

**Direction des Politiques  
Familiales et Sociales**

**Moa Offre Bailleurs**

**Jean-Marc BEDON**  
01.45.65.67.45

**Cedric MARQUET**  
01.80.05.55.48

**Philippe COHEN-SOLAL**  
01.45.65.57.85

**Direction du Réseau**

**Moa Offre Bailleurs**

**Anne-Catherine RASTIER**  
01.45.65.54.34

**Moa Habpps**

**Olivier POTUS**  
06.42.73.07.29

**Gwendoline LE MERLUS**  
01.86.21.06.03

**Laurence DAVY**  
01.71.42.72.77



32 avenue de la Sibelle  
75685 PARIS cedex 14  
Tél. : 01 45 65 52 52  
Fax : 01 45 65 57 24

Paris, le 14 août 2019

**C 2019-011**

Madame, Monsieur le Directeur,  
Madame, Monsieur le Directeur  
comptable et financier des Caf  
Madame, Monsieur le responsable  
des centres de Ressources

**Objet : Mise en place du service Offre bailleurs dans Mon Compte  
Partenaire sur caf.fr**

**Résumé :**

En 2019, la branche Famille enrichit son offre institutionnelle en matière de télé services avec la mise à disposition de l'Offre bailleurs. Hébergé sur le portail « Mon Compte Partenaire », ce service propose des fonctionnalités nouvelles ou renouvelées à destination de vos partenaires bailleurs hors échange réseau, mais aussi pour les Caf, avec notamment des outils de pilotage plus performants.

Enjeu fort en matière de gains de productivité et de qualité de service, l'Offre bailleurs permet aux bailleurs tout au long de l'année :

- de consulter la liste de leurs locataires ;
- de déclarer des changements de situation des locataires ;
- de déclarer un impayé de loyer ;
- de consulter les bordereaux de paiement pour les bailleurs en tiers payant ;
- de communiquer avec la Caf.

Ce service permet également, en lieu et place de l'application QLWeb, de réaliser la campagne annuelle de récupération des montants des loyers.

L'Offre bailleurs est déployée à compter du 20 août pour permettre aux bailleurs de déclarer les loyers au titre de la campagne loyer 2019.

À partir de cette date, les bailleurs recevront leurs identifiants et mots de passe soit par courriel soit par courrier de manière progressive. Cette phase s'échelonnait sur une période d'environ 3 semaines.

Tous les supports de formation, les outils de présentation et de communication de l'Offre bailleurs, à destination de vos équipes et de vos partenaires bailleurs, ont été transmis à vos Centres de ressources respectifs. Ces derniers sont vos interlocuteurs privilégiés pour accompagner la montée en charge de vos équipes et de vos partenaires bailleurs.



Nouveau composant du chantier engagé par la Branche pour moderniser et étendre ses offres de service, l'Offre bailleurs facilite les échanges dématérialisés d'informations entre les Caf et leurs partenaires.

Totalement intégrée à Mon Compte Partenaire, l'Offre bailleurs a été développée dans l'écosystème numérique unifié de la Branche. Elle bénéficie donc de la charte graphique renouvelée du Caf.fr, commune à l'ensemble des services du portail.

Cette offre permet aux Caf des gains de productivité et un accroissement de la qualité de service en faveur de nos partenaires bailleurs physiques et moraux.

### **1. L'Offre bailleurs bénéficie des environnements techniques et des accès sécurisés développés dans le cadre du portail partenaire**

Le service Offre bailleurs bénéficie du renforcement du niveau de sécurité des échanges de données et services mis à disposition par la Branche à ses partenaires, grâce à la création d'un module d'authentification unique des utilisateurs et de traçabilité des usages.

Pour mémoire, les principes guidant l'attribution de l'accès à Mon Compte Partenaire et aux services qu'il héberge, dont l'Offre bailleurs, sont les suivants :

- légitimité du partenaire à bénéficier d'un compte et d'un service : celle-ci découle du rôle et des missions du partenaire qui doivent s'inscrire dans le cadre des politiques familiales et sociales et en cohérence avec les orientations de la branche Famille ;
- respect de la doctrine nationale d'accès propre à chaque service mis à disposition ;
- existence et validité des supports contractuels définissant le cadre de référence des accès aux services.

### **2. Les objectifs de l'Offre bailleurs**

Avec un peu plus d'un million et demi de bailleurs concernés, la création d'un télé-service à destination des bailleurs hors échange réseau répond à l'ambition forte de la Branche d'accroître la dématérialisation des processus et de sécuriser les traitements. L'Offre bailleurs a été construite dans cette visée et avec les objectifs suivants :

- simplifier les démarches et les contacts avec les bailleurs ;
- améliorer la qualité de service rendu aux allocataires et aux bailleurs, en réduisant les délais de traitement et le risque d'indus ;
- réaliser des gains de productivité, notamment par la recherche de rationalisation des contacts vers des modes dématérialisés et de sécurisation des données entrantes nécessaires au traitement des aides au logement.

En outre, la possibilité donnée aux bailleurs de déclarer les changements et de signaler un impayé à tout moment, participe à l'atteinte de nos objectifs politiques : accès au juste droit, prévention précoce des impayés locatifs et des risques d'expulsion, prévention des indus.

Le traitement précoce des situations d'impayés de loyer, associé si besoin à des actions d'accompagnement social, constitue un objectif essentiel et transversal de l'intervention des Caf au titre des politiques familiales et sociales.

Enfin, inscrite dans une dynamique gagnant/gagnant, l'Offre bailleurs doit également générer un gain en termes d'image pour les Caf.

## **2.1 Accès et services offerts par l'Offre bailleurs**

### **a) *L'Offre bailleurs est accessible via le module authentification du Portail partenaire***

L'Offre bailleurs bénéficie des fonctionnalités transverses à l'ensemble des offres de services hébergées par Mon Compte Partenaire, notamment le module d'habilitation/authentification sécurisé de l'ensemble des partenaires (morales et physiques), ainsi que le module assurant la mise à jour des adresses mail.

Le mode d'habilitation de l'Offre bailleurs est toutefois spécifique et différent des autres services du Portail partenaires.

Les tiers bailleurs sont créés de manière automatique dans le module d'authentification avec génération d'un identifiant et d'un mot de passe transmis aux futurs utilisateurs du service :

- *via* deux courriels distincts pour les bailleurs personnes physiques dont l'adresse courriel est présente dans Tiersi ;
- *via* deux courriers distincts pour les bailleurs personnes morales et les bailleurs personnes physiques sans adresse courriel connue dans Tiersi.

À la première connexion, chaque bailleur doit personnaliser son mot de passe et signer de manière dématérialisée des règles d'usage et une convention d'accès. Après avoir suivi ce processus, le partenaire accède à l'Offre bailleurs. Cette opération est donc neutre pour les Caf qui n'ont pas à gérer les conventions d'habilitation.

L'interconnexion entre le processus d'authentification au Portail partenaires, porte d'entrée du service bailleurs et l'accès à l'Offre bailleurs invite à une coordination forte au sein de la Caf entre les administrateurs Mon Compte Partenaire et les responsables du service Offre bailleurs.

Plus globalement et compte tenu de l'enrichissement du nombre de services hébergés aujourd'hui par le Portail partenaires, les Caf veilleront à promouvoir et organiser le partage et la coordination entre les administrateurs et gestionnaires de chacun des services Mon Compte Partenaire dans le cadre par exemple de cellule ou pôle dédié.



### ***b) Les services proposés par l'Offre bailleurs***

L'Offre bailleurs propose des fonctionnalités multiples, tant pour les partenaires bailleurs que pour les Caf et la Cnaf, certaines sont nouvelles et enrichissent l'offre institutionnelle, d'autres ont été renouvelées et assorties d'outils de pilotage, notamment statistiques, plus performants.

Au titre des offres nouvelles, l'Offre bailleurs permet, tout au long de l'année et à tout moment, aux bailleurs physiques et moraux :

- d'accéder à la liste actualisée en temps réel de leurs locataires (l'Offre bailleurs est interfacée avec Cristal) et pour les bailleurs en tiers payant de consulter les informations relatives au paiement mensuel de l'aide au logement et d'accéder aux bordereaux de paiement correspondants ;
- de déclarer les changements de situation liés à la gestion locative de leurs logements (fin de gestion) et à ceux de leurs locataires lorsque ceux-ci influent sur le montant ou le droit à l'aide au logement (colocation ou départ), mais aussi de signaler un impayé locatif et de transmettre cette information à la Caf dès qu'il est réglementairement constitué ;
- de contacter la Caf via une messagerie dédiée ouverte toute l'année.

Au titre des offres renouvelées, l'Offre bailleurs permet de réaliser, de juillet à mars la campagne annuelle de déclaration des loyers du mois de juillet. Les services offerts par l'application QLWeb ont été repris et développés par l'Offre bailleurs à iso fonctionnalités, mais avec des tableaux de bord renouvelés de pilotage et de suivi de la campagne.

Les gestionnaires du service Offre bailleurs désignés au sein de la Caf pourront comme les années précédentes gérer localement les relances (création ou suppression des envois des relances, choisir les types de relance adaptés, etc.).

L'Offre bailleurs propose également un module statistique avec des tableaux de bord permettant aux Caf, et en données agrégées à la Cnaf, de suivre, le nombre des télédéclarations (déclaration de loyer et de changement de situation, d'impayés).

Enfin, elle donne accès à de la documentation : guides et fiches pratiques liés à l'utilisation des différentes fonctionnalités du service et de manière plus générale à la réglementation logement (par exemple : le guide du bailleur) et à une foire aux questions.

### **3. Le déploiement de l'Offre bailleurs**

Le déploiement de l'Offre bailleurs s'organise selon les étapes suivantes : ouverture de la campagne loyer et du service « déclarer un loyer », ouverture du service aux Caf par la Cnaf, envoi des identifiants et mots de passe aux bailleurs, connexion et authentification des bailleurs à Mon Compte Partenaire puis déclaration des loyers

À partir du 20 août, l'Offre bailleurs sera mise en ligne et la campagne loyer 2019 ouverte. L'accès au service se fera de manière progressive, au fur et à mesure de l'envoi des identifiants et mots de passe à l'ensemble des bailleurs.

Cette phase d'envoi s'échelonnera sur 3 semaines par lots successifs d'une trentaine de Caf.

Ces envois sont accompagnés d'un flyer présentant les services proposés par l'Offre bailleurs et orientant le bailleur vers l'Espace partenaire du Caf.fr. Vous trouverez en annexe la planification par Caf des envois qui seront effectués.

Parallèlement, l'Offre bailleurs sera ouverte par l'administrateur national à l'ensemble des Caf pour permettre la création, au sein de vos équipes, des profils « gestionnaires du service bailleurs » et réaliser les actions de paramétrage local du service.

Dès réception des éléments de connexion, les bailleurs pourront accéder à Mon Compte Partenaire pour s'authentifier au service. Les mots de passe ont une durée de validité limitée (2 mois pour les mots de passe envoyés par courrier et 4 semaines pour les envois par courriel).

Le message qui fournit l'identifiant avertit son destinataire qu'il peut déclarer immédiatement ses loyers.

L'enchaînement des étapes de déploiement de la campagne loyer est précisé dans l'IT 2019-144 du 31 juillet 2019 consacrée à la campagne loyer 2019 et aux chaînes de traitement associées.

*Les fonctionnalités permettant le suivi statistiques et la gestion des relances seront disponibles peu après l'ouverture de la campagne loyer.*

Au-delà de la période de déploiement, spécifiquement liée à l'ouverture du service, chaque nouveau bailleur (hors échange réseau) enregistré dans Tiersi, sera destinataire, au fil de l'eau et sans intervention de la Caf, d'un identifiant et mot de passe lui permettant d'accéder à Mon Compte Partenaire et au service Offre bailleurs.

#### **4. L'accompagnement au déploiement de l'Offre bailleurs par les Caf s'appuie sur la mobilisation des Centres de ressources**

La prise en main par les Caf de l'Offre bailleurs et son déploiement s'appuient sur la contribution active des Centres de ressources qui sont vos interlocuteurs privilégiés.

Des sessions de formation de vos agents ont été dispensées, en amont de la livraison et les supports métiers et outils de communication (guide utilisateurs, fiches pratiques de connexion et d'utilisation des services de l'Offre bailleurs, éléments de langage de la relation de service, Flyers et affiches promotionnels, etc.) vous ont été relayés.

Vos équipes, notamment vos collaborateurs désignés « administrateur » de Mon Compte Partenaire et ceux que vous désignerez « gestionnaires du service Offre bailleurs », trouveront également appui auprès des Centres de ressources durant la phase de déploiement et de montée en charge de vos partenaires bailleurs.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur le directeur, Madame, Monsieur l'agent comptable, l'expressions de nos salutations distinguées.



## CHARGEMENT DES BAILLEURS PHYSIQUES : ORDRE PREVISIONNEL DE PASSAGE PAR CAF

CDR	CAF
ATL	861
SOIR 1 ATL	231
BN	501
BN	221
BN	611
CE	253
CE	541
CE	881
CPL	181
CPL	531
CPL	281
IDF	781
MEDDOM	041
MEDDOM	051
NORDPACS	801
NORDPACS	028
RAA	631
RAA	431

CDR	CAF
ATL	971
SOIR 2 BN	293
CE	711
CE	101
CE	211
CPL	411
CPL	361
IDF	911
IDF	951
MEDDOM	661
MEDDOM	111
NORDPACS	623
NORDPACS	388
RAA	741

CDR	CAF
ATL	171
SOIR 3 BN	561
CE	681
CPL	851
CPL	371
IDF	921
MEDDOM	061
MEDDOM	201
NORDPACS	511
NORDPACS	608
RAA	261
RAA	151

CDR	CAF
ATL	311
SOIR 4 BN	768
CE	571
CPL	721
IDF	941
MEDDOM	831
NORDPACS	081
RAA	698

CDR	CAF
ATL	651
SOIR 5 BN	351
CE	391
CE	701
CPL	493
CPL	451
IDF	751
MEDDOM	348

CDR	CAF
ATL	331
SOIR 6 BN	141
MEDDOM	131
MEDDOM	972
NORDPACS	598
RAA	011

CDR	CAF
ATL	791
SOIR 7 ATL	191
ATL	811
ATL	821
ATL	091
ATL	161
ATL	321
ATL	471
ATL	643
ATL	241
ATL	401
ATL	121
ATL	871
ATL	461
BN	271
CPL	441
IDF	771

CDR	CAF
IDF	931
CE	671
CE	891
CE	551
CE	581
CE	901
CE	521
CE	078
RAA	031
RAA	731
RAA	428
MEDDOM	973
MEDDOM	974
MEDDOM	976
MEDDOM	301

CDR	CAF
MEDDOM	841
MEDDOM	481
MEDDOM	202



CHARGEMENT DES BAILLEURS MORAUX : ORDRE PREVISIONNEL DE PASSAGE PAR CAF

SOIR 1		JOUR 1		JOUR 2		JOUR 3	
CDR CONCERNES	CAF CONCERNÉES	CDR CONCERNES	CAF CONCERNÉES	CDR CONCERNES	CAF CONCERNÉES	CDR CONCERNES	CAF CONCERNÉES
MEDDOM	976	CE	671	CPL	451	IDF	921
ATL	311	CE	253	CPL	721	IDF	781
ATL	861	CE	391	CPL	531	IDF	951
ATL	811	CE	551	IDF	931	IDF	771
ATL	161	CE	701	IDF	941	MEDDOM	061
ATL	651	CPL	441	IDF	911	MEDDOM	041
ATL	191	CPL	181	MEDDOM	831	MEDDOM	301
ATL	231	IDF	751	MEDDOM	974	MEDDOM	841
BN	351	MEDDOM	131	MEDDOM	661	MEDDOM	481
BN	501	MEDDOM	348	MEDDOM	111	MEDDOM	202
		NORDPACS	598	MEDDOM	051	MEDDOM	973
		RAA	698	NORDPACS	623	MEDDOM	972
		ATL	331	NORDPACS	028	MEDDOM	201
		ATL	471	NORDPACS	081	NORDPACS	801
		ATL	791	RAA	388	NORDPACS	511
		ATL	821	RAA	741	RAA	608
		ATL	091	RAA	078	RAA	431
		ATL	321	RAA	731	RAA	631
		BN	768	RAA	011	RAA	261
		BN	293	ATL	171	RAA	031
		BN	141	ATL	643	RAA	428
		BN	611	ATL	241	RAA	151
		CE	541	ATL	401		
		CE	711	ATL	121		
		CE	881	ATL	871		
		CE	101	ATL	971		
		CE	891	ATL	461		
		CE	581	BN	561		
				BN	221		
				BN	271		
				CE	571		
				CE	681		
				CE	211		
				CE	901		
				CE	521		
				CPL	493		
				CPL	851		
				CPL	371		
				CPL	281		
				CPL	411		
				CPL	361		
28 CAF		41 CAF		22 CAF		JOUR 3	