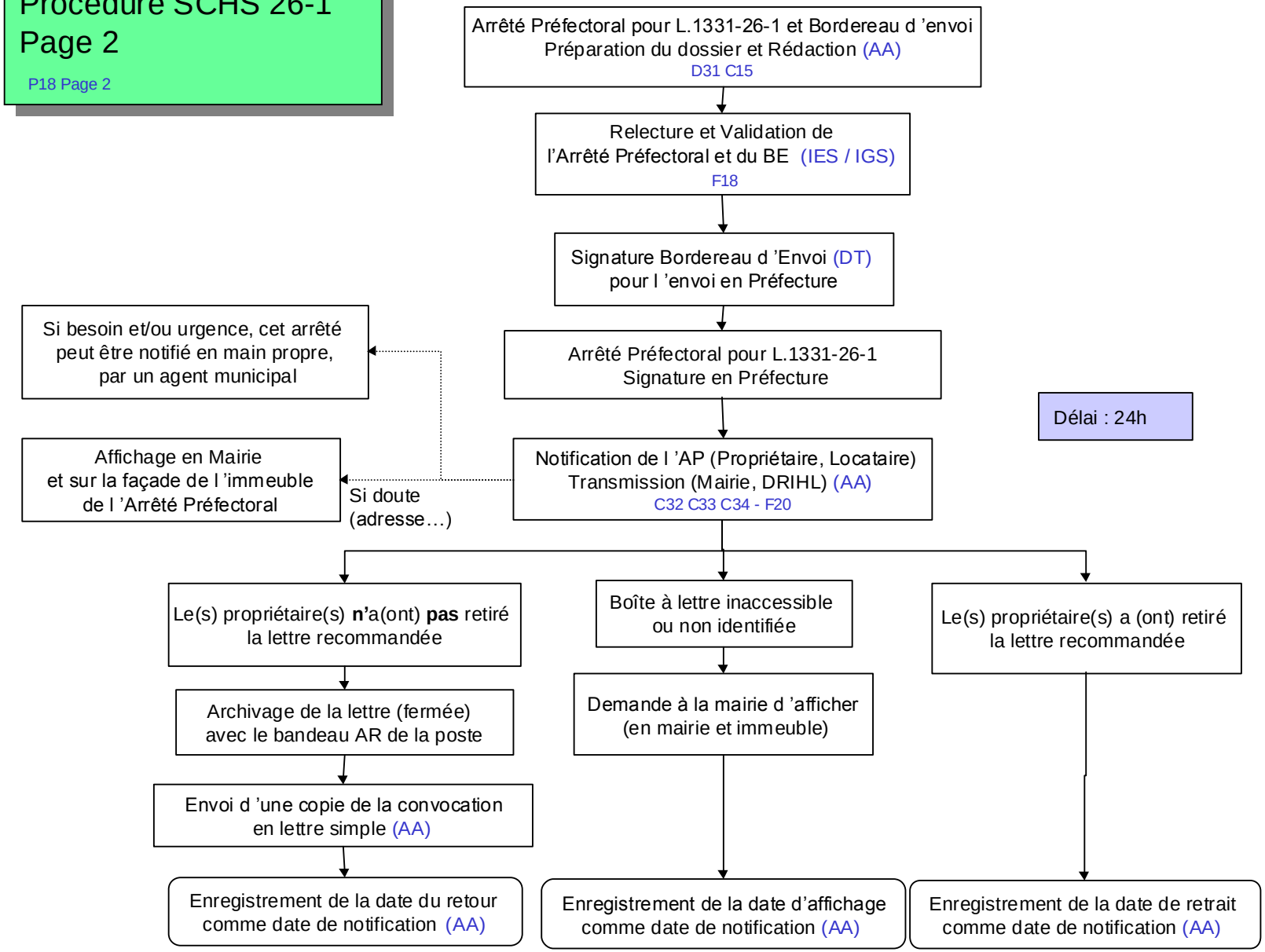
P17




Procédure SCHS 26-1
P18 Page 1
Saisine par une mairie pour un L.1331-26-1
P04
Délai : 1 mois maximum
Le dossier est-il recevable ? (TS) F16
non
Courrier motivé adressé au Maire (TS)
C25
oui
Le dossier est-il complet ? (TS) F16
non
Demande de compléments auprés du SCHS (TS)
C26
oui
Rédaction de l 'Avis du DGARS (TS)
D35
Relecture de l 'avis du DGARS
(IES et IGS)
Signature de l 'Avis du DGARS
(IGS)
Suite Procédure SCHS 26-1
P18 Page 2

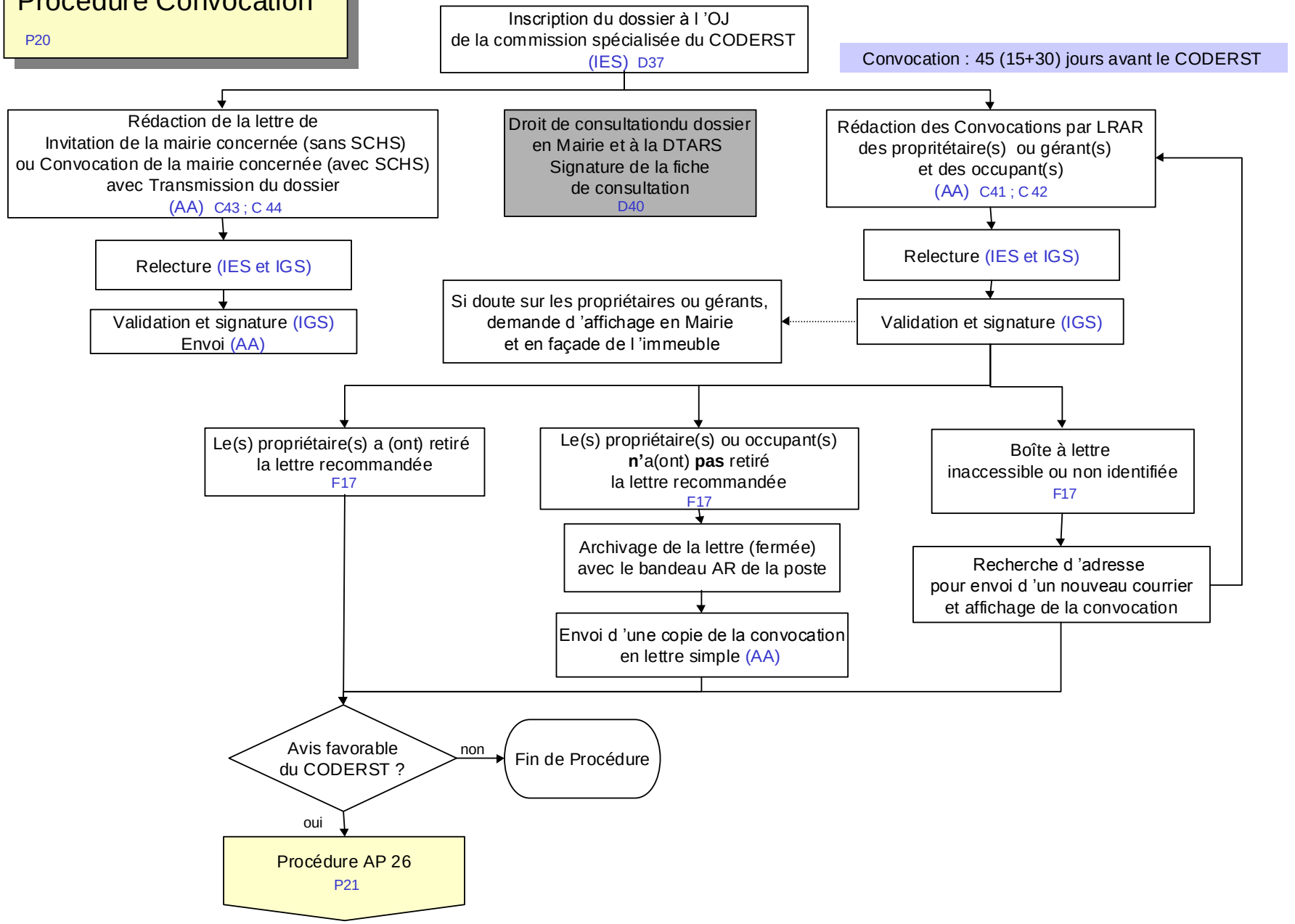
Procédure SCHS 26-1
Page 2

P18 Page 2



Procédure Convocation

P20



Procédure Arrêté Préfectoral 26

P21

Rédaction de l ’Arrêté Préfectoral
Rédaction du Bordereau d ’Envoi en Préfecture
Rédaction PV du CODERST
(AA)
D47 ; D48 ; C15 ;

Délai : Dans le mois qui suit le CODERST

Relecture (IES et IGS)

Signature du BE (DT)

Préparation d ’un Arrêté Préfectoral pour les hypothèques (en attente d ’un accord entre Ars et conservateur aux hypothèques)
P25

Signature de l ’Arrêté Préfectoral

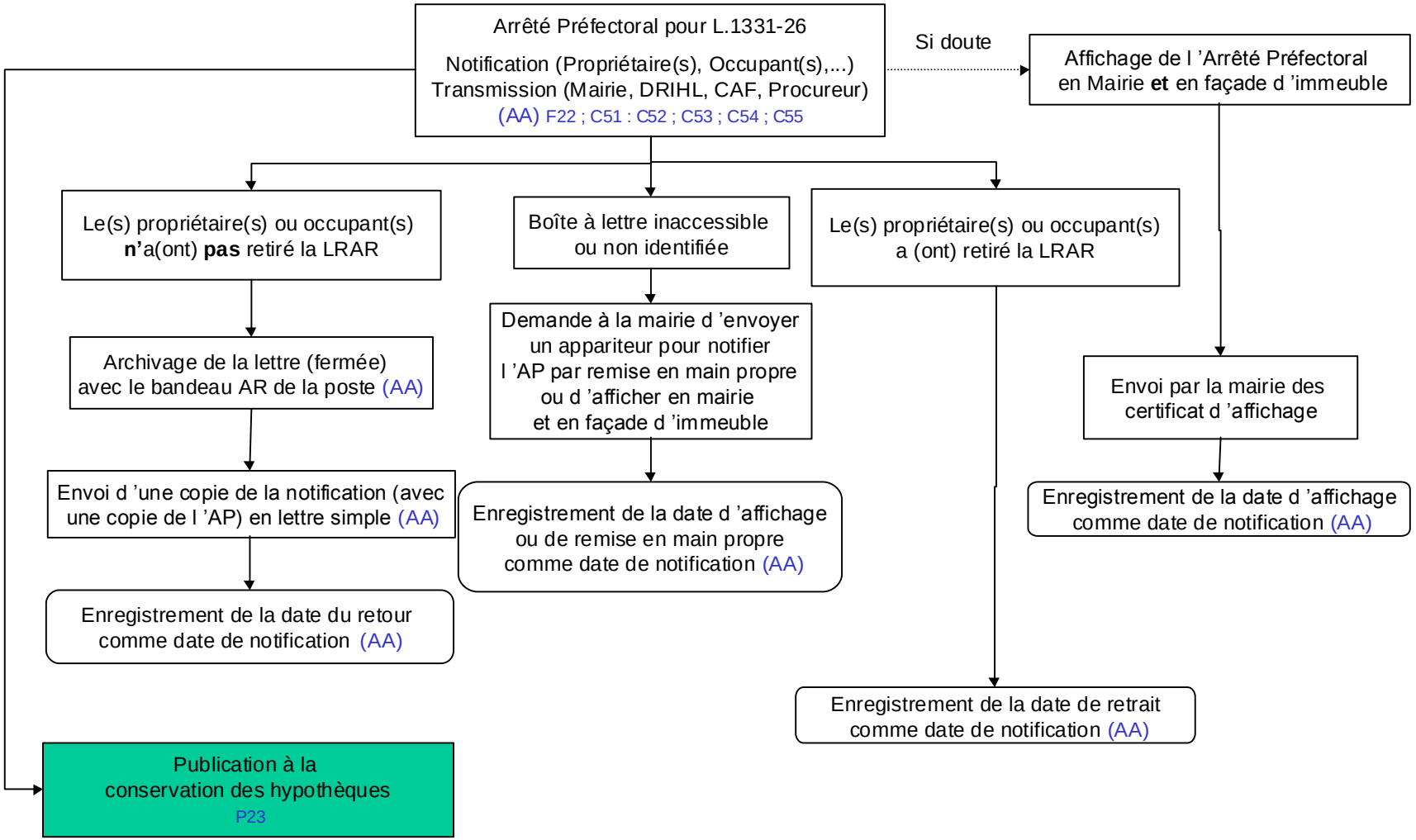
Enregistrement de l ’AP (date et référence) (AA)

Délai : 1 semaine

Procédure Notification
P22

Procédure Notification L.1331-26

P22



ANNEXE 8 : MANUEL QUALITÉ POUR LE TRAITEMENT ET ENREGISTREMENT DES SIGNALEMENTS

Plan Manuel Procédure Signalement Enregistrement

Procédure associée :
P01 Procédure Signalement Enregistrement

Fiches Associées :
F01 : Enregistrement
F02 : Transfert Mairie

Modèles associés :
D01 : Création références dossier et documents
C03 : Transfert Mairie
C04 : Info Occupant du TM
C05 : Info Pref du TM

SIGNALEMENT D'UN LOGEMENT POTENTIELLEMENT INSALUBRE TRAITEMENT ET ENREGISTREMENT

Liste des destinataires

Pour application	Pour information
• Cellule CSSM • Département Veille et Sécurité Sanitaire • Direction Santé Publique	

Historique des mises à jour

État des mises à jour

Version	Nature	Rédaction Nom / Visa	Vérification Nom / Visa	Approbation Nom / Visa	Date d'application
1	création	L. VENTAL	N. GRENETIER	G. DELANOUE	

1 – Objet et domaine d'application / objectif général

Un dossier est ouvert à la DTARS9 94 pour chaque signalement reçu. Dans la majorité des cas, il s'agit de plaintes des personnes occupant le logement. Des signalements de différentes natures parviennent au service via les différents acteurs du logement du département : le Cabinet du Préfet (qui transmet le courrier qu'un occupant leur a adressé), le bureau du Droit Au Logement Opposable (DALO).
Les plaintes pour logement potentiellement insalubre reçues en DTARS font systématiquement l'objet d'un transfert en mairie pour une première évaluation de la gravité des désordres et pour application, le cas échéant, des mesures de police du maire. Cela assure que chaque plainte reçue fasse l'objet d'une visite.

On note que le traitement d'un signalement DALO fait l'objet d'une procédure particulière : en effet, une enquête est réalisée dans ces logements par les agents de la DTARS 94.

La Procédure SIGNALEMENT - ENREGISTREMENT a pour objectif d'indiquer aux agents la méthode de travail lors de l'enregistrement des signalements et pour de leur traitement selon leur origine.

La Fiche F01 « Enregistrement » décrit les étapes nécessaires à la création d'un nouveau dossier, l'attribution de références.

La Fiche F02 précise les étapes relatives au transfert en Mairie d'un dossier qui ne relève pas de l'insalubrité au titre du Code de la Santé Publique. Elle définit le rôle de chacun pour cette étape. Cette fiche précise les documents et modèles qui lui sont associés.

2 – Documents de référence / documents associés

Documents de référence :

- Article L.1331-22 du Code de la Santé Publique
- Article L.1337-4 du Code de la Santé Publique
- Articles L.521-1 à L.521-4 du code de la construction et de l'habitation
- Règlement Sanitaire Départemental du Val-de-Marne
- Vade-Mecum du Pole National de Lutte Contre l'Habitat Indigne

Documents supports :

- Tableau « références-dossiers »

Documents associés :

- Fiches :
  - F01 : Enregistrement
  - F02 : Transfert Mairie
- Documents et modèles de documents
  - D01 : Création références dossier et documents
- Courriers et modèles de courriers
  - C03 : Courrier Mairie TM
  - C04 : Courrier Occ TM
  - C05 : Courrier Pref TM

3 – Définitions

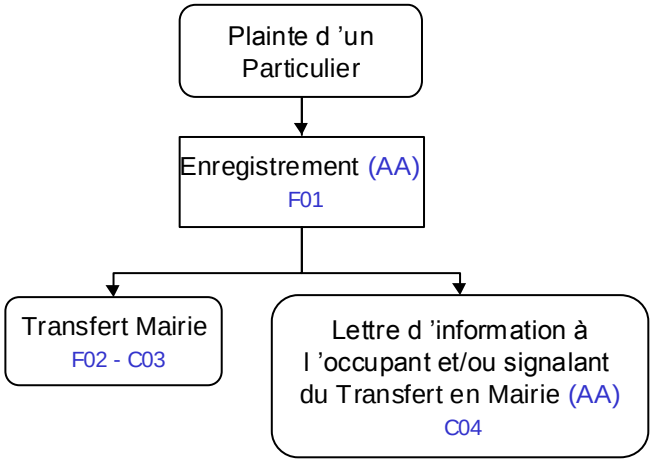
Transfert Mairie : Le dossier ne relève pas de l'insalubrité au Code de la Santé Publique. De ce fait, la situation devra être gérée par la mairie. Pour cela, on transfère les éléments à notre disposition au Maire.

CSSM : Contrôle et Sécurité Sanitaire des Milieux

CSP : code de la santé Publique

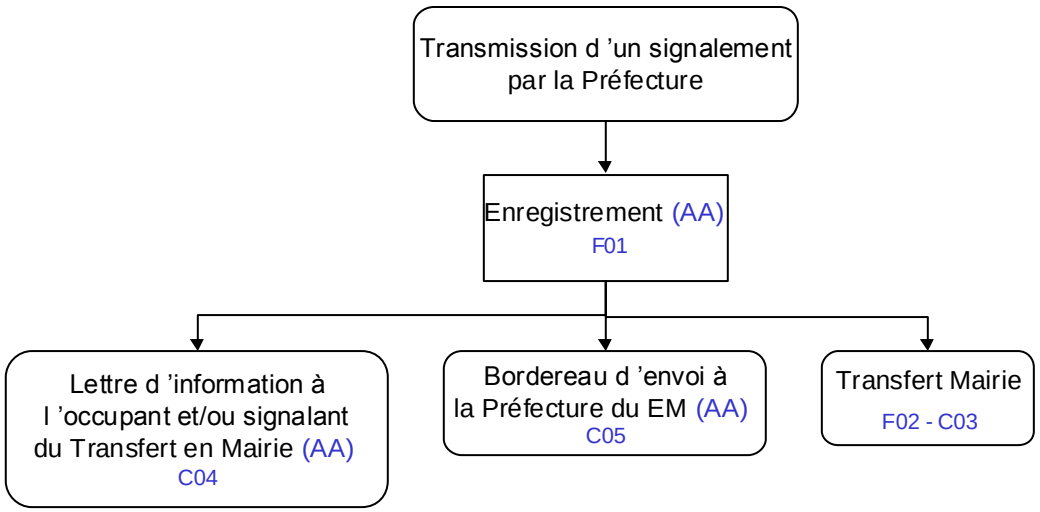
DALO La loi relative au DALO fixe parmi les personnes prioritaires, celles logées dans des locaux impropres à l'habitation ou présentant un caractère insalubre ou dangereux. Avant le passage en commission le service instructeur réunit l'ensemble des éléments disponibles sur la situation du demandeur. Lorsque ce dernier déclare être logé dans un local impropre à l'habitation ou présentant un caractère insalubre ou dangereux l'insalubrité, l'ADIL fait appel à la DTARS94 pour connaître l'état réel du logement. Concrètement, une liste d'occupants (qui vont passer en commission pour être prioritaire) est transmise par le service instructeur DALO de l'ADIL à l'IES. Celles-ci ne concernent que les communes n'ayant pas de SCHS.

4 –Logigramme et fiche pratique pour le signalement via un particulier



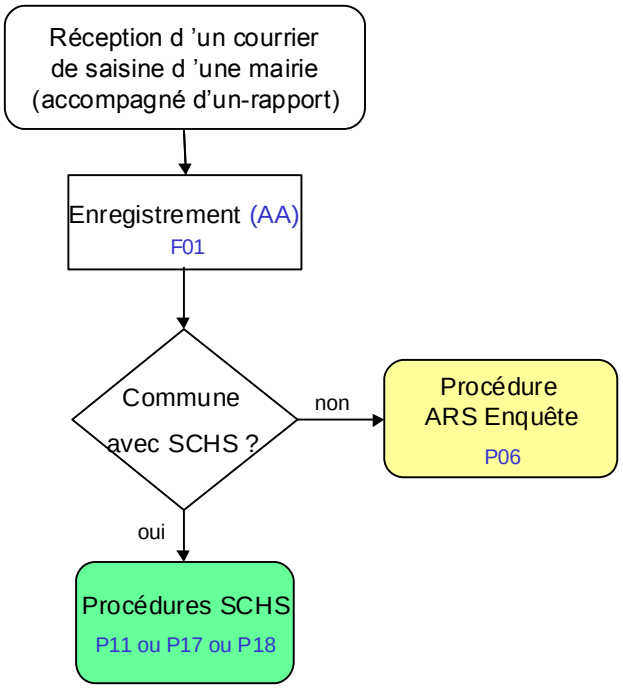
Etape de la procédure	Acteurs	Action	Observations	Documents associés
Réception d'un courrier d'occupant	AA IGS, IES, SA AA	Enregistrement du courrier Lecture (tournée du parapheur) Attribution au TS	Enregistrement comme tous les courriers arrivants.	F01 D01
Prise en charge du dossier	AA	Lecture, recherche d'antécédents, information du TS d'un transfert Mairie	Si antécédents : prise de contact avec la commune	Tableau références-dossiers
Enregistrement	AA	Enregistrement sous Références_Dossiers	Remplir tous les champs du tableau	Tableau références-dossiers
TRANSFERT MAIRIE	AA	Suite décrite dans F02 TRANSFERT MAIRIE		F02, C03 : C04

5 - Logigramme et fiche pratique pour le signalement via la Préfecture



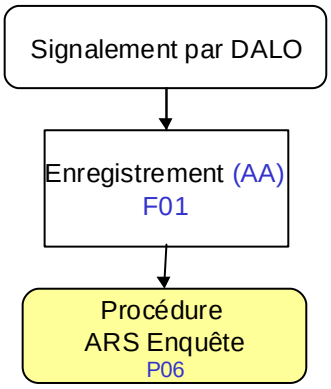
Etape de la procédure	Acteurs	Action	Observations	Documents associés
Réception d'un bordereau de la préfecture avec une plainte	AA IGS,IES,SA AA	Enregistrement du courrier Lecture (tournée du parapheur) Attribution au TS	Enregistrement comme tous les courriers arrivants.	F01 D01
Prise en charge du dossier	AA	Lecture, Recherche d'antécédents	Si antécédents : contact avec la commune (TS)	
Enregistrement	AA	Enregistrement sous Références_Dossiers	Remplir tous les champs du tableau	Tableau références-dossiers
TRANSFERT MAIRIE	AA	Suite décrite dans F02 TRANSFERT MAIRIE		F02, C03, C04, C05

6 – Logigramme et fiche pratique pour le signalement via la Mairie



Etape de la procédure	Acteurs	Action	Observations	Documents associés
Réception d'un courrier de saisine d'un Maire	AA IGS, IES, SA AA	Enregistrement du courrier Lecture (tournée du parapheur) Attribution au TS	Enregistrement comme tous les courriers arrivants.	
Prise en charge du dossier et Enregistrement	TS	Lecture, recherche des antécédents Enregistrement sous Références_Dossiers	Regard sur la nature urgente ou non du dossier !	
Orientation de la procédure	TS	Si commune avec un SCHS → Suite à PROCESSUS SCHS Si communes sans SCHS → Suite à PROCESSUS ARS		

7 – Logigramme et fiche pratique pour le signalement via le DALO



Etape de la procédure	Acteurs	Action	Observations	Documents associés
Réception d'une liste d'occupants de logements potentiellement insalubre	IES et IGS	Lecture et attribution au TS	ne concernent que les communes sans SCHS. (Vérifier que les signalements des communes avec SCHS sont bien transmis aux SCHS).	
Prise en charge du dossier	TS	Lecture, recherche d'antécédents		
Enregistrement	TS	Enregistrement sous Références_Dossiers	Suite : PROCEDURE ARS	

8 – Fiche pratique si appel téléphonique

Etape de la procédure	Acteurs	Action	Observations	Documents associés
Réception d'un appel téléphonique d'occupant	AA	Lui conseiller d'écrire un courrier à sa mairie, le cas échéant à la DTARS	Cela ne fait pas l'objet d'un enregistrement tant qu'aucun écrit n'a été reçu	

Enregistrement d'un dossier Insalubrité

Liste des destinataires

Pour application	Pour information
● Cellule CSSM ● Département Veille et Sécurité Sanitaire ● Direction Santé Publique	

Historique des mises à jour

État des mises à jour

Version	Nature	Rédaction Nom / Visa	Vérification Nom / Visa	Approbation Nom / Visa	Date d'application
1	création	L. VENTAL	N. GRENETIER	G. DELANOUE	

4 Objectif général

Les signalements de logements potentiellement insalubres qui sont reçus en DTARS font l'objet systématique d'un enregistrement avant son traitement. Cela permet d'assurer le suivi des dossiers, mais aussi de garantir la qualité du traitement de tous les signalements reçus.
De plus, dans le contexte des contentieux, il est nécessaire de pouvoir tracer l'historique d'un dossier depuis la première plainte jusqu'à la notification des arrêtés. C'est pour cela qu'il est nécessaire d'être rigoureux lors de l'enregistrement des documents ; des plaintes comme des rapports d'enquête.

Pour cela, cette fiche décrit les outils et codes utilisés.

2/ Une page de couverture pour les dossiers
3/ Une fiche de suivi à agrafer dans le dossier
4/ Le tableau Références-Dossiers
5/ Le tableau Insalubrité depuis 2008
6/ Le document D01.

5 Page de couverture pour les dossiers

Pour faciliter la lecture et le suivi des dossiers, il est conseillé d'inscrire sur la première page les éléments indiqués ci-dessous. *(Veiller à agrandir la fiche avant impression afin d'avoir assez d'espace pour inscrire les éléments)*

DTARS94 VSS - CSSM	DTARS 94
	Adresse :
Signalement : Par … Le :	
Dossier Suivi par : (nom du TS)	
COMMUNE	Réf. Dossier

6 Fiche de suivi

Pour faciliter le suivi du dossier et reconstituer son historique, il est judicieux d'indiquer les dates dans la fiche ci-dessous, fiche qui sera agrafée à la couverture à l'intérieur du dossier.
(Veiller à agrandir la fiche avant impression afin d'avoir assez d'espace pour inscrire les éléments)

Suivi du dossier : Réf dossier :			
Interventions principales :	**Date**	**Initiales de l'agent**	
Ouverture du dossier			
Enquête			
Rapport			
CODERST			
Notification			
Enquête			
Arrêté Abrogation			
Notification de l'AP			
Hypothèques			
Autres interventions :			
Locataires (Prénom – Nom)			
Propriétaires (Prénoms – Noms)			
Contact Mairie			

7 Le tableau Références-Dossiers

INSALUBRITE			Courrier de plainte reçu le	Réponse au plaignant envoyé le	Courrier Transmis en mairie le	Retour/Réponse Mairie	Suite à Donner	Relance faite le	Courrier de mise en demeure envoyé le	Réponse attendue le	Réponse Propriétaire	Suite à Donner	Observations
REFERENCE	ADRESSE	TYPE											
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)

Ce tableau sert à QUOI ?

Il permet l'enregistrement, commune par commune, des signalements de logements insalubres, quelle que soit leur origine et leur issue (transfert mairie ou déclaration insalubrité). Grâce à ce tableau, une référence unique est adressée à chaque logement. L'historique du dossier est assuré lorsque les agents remplissent le dossier au cours de leur suivi.

Où est ce tableau ?

G:\DEPARTEMENTS\VEILLE SECURITE SANITAIRE\C.S.S.M\THEMATIQUES\CELLULE ESPACE CLOS\HABITAT INSALUBRE\REFERENCES DOSSIERS

Ce tableau est rempli par QUI ? QUAND ? COMMENT ?

Dans le cas de signalements simples, l'AA consulte et remplit (le cas échéant) le tableau à différents moments.

- Réception du signalement (plainte, courrier Préfecture) (1 – 2 – 3 – 4): Consultation pour recherche d'antécédents et Enregistrement de la plainte en créant une nouvelle ligne et attribuant une référence. Le type de procédure enclenchée est alors noté, ici il s'agit de Transfert Mairie (E.M).
- Transfert en Mairie (4 – 5 - 6): Enregistrement des dates du courrier de réponse au signalant et du courrier de transfert
- Réception d'une réponse de la mairie (suite donnée à une plainte transmise) (7 - 8) : Enregistrement du courrier de la mairie : Date et nature de la suite à donner (Affaire classée, Clos, Sans suite)

6 mois après le Transfert en Mairie d'une plainte, l'AA relance la Mairie pour connaître la suite donnée au dossier. La date du courrier de relance est inscrite dans le tableau (9).l'AA indique la date et la nature de la réponse apportée par la mairie (13 – 14) (Affaire classée, Clos, Sans suite).

Dans le cas d'une saisine d'une mairie (avec ou sans SCHS), le TS remplit le tableau afin d'attribuer une référence au dossier (ou de reprendre celle créée) (1 – 2). Si la commune dispose d'un SCHS, il peut dès-à-présent indiquer le type de procédure enclenchée (3) : L.1331-22, L.1331-26, L.1331-4, L.1331-26-1, DALO… A contrario, il peut simplement inscrire Insalubrité (3).

Dès la notification de l'Arrêté Préfectoral, l'AA met à jour le tableau en modifiant le type de procédure prise pour le dossier (3), la suite à donner (13) – Ici CLOS - et le numéro de l'arrêté avec la date de notification (14)

Conseils pour bien remplir ce tableau :

(1) REFERENCE : Incrémentation de la référence selon l'année en cours et le numéro de dossier instruit pour cette commune cette année-là [CODE INSEE – I – Année en cours – numéro de dossier instruit cette année là dans la commune concernée]

(2) ADRESSE : Veiller à bien indiquer le numéro, la voie (et si possible la localisation précise du logement)

(8) et (13) : Suite à donner :

- Si au bout de 1an, il n'y a pas de relance du dossier de la part des occupants ou de la Mairie : le dossier est archivé comme **Affaire sans suite.**
- Si la Mairie a fait le nécessaire : le courrier est rangé dans le dossier correspondant, **l'affaire est classée.**
- S'il s'agit d'un dossier appelant une procédure insalubrité, **le dossier est clos** dès lors que l'arrêté préfectoral a été notifié.

8 Le tableau Insalubrité depuis 2008

A chaque étape de la procédure, le TS est invité à remplir le tableau de suivi des dossiers insalubrité. L'IES (et la personne en charge du suivi) l'utilise en commun avec la DRIHL pour le suivi du relogement et celui des arrêtés préfectoraux.

Référence dossier	Nature de la procédure	Coordonnée de l'immeuble objet de la procédure						
	Nature de la procédure	COMMUNE	Numéro de la voie	Bis/ter	Type de la voie	Nom de rue	Complément adresse 1	Complément adresse 2

nombre de logement concerné

Information sur le propriétaire/gérant													
Nature de la relation avec le bien	Civilité/titre	Nom (usage) propriétaires/ Gérants/représentants	Prénom(s)	Numéro de la voie	Bis/ter	Type de la voie	Nom de rue	Complément adresse 1	Complément adresse 2	BP	Code postal	Commune	Pays	Téléphone

Localisation			Date du signalement	Type du signalement	Source du signalement	Chronologie des actions					CoDERST
d'immeuble concernée (lgt, parties	localisation de la partie d'imeuble concernée	n° de lot, référence cadastrale	Date du signalement	Année de signalement	Plainte, DALO, CREP…	Particulier, SCHS, mairie…	Auteur de l'enquete (SCHS/ DDASS/ Mairie	Date réception rapport si SCHS/mairie	Date du rapport	Date visite contradictoire	Date Avis DGARS	Date du CODERST

Chronologie procédure								
Nombre de jours entre date saisine recevable et date passage Coderst	Date Envoi AP en Préfecture	Date de l'arrêté	Année dte l'Arrêté	N° arrêté	Date de notification	Date d'inscription aux hyptohèques	TYPE Insalubrité	Demande de relogement au propriétaire

Causes d'insalubrités								
humidité	mauvais état du bâtiment	insuffisance de surface habitable	éclairement naturel	risque de contamination (plomb)	sécurité	Etat d'occupation à l'arrêté (vacant, occupé, squatté)	sur-occupation (oui/non) ou à calculer	Surface du logement (en m²)

Occupation du logement					
Nom des occupants	Nombre d'occupants	Nombre de mineurs	Autre renseignement sur l'occupation (décohabitation, etc.)	Loyer	N0 de demande logement

Délai d'excecution de l'arrêtéSUITES À DONNER Procédure d'abrogation									
DELAI n°1 MAXIMUM POUR TRAVAUX DE SORTIE D'INSALUBRITE REMEDIABLE (en jours)	DELAI n°2 MAXIMUM POUR TRAVAUX DE SORTIE D'INSALUBRITE REMEDIABLE (en jours)	DELAI MAXIMUM relogement/hébergement des occupants	DATE DE FIN DE DELAI n°1 pour travaux	DATE DE FIN DE DELAI n°2 pour travaux	DATE DE FIN DE DELAI pour relogement/hébergement	réponse propriétaire (accord pour travaux, accord pour relogement, accord pour hébergement, contestation de l'AP, autre)	DATE DE LA DERNIERE ENQUETE)	Etat d'occupation après enquête (vacant /occupé/suroccupé	Date mise en demeure (post AP) pour relogement ou travaux

Transfert en Mairie d'un signalement
Transfert en Mairie d'un rapport d'enquête de TS pour attribution (RSD)
Suivi des dossiers transférés en Mairie

Liste des destinataires

Pour application	Pour information
● Cellule CSSM ● Département Veille et Sécurité Sanitaire ● Direction Santé Publique	

Historique des mises à jour

État des mises à jour

Version	Nature	Rédaction Nom / Visa	Vérification Nom / Visa	Approbation Nom / Visa	Date d'application
1	création	L. VENTAL	N. GRENETIER	G. DELANOUE	

1 –Objectif général

Les plaintes de logement potentiellement insalubre reçues en DTARS font l'objet d'un transfert en mairie pour une première évaluation de la gravité des désordres et pour application, le cas échéant, des mesures de police du maire. Cela concerne uniquement les adresses qui n'ont jamais fait l'objet de procédure d'insalubrité.
Outre les plaintes des occupants, des signalements de différentes natures parviennent au service via les différents acteurs du logement du département :

- Les mairies qui n'ont pas de SCHS
- Le Cabinet du Préfet, ils transmettent le courrier qu'un occupant leur a adressé.

La première partie de cette fiche concerne le transfert en mairie de tous ces dossiers là et le suivi des plaintes transmises en Mairie.
NB : suite à un signalement DALO, une enquête est systématiquement réalisée dans les logements.

Si suite à la visite d'un logement, il s'avère que les critères d'insalubrité relevés sont insuffisants pour déclencher une procédure au sens du Code de la Santé Publique, le technicien sanitaire effectue un transfert en mairie d'une copie du dossier qu'il a monté. En effet, faisant l'objet de désordres mineurs, le logement peut nécessiter certains travaux d'amélioration. Et qu'en application de ses pouvoirs de police définis à l'article L.2212-1 et suivants du Code Général des Collectivités Territoriales, le Maire peut demander les travaux nécessaires.
La deuxième partie de cette fiche traite de ces étapes là.

2 – Fiche pratique du transfert en Mairie des signalements et de leurs suivis

Etape de la procédure	Acteurs	Action	Observations	Documents associés
Enregistrement	AA	Enregistrement sous References_Dossiers de la date de réception, de l'adresse…	Remplir tous les champs du tableau	D01 Tableau Références Dossiers
Courrier au Maire	AA IES - IGS IES	Rédaction d'après modèle avec copie de la lettre de l'occupant Relecture Signature	Attention à la MAJ du listing des Maires du Val-de-Marne (dénomination)	C03 :
Courrier d'information à l'occupant	AA IES - IGS IES	Rédaction d'après modèle Relecture Signature		C04
Références Courrier	AA	Affaire suivie par le TS Datage du courrier Attribution d'une référence au courrier Création d'un dossier sous G	Attribuer un nom aux courriers selon D01. Enregistrer les versions finales sous G	D01
Enregistrement	AA	Enregistrement sous References_Dossiers des dates et références des courriers.		
Création d'un dossier papier « Transfert	AA	Création d'une chemise Rangement du	Rangée dans 1 casier spécifique dans	

Mairie » avec la référence		signalement (original) et des courriers (copies de tous les courriers envoyés)	le bureau de l'AA (MR)	

2 – Fiche pratique du transfert en Mairie des signalements et de leurs suivis (suite)

Etape de la procédure	Acteurs	Action	Observations	Documents associés
Relance des mairies	AA	Observer régulièrement le tableau et les dossiers pour relancer les plaintes de plus de 6 mois qui n'ont pas fait l'objet de réponse de la part de la Mairie	Téléphone à la mairie pour connaître l'avancement du dossier transféré (attente d'un courrier)	
Suivi du dossier : **Réponse de la mairie (sans procédure CSP)**	AA AA AA	Enregistrement de la réponse de la Mairie Ranger le courrier dans le dossier Classer le dossier comme **clos**	Archiver le dossier (bureau MR : boite archive annuelle)	
Suivi du dossier : **Réponse de la mairie avec procédure**	TS	Enregistrement du courrier de réponse et inscription du numéro de la procédure engagée		
Suivi du dossier : **sans réponse**	AA	Classer le dossier comme **sans suite**	Délai = 12 mois	
Archivage	AA	Classer les dossiers et les archiver	Archiver le dossier (bureau MR : archive annuelle)	

Nota Bene : Si le courrier des occupants avait été transmis pour attribution par la Préfecture, un Bordereau d'envoi **Modèle C05** est créé, pour accompagner une copie du courrier envoyé à la Mairie et du courrier envoyé à l'occupant.

3 – Fiche pratique du transfert en Mairie des rapports de visite pour application des pouvoirs de police du Maire (= après visite du logement par un TS) .

Etape de la procédure	Acteurs	Action	Observations	Documents associés
Rédaction du rapport enquête	TS		ARS ENQUETE (22-26)	
Rédaction du courrier au Maire pour transfert au Maire (RSD)	TS IES- IGS IES	Rédaction d'après modèle avec copie du signalement et du rapport d'enquête (technique et photo). Relecture Signature		C06
Courrier d'information à l'occupant	TS IES - IGS IES	Rédaction d'après modèle Relecture Signature		C07
Références Courrier	AA	Affaire suivie par le TS Datage du courrier Attribution d'une référence au courrier	Nommer selon D01. Enregistrer les versions finales sous G	D01
Enregistrement	AA	Enregistrement sous References_Dossiers des dates et références des courriers.	Dès le choix du renvoi en Mairie, remplir le tableau insalubrité	Tableau Insalubrité.
Passage du dossier « Insalubrité » en « Transfert Mairie » avec la référence	AA	Reprise du dossier : Rangement du signalement (original), du rapport et des courriers (copies de tous les courriers envoyés)	Rangée dans 1 casier spécifique dans le bureau de l'AA (MR) avec autres transferts Mairie	

4 – Documents associés à chaque partie

Documents du manuel : D01 : Création références dossier et documents
C03 : Courrier Maire Transfert Mairie Signalement
C04 : Courrier Occupant Transfert Mairie Signalement
C05 : BE Pref Transfert Mairie Signalement
C06 : Courrier Mairie Transfert Mairie RSD suite visite
C07 : Courrier Occupant Transfert Mairie RSD suite visite

Documents Supports : Tableau des élus du Val-de-Marne

Références dossier

CODE INSEE – I – Année en cours – numéro de dossier instruit cette année là dans la commune concernée

Référencement des modèles

Code _ Type de Doc _ Objet du document _destinataire_ version

Exemple d'objet du document :

REM : insalubre remédiable
IRR : insalubre irrémédiable
22 : local impropre par nature L.1331-22
261 : danger imminent
ABR : abrogation
SUROCC : sur-occupation
URG : L.1311-4
Dossier incomplet SCHS
Motivation désaccord SCHS
Transfert Mairie
Info signalant locataire transfert Mairie
Info signalant non locataire transfert mairie
Information transfert Mairie
Demande consuel
Demande mesure CO

Référencement des documents

Nature doc – numéro – Initiales Rédacteur – Référence dossier – (objet ou date si nécessaire)

Exemple : RT1_O53I1004_AN

NB pour un courrier : **CSSM** – Nature doc – numéro – Initiales Rédacteur – Référence dossier – (objet ou date si nécessaire)

Types de documents :

RT : Rapport d'enquête

RP : Rapport photographique
PPT : PowerPoint pour CODERST
LS : lettre simple
TM : Transfert
LRAR : Lettre recommandée avec accusé de réception
LC22 : lettre contradictoire L1331-22
CONV : convocation coderst
NOTIF : notification
FAX : modèle de télécopie
BE_PREF : Bordereau d'envoi à la préfecture
BE_DRIHL : bordereau de notification
BE_CAF : bordereau de notification
BE_PROC : bordereau de notification
BE_CAF : bordereau d'abrogation
BE_DRIHL : bordereau d'abrogation
BE_PROC : bordereau d'abrogation
AVISARS : Avis du DGARS
ANNEXE : annexe d'information
MD : mise en demeure
AP : Arrêté Préfectoral

Exemple : référencement des arrêtés

AP_ article CSP _ Numéro Arrêté _ Numéro dossier

Types d'article CSP :

22 : Arrêté Préfectoral L.1331-22
26REM : Arrêté Préfectoral L.1331-26 remédiable
26IRR : Arrêté Préfectoral L.1331-26 irrémédiable
261 : Arrêté Préfectoral L.1331-26

Pouvant être précédé de la mention ABR pour abrogation

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DU VAL-DE-MARNE

Agence Régionale de Santé
d'Île-de-France
Délégation Territoriale du Val-de-Marne

-
-
-
-

Service Contrôle et Sécurité Sanitaires des Milieux
Affaire suivie par Murielle RODRIGUEZ
Réf : CSSM/ MR/Transfert/Référence dossier/
✉ ars-dt94-cssm@ars.sante.fr
☎ 01 49 81 87 66
🖷 01 49 81 87 78

Créteil, le

Le Délégué Territorial du Val-de-Marne

à

Monsieur le Député-Maire/ Maire / Sénateur - Maire
SCHS
Hôtel de Ville
94 …

Objet : …
P.J. : courrier de Monsieur/Madame….

Monsieur le Préfet du Val-de-Marne attire mon attention sur …. de l'immeuble sis … en votre commune.

Ou

Monsieur/Madame *le plaignant* attire mon attention sur ses mauvaises conditions d'habitation concernant son logement sis … en votre commune.

Aussi, je vous serais obligé de bien vouloir charger vos services d'effectuer une enquête et de me tenir informé des suites que vous pourrez réserver à cette affaire.

Pour le Délégué Territorial et par délégation,

L'Ingénieur d'Etudes Sanitaires,

Raphaële HAVIOTTE

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DU VAL-DE-MARNE

Agence Régionale de Santé
d'Île-de-France
Délégation Territoriale du
Val-de-Marne

Créteil, le

Service Contrôle et Sécurité Sanitaires des Milieux
Réf : CSSM/ MR/Transfert/Référence dossier/
Affaire suivie par : Murielle RODRIGUEZ

☎ 01.49.81.87.66
✉ ars-dt94-cssm@ars.sante.fr

Madame, Monsieur,

Monsieur le Préfet du Val-de-Marne attire mon attention sur vos mauvaises conditions d'habitation concernant votre logement sis … à COMMUNE

Ou

Vous avez attiré mon attention sur vos mauvaises conditions d'habitation, concernant votre logement sis … à COMMUNE

Je tiens à vous informer que je demande, ce jour à Monsieur le Maire de COMMUNE, de bien vouloir charger ses services d'instruire cette affaire.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le Délégué Territorial,

Délégation Territoriale du Val-de-Marne

Service Contrôle et Sécurité Sanitaires des Milieux

Affaire suivie par : Murielle RODRIGUEZ

Courriel : ars-dt94-cssm@ars.sante.fr

Téléphone : 01 49 81 87 66

Télécopie : 01 49 81 87 78

Réf : CSSM/ MR/Transfert/Référence dossier/

Créteil, le

Le Délégué Territorial du Val-de-Marne

à

Monsieur le Préfet

Services du Cabinet

Bureau du Cabinet

Avenue du général de Gaulle

94038 CRETEIL

BORDEREAU D'ENVOI

PIECES JOINTES	NOMBRE	OBSERVATIONS
Je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint, copie de la lettre adressée en mairie ainsi qu'à Monsieur/Madame *Le plaignant*, demeurant Adresse à COMMUNE.	2	Pour information, suite à votre demande en date du …

Pour le Délégué Territorial et par délégation,

L'Ingénieur d'Etudes Sanitaires,

Raphaële HAVIOTTE

ANNEXE 9 : PLAN DU MANUEL QUALITÉ POUR L'APPLICATION DU L.1331-22. ET LES PROCÉDURES P06, P10, P11 ET P12 QUI LUI SONT ASSOCIÉES

Plan Manuel Procédure L.1331-22

D01 : Création références dossier et documents

F01 : Enregistrement

SECTION 1 : Enquête ARS

Procédure associée :

- P06 : PROCEDURE ARS ENQUETE

Fiches Associées :

- F02 : TRANSFERT MAIRIE
- F03 : Fiche Réflexe Plomb
- F04 : Fiche Réflexe CO
- F05 : Fiche Danger Electrique
- F 06 : Enquete_Prepa_Rapport22

Modèles associés :

- D08 : Rapport Technique_22
- D09 : Rapport Photographique d'Enquête
- D59 : Fiche Emprunt Matériel
- D60 : Valises
- C06 : Mairie_TransfertMairie_apres visite
- C07 : Occupant_TransfertMairie_apres visite
- C30 : Demande Diag Elec.

SECTION 2 : ARS_22

Procédure associée :

- P10 : PROCEDURE_ARS22

Fiches Associées :

- F07 : Dossier 22 complet_recevable
- F08 : LRAR_Information_22
- F09 : AP_22

Modèles associés :

- C11 : LRAR info bailleur_22
- C12 : LRAR info occupant_22
- C13 : LRAR info propriétaire_22
- D14 : AP_L1331-22
- C15 : BE sign Prefet_AP

SECTION 3 : SCHS 22

Procédure associée :

P11 : PROCEDURE SCHS 22

Fiches Associées :

F07 : Dossier 22 complet_recevable

F08 : LRAR information_22

F09 : AP_22

Modèles associés :

D10 : Avis DGARS_22

D14 : AP_L1331-22

C11 : LRAR info bailleur_22

C12 : LRAR info occupant_22

C13 : LRAR info propriétaire_22

C15 : BE sign Prefet_AP

C25 : Lettre désaccord SCHS

C26 : Lettre dossier SCHS incomplet

SECTION 4 : Notification AP 22

Procédure associée :

P12 : PROCEDURE Notification 22

Fiche Associée :

F10 : Notification_AP_22_LRAR

Modèles associés :

D16 : Fiche information occupants 22

D17 : Fiche information bailleur 22

C18 : NOTIF_AP22_bailleur

C19 : NOTIF_AP22_occupant

C20 : NOTIF_AP22_propriétaire

C21 : Transmission AP22 Mairie

C22 : Transmission AP CAF

C23 : Transmission AP DRIHL

C24 : Transmission AP Procureur

SECTION 5 : ANNEXES : ANNEXES

Fiches du VADEMECUM du PNLHI

Certificat notification main propre ; Certificat affichage (mairie)

ENQUETE ARS

Liste des destinataires

Pour application	Pour information
● Cellule CSSM ● Département Veille et Sécurité Sanitaire ● Direction Santé Publique	

Historique des mises à jour

État des mises à jour

Version	Nature	Rédaction Nom / Visa	Vérification Nom / Visa	Approbation Nom / Visa	Date d'application
1	création	L. VENTAL	N. GRENETIER	G. DELANOUE	

1 – Objet et domaine d'application / objectif général

Suite à un signalement (saisine d'une mairie sans SCHS ou DALO), la DTARS doit assurer une visite du logement potentiellement insalubre. C'est l'enquête sur place qui permet au technicien d'orienter la procédure selon l'article du code de la santé publique auquel la situation correspond le mieux.

La Procédure ENQUETE ARS a pour objectif d'indiquer aux agents la méthode de travail lors des phases de préparation de la visite, d'enquête et de rédaction du rapport d'enquête. Elle oriente le Technicien sanitaire vers les procédures à enclencher selon la situation qu'il rencontre.

La Fiche F06 explicite les étapes relatives à la préparation d'une visite, à l'enquête dans le logement et à la rédaction du rapport d'enquête. Elle définit le rôle de chacun et les délais pour les étapes citées auparavant. Cette fiche précise les documents et modèles qui lui sont associés.

La Fiche F02 précise les étapes relatives au transfert en Mairie d'un dossier qui ne relève pas de l'insalubrité au titre du Code de la Santé Publique. Elle définit le rôle de chacun pour cette étape. Cette fiche précise les documents et modèles qui lui sont associés.

2 – Documents de référence / documents associés

Documents de référence :

- Article L.1331-22 du Code de la Santé Publique
- Article L.1337-4 du Code de la Santé Publique
- Articles L.521-1 à L.521-4 du code de la construction et de l'habitation
- Règlement Sanitaire Départemental du Val-de-Marne
- Vade-Mecum du Pole National de Lutte Contre l'Habitat Indigne

Documents Supports :

- Planning de CSSM
- Calendrier personnel de l'agent (et outlook)
- Outil de réservation de véhicule

Documents associés :

- Fiches :
  - F06 : ARS ENQUETE 22
  - F02 : Transfert Mairie
- Documents et modèles de documents
  - D01 : Création références dossier et documents
  - D08 : Rapport technique d'enquête_22
  - D09 : Rapport photographique d'Enquête
  - D59 : Fiche Emprunt Matériel
  - D60 : VALISES
- Courriers et modèles de courriers
  - C06 : Courrier Mairie TM apres visite
  - C07 : Courrier Occ TM apres visite
- Si danger : plomb/CO … : fiches réflexes et modèles courriers

3 – Définitions

Transfert Mairie : Le dossier ne relève pas de l'insalubrité au Code de la Santé Publique. De ce fait, la situation devra être gérée par la mairie. Pour cela, on transfère les éléments à notre disposition au Maire.

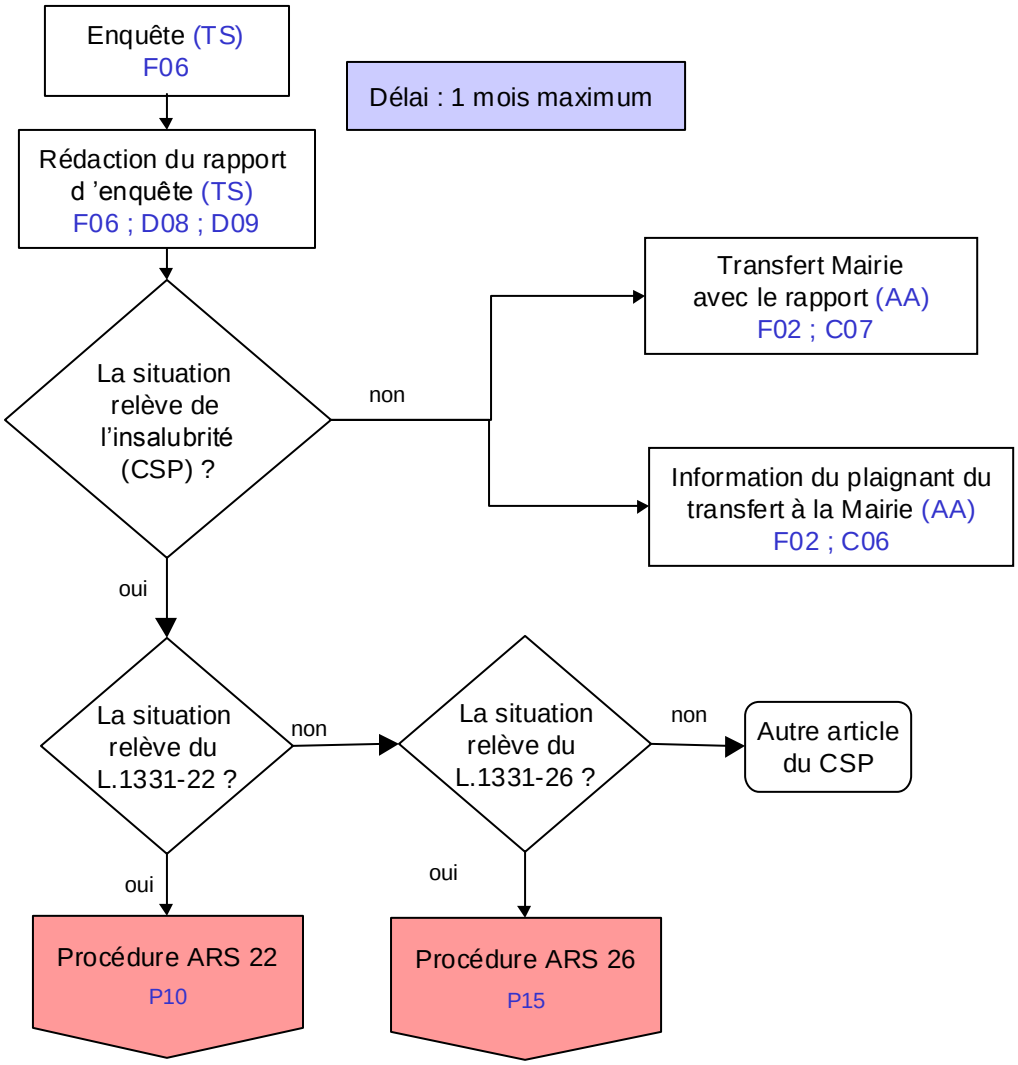
L.1331-22 : «…les caves, sous sols, combles, pièces dépourvues d'ouverture sur l'extérieur et autres locaux par nature impropres à l'habitation ne peuvent être mis à disposition aux fins d'habitation, à titre gratuit ou onéreux »

L.1331-26 : « Lorsqu'un immeuble, bâti ou non, vacant ou non, attenant ou non à la voie publique, un groupe d'immeubles, un îlot ou un groupe d'îlots constitue, soit par lui-même, soit par les conditions dans lesquelles il est occupé ou exploité, un danger pour la santé des occupants ou des voisins, le représentant de l'Etat dans le département, saisi d'un rapport motivé du directeur général de l'agence régionale de santé ou, par application du troisième alinéa de l'article L. 1422-1, du directeur du service communal d'hygiène et de santé concluant à l'insalubrité de l'immeuble concerné, invite la commission départementale compétente en matière d'environnement, de risques sanitaires et technologiques à donner son avis dans le délai de deux mois :1° Sur la réalité et les causes de l'insalubrité ; 2° Sur les mesures propres à y remédier. »

CSSM : Contrôle et Sécurité Sanitaire des Milieux

CSP : code de la santé Publique

4 – Logigramme



PROCEDURE SUITE A L'ENQUETE PAR UN TS DE LA DTARS JUSQU'A LA SIGNATURE D'UN ARRETE PREFECTORAL PRIS EN APPLICATION DU L.1331-22 DU CSP

Liste des destinataires

Pour application	Pour information
● Cellule CSSM ● Département Veille et Sécurité Sanitaire ● Direction Santé Publique	

Historique des mises à jour

État des mises à jour

Version	Nature	Rédaction Nom / Visa	Vérification Nom / Visa	Approbation Nom / Visa	Date d'application
1	création	L. VENTAL	N. GRENETIER	G. DELANOUE	

1 – Objet et domaine d'application / objectif général

Suite à l'enquête, le technicien sanitaire de la DTARS s'apprête à demander au Préfet de prendre un arrêté préfectoral en application de l'article L.1331-22 du code de la santé publique.

Avant cela, la DTARS doit signaler au bailleur, au propriétaire (si différent du bailleur) et à l'occupant qu'une telle procédure va être enclenchée (sans passage au CODERST). Le bailleur dispose d'une quinzaine de jours pour manifester par écrit des remarques.

La Procédure ARS 22 (P11) a pour objectif d'indiquer aux agents la méthode de travail lors des phases suivant la rédaction du rapport d'enquête et précédant la notification de l'Arrêté Préfectoral.

La Fiche F07 explicite les éléments devant apparaître dans le dossier pour qu'un arrêté préfectoral puisse être pris en application du L.1331-22

La Fiche F08 indique les étapes à suivre lors de l'envoi des lettres recommandées avec Accusé Réception qui informent les parties de l'engagement de la procédure.

La Fiche F09 précise les modalités de rédaction et de signature de l'Arrêté préfectoral.

2 – Documents de référence / documents associés

Documents de référence :

- Article L.1331-22 du Code de la Santé Publique
- Article L.1337-4 du Code de la Santé Publique
- Articles L.521-1 à L.521-4 du code de la construction et de l'habitation
- Règlement Sanitaire Départemental du Val-de-Marne
- Vade-Mecum du Pole National de Lutte Contre l'Habitat Indigne
- Protocole Prefet -DGARS
- Délégation Signature DGARS

Documents Supports :

- Calendrier personnel de l'agent (et outlook)
- Tableau des élus du Val-de-Marne

Documents associés :

- Fiches :
  - F07 : dossier 22 ARS et SCHS
  - F08 : Lettre d'information LRAR
  - F09 : Rédaction et signature de l'AP

- Documents et modèles de documents
  - D01 : Création références dossier et documents
  - D14 : Arrêté Préfectoral en Application du L.1331-22 du CSP

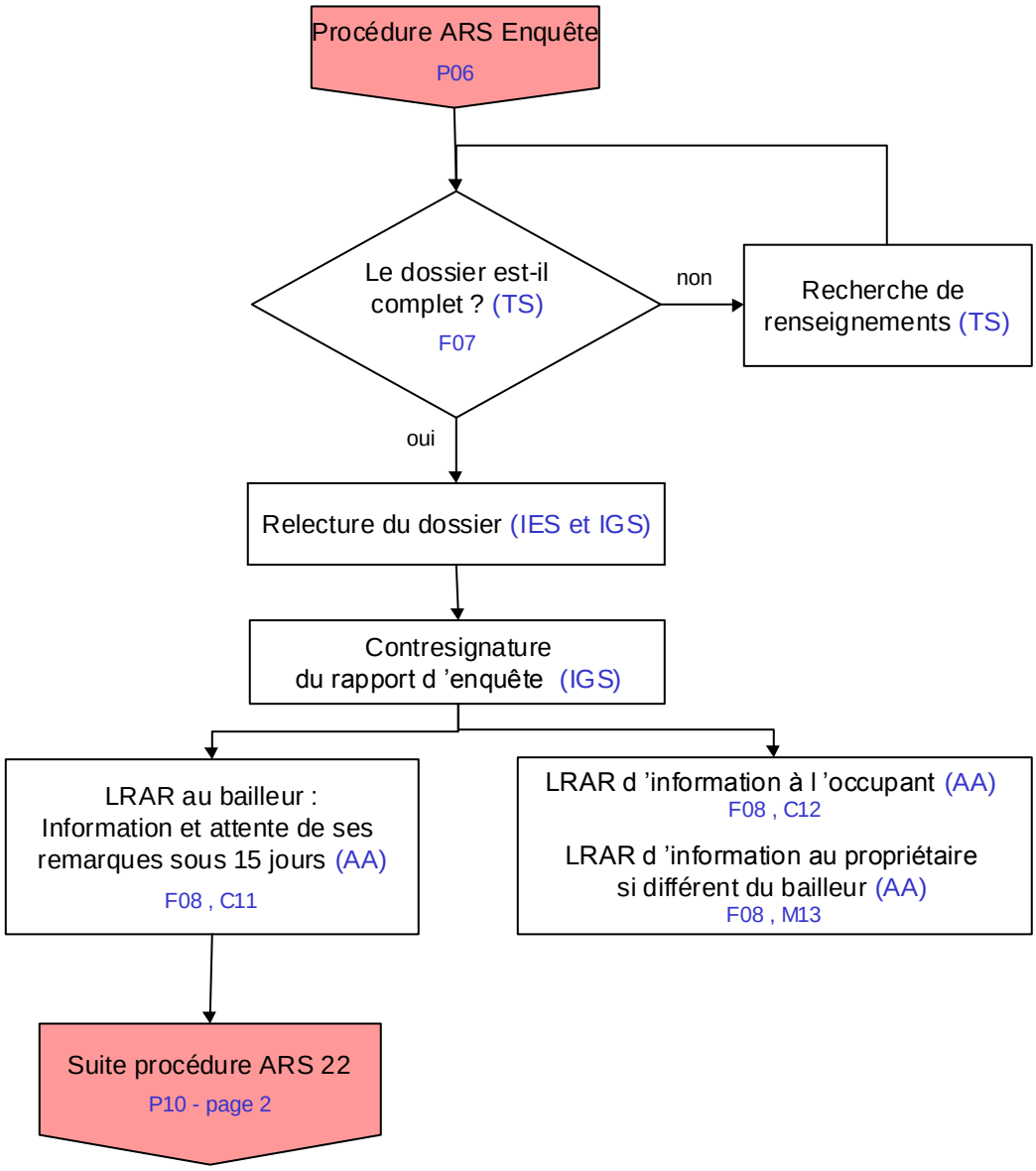
- Courriers et modèles de courriers
  - C11 : LRAR_demande Rq Bailleur_22
  - C12 : LRAR_info Occ_22
  - C13 : LRAR info Prop_22
  - C15 : BE envoi AP signature

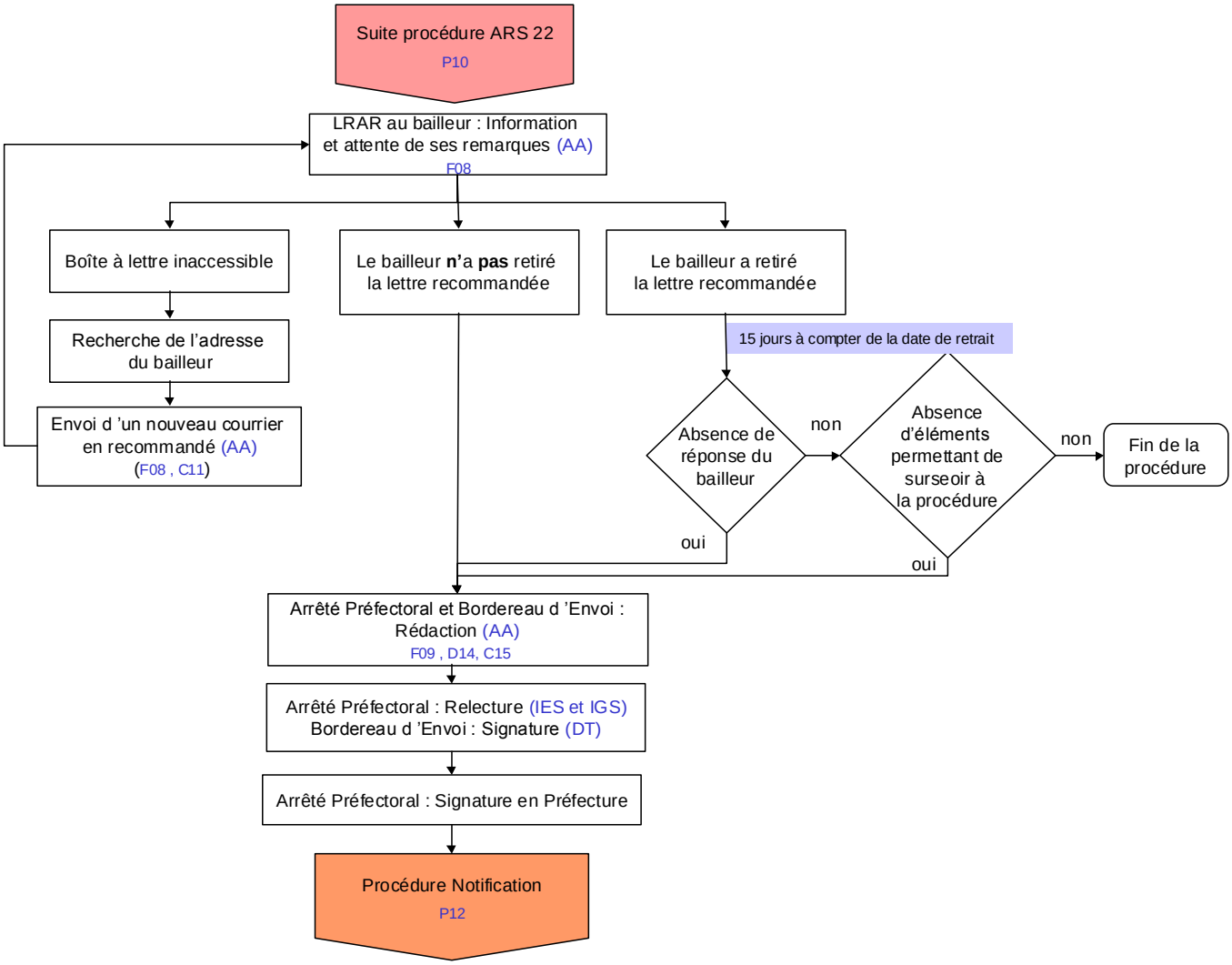
3 – Définitions

L.1331-22 : «…les caves, sous sols, combles, pièces dépourvues d'ouverture sur l'extérieur et autres locaux par nature impropres à l'habitation ne peuvent être mis à disposition aux fins d'habitation, à titre gratuit ou onéreux »

AP : Arrêté Préfectoral
BE : Bordereau d'envoi
CSP : code de la santé Publique
CSSM : Contrôle et Sécurité Sanitaire des Milieux
DT : Délégué Territorial
LRAR : Lettre Recommandée avec Accusé Réception

4 – Logigramme




Suite procédure ARS 22
P10
LRAR au bailleur : Information et attente de ses remarques (AA)
F08
Boîte à lettre inaccessible
Recherche de l'adresse du bailleur
Envoi d 'un nouveau courrier en recommandé (AA)
(F08 , C11)
Le bailleur n'a pas retiré la lettre recommandée
Le bailleur a retiré la lettre recommandée
15 jours à compter de la date de retrait
Absence de réponse du bailleur
non
Absence d'éléments permettant de surseoir à la procédure
non
Fin de la procédure
oui
oui
Arrêté Préfectoral et Bordereau d 'Envoi : Rédaction (AA)
F09 , D14, C15
Arrêté Préfectoral : Relecture (IES et IGS)
Bordereau d 'Envoi : Signature (DT)
Arrêté Préfectoral : Signature en Préfecture
Procédure Notification
P12

PROCEDURE DEPUIS LA SAISINE D'UNE MAIRIE AVEC SCHS JUSQU'A LA SIGNATURE D'UN ARRETE PREFECTORAL PRIS EN APPLICATION DU L.1331-22 DU CSP

Liste des destinataires

Pour application	Pour information
● Cellule CSSM ● Département Veille et Sécurité Sanitaire ● Direction Santé Publique	

Historique des mises à jour

État des mises à jour

Version	Nature	Rédaction Nom / Visa	Vérification Nom / Visa	Approbation Nom / Visa	Date d'application
1	création	L. VENTAL	N. GRENETIER	G. DELANOUE	

1 – Objet et domaine d'application / objectif général

Un agent de SCHS a effectué une enquête suivie de la rédaction d'un rapport. Celui-ci est envoyé à la DTARS accompagné d'une lettre de saisine afin que le service instruise la procédure visant à demander au Préfet de prendre un arrêté préfectoral en application de l'article L.1331-22 du code de la santé publique.

Avant cela, la DTARS doit signaler au bailleur, au propriétaire (si différent du bailleur) et à l'occupant qu'une telle procédure va être enclenchée (sans passage au CODERST). Le bailleur dispose d'une quinzaine de jours pour manifester par écrit des remarques.

La Procédure SCHS 22 (P11) a pour objectif d'indiquer aux agents la méthode de travail lors des phases suivant la saisine du SCHS et précédant la notification de l'Arrêté Préfectoral. Au cours de l'instruction, un Technicien sanitaire rédige l'Avis du DGARS qui sera relu et validé avant d'accompagner le rapport du SCHS et le projet d'Arrêté Préfectoral en Préfecture.

La Fiche F07 explicite les éléments devant apparaître dans le dossier de saisine pour qu'un arrêté préfectoral puisse être pris en application du L.1331-22. Elle donne aussi des éléments sur l'évaluation de la recevabilité de la demande du SCHS.

La Fiche F08 indique les étapes à suivre lors de l'envoi des lettres recommandées avec Accusé Réception qui informent les parties de l'engagement de la procédure.

La Fiche F09 précise les modalités de rédaction et de signature de l'Arrêté préfectoral.

2 – Documents de référence / documents associés

Documents de référence :

- Article L.1331-22 du Code de la Santé Publique
- Article L.1337-4 du Code de la Santé Publique
- Articles L.521-1 à L.521-4 du code de la construction et de l'habitation
- Règlement Sanitaire Départemental du Val-de-Marne
- Vade-Mecum du Pole National de Lutte Contre l'Habitat Indigne
- Protocole Prefet -DGARS
- Délégation Signature DGARS

Documents associés :

- Fiches :
  - F07 : dossier 22 ARS et SCHS
  - F08 : Lettre d'information LRAR
  - F09 : Rédaction et signature de l'AP

- Documents et modèles de documents
  - D01 : Création références dossier et documents
  - D10 : Modèle Avis DGARS 22
  - D14 : Arrêté Préfectoral en Application du L.1331-22 du CSP

- Courriers et modèles de courriers

  C11 : LRAR_demande Rq Bailleur_22
  C12 : LRAR_info Occ_22
  C13 : LRAR info Prop_22
  C15 : BE envoi AP signature
  C25 : Lettre désaccord SCHS
  C26 : Lettre pour dossier SCHS incomplet

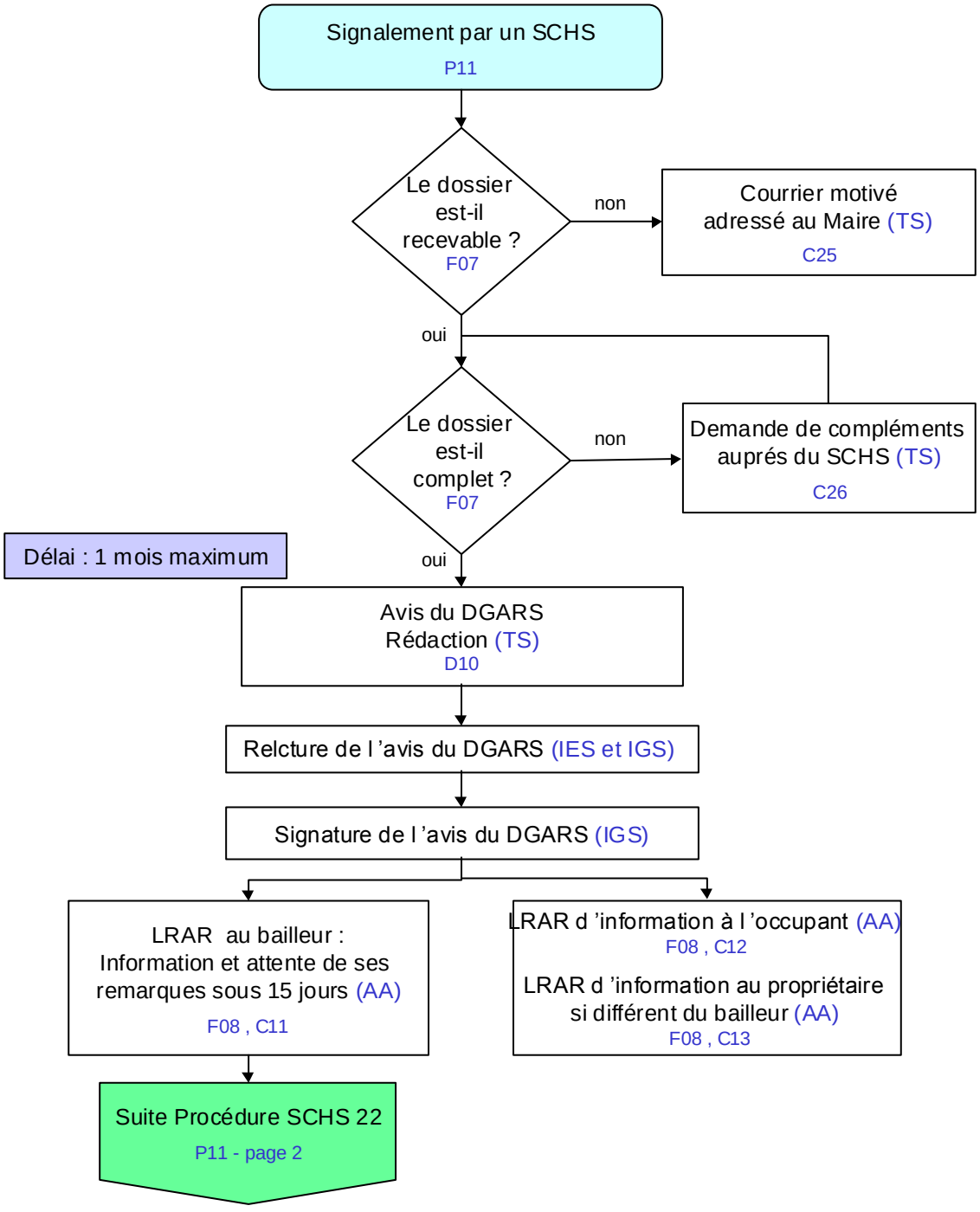
3 – Définitions

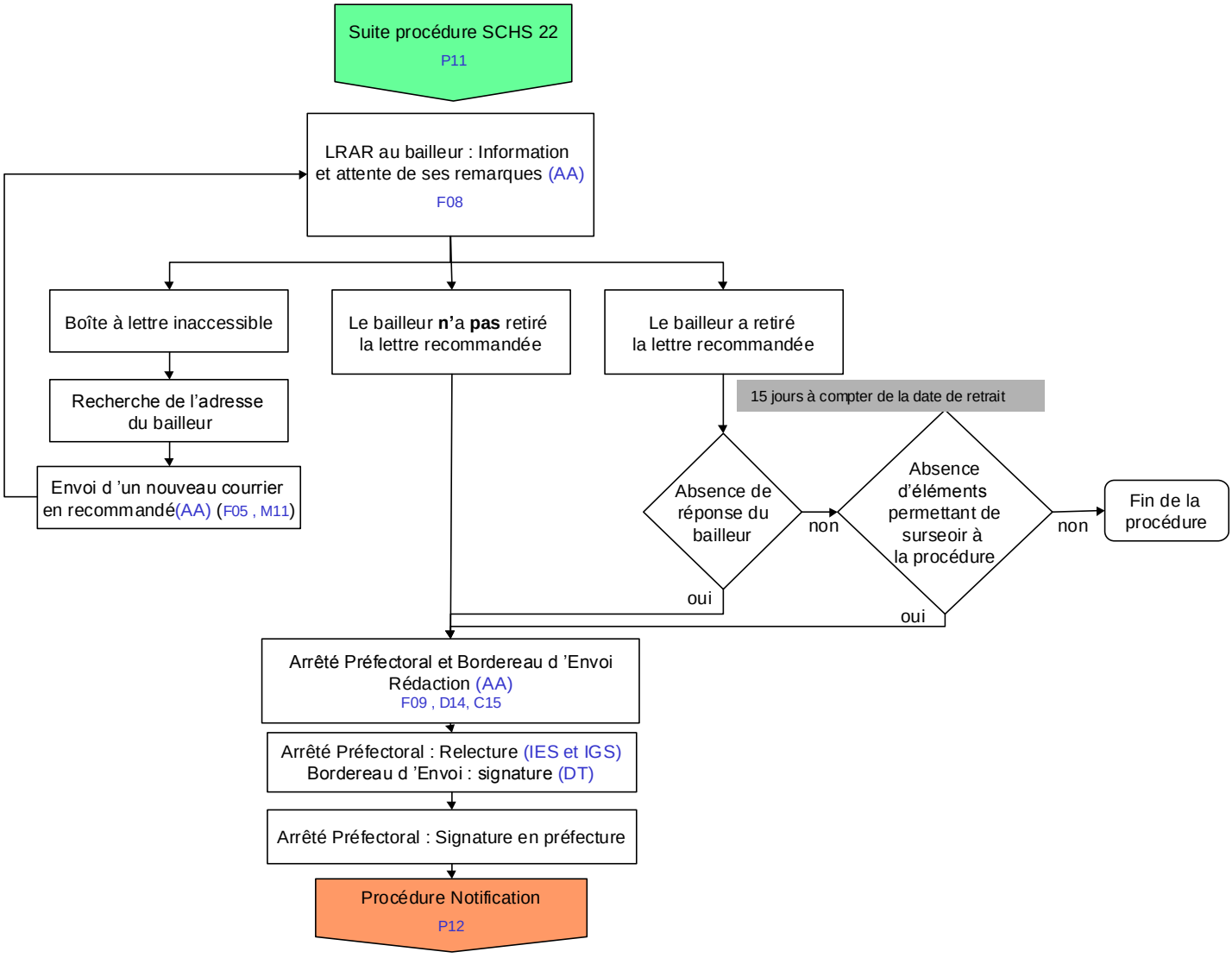
L.1331-22 : «…les caves, sous sols, combles, pièces dépourvues d'ouverture sur l'extérieur et autres locaux par nature impropres à l'habitation ne peuvent être mis à disposition aux fins d'habitation, à titre gratuit ou onéreux »

SCHS : 17 communes du Val-de-Marne sont dotées d'un Service Communal d'Hygiène et de Santé, ayant les mêmes prérogatives que l'Etat. Ici, il s'agit de la réalisation d'enquête dans les logements et de la proposition au préfet d'enclencher des procédures d'insalubrité au titre du Code de la Santé Publique.

AP : Arrêté Préfectoral
BE : Bordereau d'envoi
CSP : code de la santé Publique
CSSM : Contrôle et Sécurité Sanitaire des Milieux
DGARS : Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé (Ile de France)
LRAR : Lettre Recommandée avec Accusé Réception

4 – Logigramme




Suite procédure SCHS 22
P11
LRAR au bailleur : Information et attente de ses remarques (AA)
F08
Boîte à lettre inaccessible
Recherche de l'adresse du bailleur
Envoi d 'un nouveau courrier en recommandé(AA) (F05 , M11)
Le bailleur n'a pas retiré la lettre recommandée
Le bailleur a retiré la lettre recommandée
15 jours à compter de la date de retrait
Absence de réponse du bailleur
non
Absence d'éléments permettant de surseoir à la procédure
non
Fin de la procédure
oui
oui
Arrêté Préfectoral et Bordereau d 'Envoi Rédaction (AA)
F09 , D14, C15
Arrêté Préfectoral : Relecture (IES et IGS)
Bordereau d 'Envoi : signature (DT)
Arrêté Préfectoral : Signature en préfecture
Procédure Notification
P12

NOTIFICATION D'UN ARRETE PREFECTORAL PRIS EN APPLICATION DU L.1331-22 DU CSP

Liste des destinataires

Pour application	Pour information
● Cellule CSSM ● Département Veille et Sécurité Sanitaire ● Direction Santé Publique	

Historique des mises à jour

État des mises à jour

Version	Nature	Rédaction Nom / Visa	Vérification Nom / Visa	Approbation Nom / Visa	Date d'application
1	création	L. VENTAL	N. GRENETIER	G. DELANOUE	

1 – Objet et domaine d'application / objectif général

Dès la signature du Préfet, l'Arrêté Préfectoral pris en application de l'article L.1331-22 du code de la santé publique doit faire l'objet d'une notification. La voie de notification est la lettre recommandée avec Accusé Réception pour le bailleur, l'occupant (et le(s) propriétaire(s) si différent(s) du bailleur). Cela dit, en cas de doute, il est préférable de doubler cette voie d'un affichage en mairie et en façade d'immeuble.

L'arrêté Préfectoral est transmis à la mairie, à la CAF, à la DRIHL et au procureur.

La Procédure Notification AP 22 (P12) a pour objectif d'indiquer aux agents la méthode de travail lors des phases de rédaction et envoi de l'Arrêté Préfectoral pour notification et transmission.

La fiche F10 associée à cette procédure décrit étapes relatives à la notification et à la transmission ; mais aussi le suivi des lettres recommandées avec accusés de réception.

2 – Documents de référence / documents associés

Documents de référence :

- Article L.1331-22 du Code de la Santé Publique
- Article L.1337-4 du Code de la Santé Publique
- Articles L.521-1 à L.521-4 du code de la construction et de l'habitation
- Règlement Sanitaire Départemental du Val-de-Marne
- Vade-Mecum du Pole National de Lutte Contre l'Habitat Indigne
- Protocole Prefet -DGARS
- Délégation Signature DGARS

Documents associés :

- Fiche
  - F10 : Notification, Transmission d'un AP 22 et suivi des LRAR
- Documents et modèles de documents
  - D01 : Création références dossier et documents
  - D16 : Fiche information Occupant
  - D17 : Fiche information Bailleur

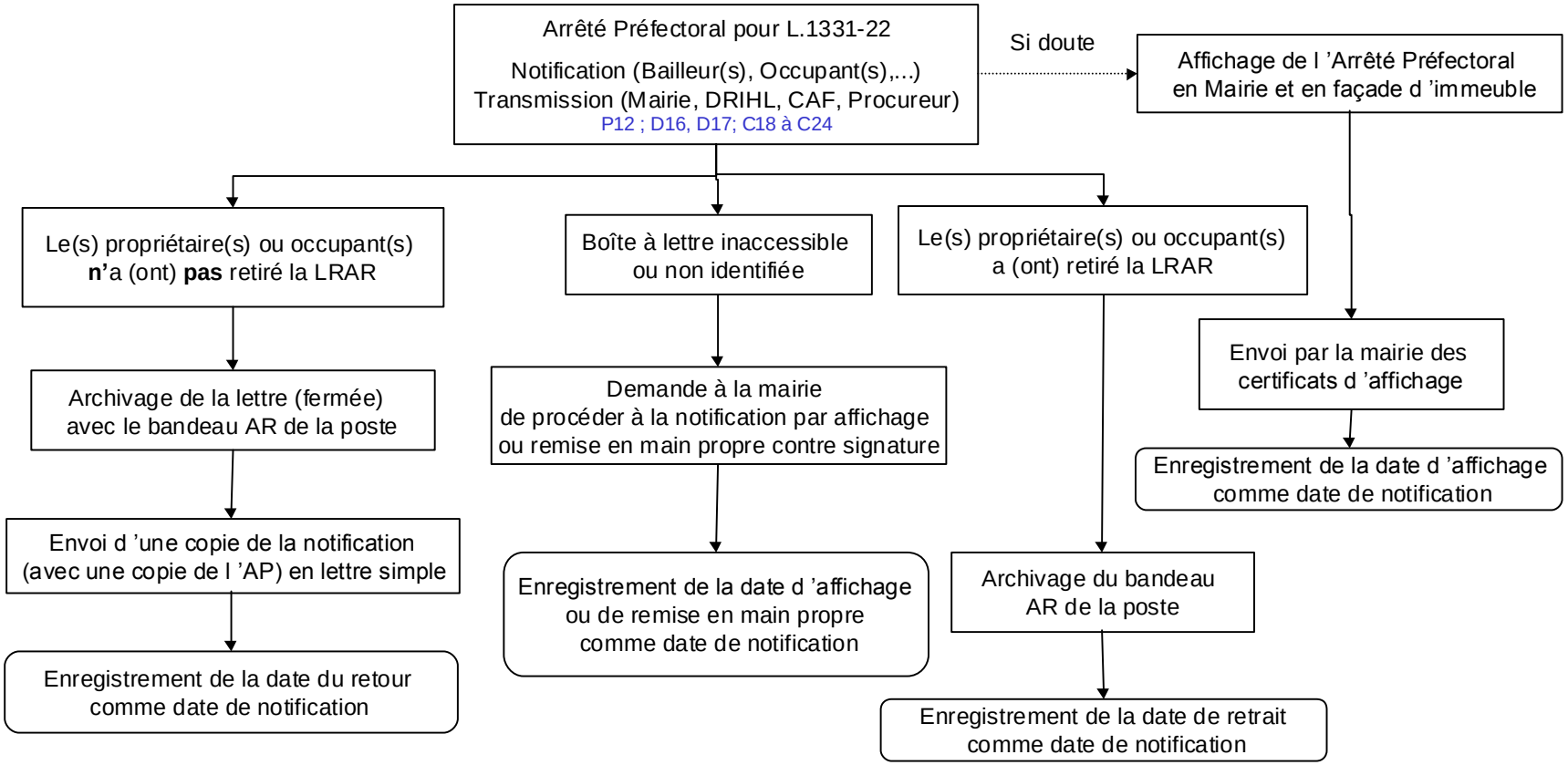
- Courriers et modèles de courriers
  - C18 : Notification AP 22 Occupants
  - C19 : Notification AP 22 Bailleur
  - C20 : Notification AP 22 Propriétaire
  - C21 : Transmission AP 22 Mairie
  - C22 : Transmission AP 22 CAF
  - C23 : Transmission AP 22 DRIHL
  - C24 : Transmission AP 22 Procureur

3 – Définitions

L.1331-22 : «…les caves, sous sols, combles, pièces dépourvues d'ouverture sur l'extérieur et autres locaux par nature impropres à l'habitation ne peuvent être mis à disposition aux fins d'habitation, à titre gratuit ou onéreux »

AP : Arrêté Préfectoral
BE : Bordereau d'envoi
CSP : code de la santé Publique
CSSM : Contrôle et Sécurité Sanitaire des Milieux
DGARS : Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé (Ile de France)
LRAR : Lettre Recommandée avec Accusé Réception

4 – Logigramme



ANNEXE 10 : LES PROCÉDURES DE RECOURS.

- Le recours administratif :

Les propriétaires attaquent la décision sur sa légalité externe. Dans le cadre d'un L.1331-26, les formalités substantielles liées à cette procédure sont décrites dans les articles L1331-27 et suivants, et concernent entre autre le respect du contradictoire, la notification, la possibilité de consulter le dossier présenté en CODERST. Pour le L.1331-22, il n'y a pas de formalisme propre, donc pas de respect du contradictoire. La seule obligation est qu'à partir du constat du caractère impropre à l'habitation, le Préfet est tenu de mettre en demeure la personne qui met à disposition le local. Toutefois, le propriétaire est avisé par lettre recommandée de la conclusion de l'enquête et de l'engagement de la procédure et de son droit à formuler des remarques.

- Le contentieux :

Le requérant-exposant (propriétaire) dépose une requête introductive d'instance, présentant les points de légalité externe et interne de la décision qu'il attaque. La DTARS écrit un mémoire en défense dans lequel, elle répond point par point aux griefs après avoir détaillé l'ensemble de l'historique du dossier. Un jeu d'échange d'écrits entre les deux parties et le tribunal commence alors.

- Le référé suspension :

Le propriétaire demande la suspension de l'exécution de la décision administrative –en parallèle d'un plein contentieux. Les griefs portent sur l'urgence à suspendre l'arrêté et la légalité de la décision administrative.

- Le recours hiérarchique :

La Direction Générale de la Santé (DGS) défend le dossier à partir des éléments que la DTARS lui transmet. Dans les autres types de recours ou pour un référé-suspension, la défense des arrêtés d'insalubrité est réalisée par la secrétaire administrative de CSSM pour le compte du Préfet. Le service rédige alors des mémoires en défense ou représente le Préfet aux audiences au Tribunal Administratif.

ANNEXE 11 : PROPOSITIONS DE PRESCRIPTIONS DE TRAVAUX POUR LES ARRÊTÉS PRÉFECTORAUX (L.1331-26).

Structure Bâtiment	**Procéder à la réfection *(des revêtements de façades, du plafond, du sol, des escaliers du bâtiment)* + localisation**
Eaux pluviales et eaux de pluies ***Art29 RSD***	- Rechercher et supprimer les infiltrations d'eaux *(au niveau de la toiture, en façade…)* - Procéder à la réfection des évacuations d'eaux *usées / pluviales*
Chauffage ***Art.40***	- Assurer un chauffage suffisant et non excessif pour les occupants dans l'ensemble du logement - Contrôler les capacités isolantes des murs extérieurs et en cas de besoin, les adapter au mode de chauffage et les renforcer.
AEP (*Art.40)*	Mettre en place une installation intérieure d'alimentation en eau potable
WC ***Art.40***	- supprimer la communication directe entre le cabinet d'aisances et la cuisine. - réparer ou remplacer les équipements sanitaires en mauvais état ; - faire vérifier toutes les installations sanitaires par un homme de l'art et si besoin les réparer ou remplacer.
Ouvrants ***Art.40.1***	Procéder à la réfection ou au remplacement des ouvrants en mauvais état (*dans l'ensemble du logement*)
Eclairement naturel ***Art.40.2 et 27.2***	Assurer un éclairement naturel suffisant dans *la pièce …* ou le cas échéant ne plus la mettre à disposition en tant que pièce de vie
Hauteur sous plafond ***Art.40.4*** **Surface des pièces** ***Art.40.3***	- Organiser le cloisonnement de sorte à créer une pièce de vie d'une surface au moins égale à 9 m² sous une hauteur-sous-plafond d'au moins 2,20 m - Ne pas mettre à disposition en tant que pièces d'habitation, les pièces d'une surface inférieure à 7 m² sous une hauteur-sous-plafond d'au moins 2,20 m - Ne pas mettre à disposition en tant que pièce de vie, la pièce d'une surface inférieure à 7 m², ou créer une surface d'au moins 7 m² dans cette pièce, tout en conservant une surface d'au moins 9m² dans la pièce principale
Ventilation ***Art.40.1 &.45***	Mettre en place un mode de ventilation général et permanent dans l'ensemble du logement.
Humidité ***Art.27.2 - Art.33***	- Rechercher et supprimer les causes d'humidité dans le logement par des moyens efficaces et durables - Rechercher et supprimer par des moyens efficaces et durables la présence de moisissures ; - Procéder à la réfection des revêtements muraux dégradés.
Infiltrations ***Art.35***	Rechercher et supprimer la présence de *fuites / infiltrations / remontées telluriques* (+ localisation)
Electricité (*Art.51)*	• Faire vérifier et sécuriser le cas échéant, l'installation électrique
Gaz - CO ***Art.52***	Mettre en place un mode de ventilation général et permanent, adapté à l'utilisation d'appareils fonctionnant au gaz.
Structure Logement ***Art.33***	Faire vérifier l'état du bâti par un homme de l'art et procéder si besoin à la réfection de … (*planchers, sols, murs, escaliers, plafond…*)

Revêtements Art.33	Remettre en parfait état *les murs, sol, plafond, plancher* ainsi que les revêtements qui sont dégradés, dans l'ensemble du logement
Nuisibles	Rechercher et supprimer par des moyens efficaces et durables la présence de nuisibles
Chute	Sécuriser l'escalier / la fenêtre afin de prévenir tout risque de chute.
Plomb	Supprimer l'accessibilité au plomb dans le logement
Amiante	Fournir la fiche récapitulative du Dossier Technique Amiante
Décence	Exécuter les mesures nécessaires à l'installation des éléments d'équipement pour assurer la décence du logement *: assurer le fonctionnement normal du ballon de production d'eau chaude ; créer un coin cuisine aménagé*

ANNEXE 12 : RÈGLES DE CONCEPTION DES FICHES PROCÉDURE ET DES LOGIGRAMMES

Sur une page

	PROCEDURE	
P – XX	**TITRE de la procédure**	X pages
VSS - CVAGS	Chemin d'accès informatique	

Une procédure répond à un besoin : qui ?
quoi ?
quand ?
comment ?

TITRE de la procédure

Identifier les fonctions et les postes concernés par la procédure. Viser l'exhaustivité

Liste des destinataires

Pour application	**Pour information**
• Cellule XX • Département YY • Direction ZZ	• Direction X • Direction Y • Département Z

- Un document utilisé est mis à jour
- Toute évolution doit être tracée et repérée. Incrémentation de l'indice 1 à chaque modification approuvée.
- Obtention de l'autorisation pour l'utilisation de la procédure: La personne concernée – choisie en fonction de ses responsabilités – doit approuver la procédure une fois vérifiée. Elle est ensuite diffusée.

État des mises à jour

Version	**Nature**	**Rédaction Nom / Visa**	**Vérification Nom / Visa**	**Approbation Nom / Visa**	**Date d'application**
1	création				

Sur plusieurs pages

1 – Objet et domaine d'application / objectif général

Situer avec précision les activités ou les processus (processus = description des activités d'une structure) pour lesquels la procédure s'applique. Décrire le but.

2 – documents de référence / documents associés

Documents de référence : Nommer les différents textes législatifs, réglementaires, bonnes pratiques ou autres documents interne, externe auxquels le document se réfère.

Documents associés : nommer les différents documents se rattachant à la procédure (autres supports)

3 – Principe

4 – Définitions

Les définitions utiles à la compréhension du document doivent être rappelées.
Préciser les abréviations employées.

5 – Actions / description des étapes

Une procédure doit définir **QUI** doit faire **QUOI** et faire référence à **COMMENT** le faire (instruction spécifique, mode opératoire, etc…).
La procédure renseigne également sur une notion temporelle en définissant l'enchainement des tâches et activités (**QUAND**).

Simplicité : ne pas aller inutilement dans les détails

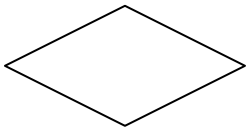
6 – Logigramme

Le logigramme est une représentation graphique permettant de visualiser l'ensemble des actions et leur enchaînement logique.
Il faut écrire le strict nécessaire.

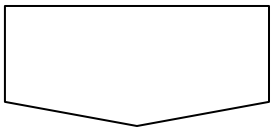
Existence de quelques symboles :

Rectangle arrondi définit le début ou la fin de la procédure

Rectangle symbolise une action



Losange pose une question, un choix, une décision (oui/non) avec le non à droite, le oui en bas !.



Conencteur pour une page suivante.

7 – Annexes

ANNEXE 13 : TABLEAUX DE GESTION DOCUMENTAIRE.

N°	type	Objet du document	Chemin acces	Mise à jour (date/VISA)
1	P	SIGNALEMENT-ENREGISTREMENT	P01_Procédure Signalement Enregistrement	
2				
3				
4				
5				
6	P	ARS Enquête	P06 : PROCEDURE ARS ENQUETE	
7				
8				
9				
10	P	Procédure ARS pour l'application du L.1331-22	P10 : PROCEDURE_ARS22	
11	P	Procédure SCHS pour l'application du L.1331-22	P11 : PROCEDURE SCHS 22	
12	P	Procédure Notification d'un AP pris en application du L.1331-22	P12 : PROCEDURE Notification 22	
13				
14				
15	P	Procédure ARS pour l'application du L.1331-26		
16	P	Procédure ARS pour l'application du L.1331-26-1		
17	P	Procédure SCHS pour l'application du L.1331-26		
18	P	Procédure SCHS pour l'application du L.1331-26-1		
19				
20	P	Procédure Convocation CODERST		
21	P	Procédure Arrêté Préfectoral pour l'application du L.1331-26		
22	P	Procédure Notification AP pour l'application du L.1331-26		
23				
24				
25	P	Publication Hypothèques	G:\DEPARTEMENTS\VEILLE SECURITE SANITAIRE\C.S.S.M\THEMATIQUES\CELLULE ESPACE CLOS\HABITAT INSALUBRE\MODELES\Hypothèques	

N°	type	Objet du document	Chemin acces	Cas d'utilisation
1	F	Enregistrement du signalement	F01 : Enregistrement	
2	F	Transfert Mairie	F02 : TRANSFERT MAIRIE	F02 : Transfert Mairie
3	F	Fiche Réflexe Plomb		
4	F	Fiche Réflexe CO		
5	F	Fiche Danger Electrique		
6	F	ARS ENQUETE 22	F 06 : Enquete_Prepa_Rapport22	
7	F	Dossier 22 ARS SCHS	F07 : Dossier 22 complet_recevable	Critères pour un dossier présenté par l'ARS ou un SCHS soit c instruire un L.1331-2
8	F	LETTRE RECOMMANDEE INFORMATION 22	F08 : LRAR_Information_22	Envoi des lettres (LRAR) d'information (bailleur+occupant+mair rédaction d'un AP pour un L1331-22 instruit par l'ARS ou un SC des lettres recommandées.
9	F	AP 22	F09 : AP_22	Rédaction et Signature Arrêté Préfectoral pour un L.1331-22
10	F	Notification_AP_22_LRAR	F10 : Notification_AP_22_LRAR	Notification et transmission d'un AP pour L.1331-22 et suivi des
11				
12				
13				
14				
15	F	ARS ENQUETE 26		
16	F	Dossier 26 (et 26-1) complet ARS et SCHS (recevable et complet)	-	
17	F	Convocation CODERST : convocation et suivi des lettres recommandées		
18	F	Arrêté Préfectoral pour un L.1331-26-1		
19	F	Arrêté Préfectoral pour un L.1331-26		
20	F	Notification et transmission d'un AP pour L.1331-26 (ou L.1331-26-1) et suivi des AR		

N°	type	Objet du document	Chemin acces	Cas d'utilisation	Mise à jour (date/VISA)
1	D	Référencement des dossiers et documents	D01 : Création références dossier et documents		
2					
3	C	Courier Mairie TM	C03 : Transfert Mairie	dans le cas d'un signalement directement de l'occupant, d'un signalement via la Pref, via le PACT, sans visite du TS	
4	C	Courier Occ TM	C04 : Info Occupant du TM	dans le cas d'un signalement directement de l'occupant, d'un signalement via la Pref, via le PACT– sans visite d'un TS	
5	C	Courrier Pref TM	C05 : Info Pref du TM	dans le cas d'un signalement via la Pref – sans visite d'un TS	
6	C	Courrier Mairie RM après Visite	C06 : Mairie_TransfertMairie_apres visite	dans le cas d'un signalement DALO ou après une visite renvoyant aux pouvoirs de Police du Maire	
7	C	Courrier Occ RM après Visite	C07 : Occupant_TransfertMairie_apres visite	dans le cas d'un signalement DALO ou après une visite renvoyant aux pouvoirs de Police du Maire	
8	D	Rapport Technique d'Enquête_22	D08 : Rapport Technique_22		
9	D	Rapport photographique	D09 : Rapport Photographique d'Enquête		
10	D	Modèle Avis DGARS 22	D10 : Avis DGARS_22	si SCHS, en complément de leur rapport, rédiger un avis à faire signer par l'IGS	
11	C	LRAR_ Info_Bailleur_22	C11 : LRAR info bailleur_22	avec ou sans SCHS	
12	C	LRAR_info_Occ_22	C12 : LRAR info occupant_22		
13	C	LRAR_info_Propr_22	C13 : LRAR info propriétaire_22		
14	D	Arrêté Pref. 22	D14 : AP_L1331-22	avec ou sans avis DGARS	
15	C	BE_Pref_AP_signature	C15 : BE sign Prefet_AP	pour un AP 22, AP 26-1, AP 26	
16	D	Fiche information occupants 22	D16 : Fiche information occupants 22		
17	D	Fiche information bailleur 22	D17 : Fiche information bailleur 22		
18	C	Notification AP22 bailleur	C18 : NOTIF_AP22_bailleur		

19	C	Notification AP22 à l'occupant	C19 : NOTIF_AP22_occupant		
20	C	Notification AP22 au Propriétaire	C20 : NOTIF_AP22_propriétaire		
21	C	Transmission AP22 Mairie	C21 : Transmission AP22 Mairie		
22	C	Transmission AP CAF	C22 : Transmission AP CAF	BE type pour un 22, 26, 26-1	
23	C	Transmission AP DRIHL	C23 : Transmission AP DRIHL	BE type pour un 22, 26, 26-1	
24	C	Transmission AP Procureur	C24 : Transmission AP Procureur	BE type pour un 22, 26, 26-1	
25	C	Lettre désaccord SCHS	C25 : Lettre désaccord SCHS	dans le cas d'un L.1331-22, d'un L.1331-26 ou d'un L.1331-26-1	
26	C	Lettre pour dossier SCHS incomplet	C26 : Lettre dossier SCHS incomplet	dans le cas d'un L.1331-22, d'un L.1331-26 ou d'un L.1331-26-1 - completer la check-list	
27	D	Rapport d'Enquête 26			
28					
29	C	Lettre de demande d'évaluation Irremediable DRIHL		Evaluation des coûts des travaux nécessaires à la résorption de l'insalubrité et des coûts de la reconstruction	
30	C	Lettre de demande un diagnostic électrique (Consuel):DRIHL	C30 : Demande Diag Elec.	Si doute danger électrique	
31	D	Arrêté Préfectoral L1331-26-1			
32	C	Lettre Recommandée de Notification d'un AP261 au Propriétaire			
33	C	Lettre Recommandée de Notification d'un AP261 à l'occupant			
34	C	Lettre de Transmission d'un AP261 à la Mairie			
35	D	Modèle Avis DGARS pour L1331-26-1			

36	D	Modèle Avis DGARS pour L1331-26			
37	D	Ordre du Jour CODERST			
38	D	Procès-verbal CODERST			
39	D	Feuille Emargement CODERST		Membres CODERST et Présence	
40	D	Feuille Consultation dossier		en Mairie ou en DTARS	
41	C	Convocation du Propriétaire au CODERST			
42	C	Convocation de l'occupant au CODERST			
43	C	Invitation Mairie CODERST sans SCHS			
44	C	Invitation Mairie CODERST avec SCHS			
45	C	Invitation Membre CODERST			
46	D	Modèle de PPT pour présentation du dossier en CODERST			
47	D	Arrêté Préfectoral L1331-26 Remédiable			
48	D	Arrêté Préfectoral L1331-26 Irrémédiable			
49	D	Arrêté Préfectoral 26 mis en forme pour les Hypothèques		remédiable ou irrémédiable	
50	D	Formulaire pour la notification de l'AP aux Hypothèques			

51	C	Lettre recommandée de notification de l'AP26 remédiable au propriétaire		remédiable ou irrémédiable	
52	C	Lettre recommandée de notification de l'AP26 remédiable à l'occupant			
53	C	Lettre de notification de l'AP26 à la Mairie		remédiable ou irrémédiable	
54	C	Lettre recommandée de notification de l'AP26 irrémédiable au propriétaire			
55	C	Lettre recommandée de notification de l'AP26 irrémédiable à l'occupant			
56	D	Certificat d'affichage en Mairie			
57	D	Certificat d'affichage sur l'immeuble			
58	D	Certificat de notification en Main Propre			
59	D	Fiche Emprunt Materiel			
60	D	Fiche VALISES			

VENTAL	Laetitia	Septembre 2011

Ingénieur d'Etudes Sanitaires

Promotion 2010-2011

Vers une démarche qualité en matière de lutte contre l'habitat insalubre dans le Val-de-Marne

Résumé **:**

Ce rapport d'étude est le fruit du travail mené lors du stage effectué au département Contrôle et Sécurité Sanitaires des Milieux de la Délégation Territoriale du Val-de-Marne de l'ARS de mai à juillet 2011. L'insalubrité de l'habitat est de nature à porter atteinte à la santé des personnes, en elle-même ou du fait des conditions d'habitation (ventilation insuffisante, occupation de locaux par nature impropres à l'habitation, sur-occupation…). La lutte contre l'habitat insalubre fait partie des actions du Plan National Santé Environnement (PNSE) et constitue une des priorités du Préfet du Val-de-Marne.

Pour atteindre les objectifs qui lui sont fixés, la Délégation Territoriale de l'Agence Régionale de Santé du Val-de-Marne (DTARS 94) propose de mieux formaliser sa méthode de prise en charge des signalements et des plaintes. En s'appuyant sur des procédures de qualité, l'objectif est d'améliorer l'efficacité de l'Agence Régionale de Santé (ARS) en matière de traitement de l'insalubrité et de formaliser les pratiques du service, tout en renforçant la sécurité juridique des arrêtés d'insalubrité.

L'étude a permis de parvenir dans un premier temps à la formalisation par écrit des procédures et méthodes de travail, et ce dans le cadre de la lutte contre l'habitat insalubre en application des articles L.1331-22 (grâce à un manuel Qualité complet) et L.1331-26 (et 26-1) (grâce à des logigrammes et des fiches pratiques), depuis le signalement jusqu'à la notification des Arrêtés Préfectoraux. Le deuxième objectif de ce stage était de désigner les atouts et faiblesses de la DTARS 94 vis-à-vis de la démarche Qualité, plus particulièrement l'accréditation d'organisme d'inspection de logement potentiellement insalubre, selon la norme ISO/CEI 17020.

Mots clés **:**

Insalubrité - Habitat – Procédures – ARS - Val-de-Marne - Qualité - Accréditation

L'Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans les mémoires : ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs.