

DÉPARTEMENT DE LA RÉUNION
COMMUNE DE LA PLAINE DES PALMISTES

EXTRAIT DU PROCES VERBAL DES
DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL EN
DATE DU VINGT DEUX OCTOBRE
DEUX MILLE VINGT

Affaire 17-221020
Gestion de la demande de logements sociaux / Adoption du
Plan Partenarial de Gestion de la Demande et de
l'Information des Demandeurs de logements sociaux 2019-
2024 (PPGDID)

NOTA. /. Le Maire certifie que le compte rendu de cette délibération a
été affiché à la porte de la Mairie, que la convocation avait été faite le **16
octobre 2020** et que le nombre de membres en exercice étant de **29**, le
nombre de **présent(s)** est de : **21**

Absents excusés : 4

Procurations : 4

Total des votes : 25

Secrétaire de séance : **Victorien JUSTINE**

Le quorum étant atteint, le Conseil Municipal a pu valablement délibérer

LE MAIRE

Johnny PAYET


L'an deux mille vingt le **vingt DEUX OCTOBRE** à
DIX SEPT HEURES le Conseil Municipal de La Plaine
des Palmistes dûment convoqué par Monsieur le Maire s'est
assemblé au lieu habituel de ses séances sous la Présidence
de Monsieur PAYET Johnny.

PRÉSENTS : Johnny PAYET Maire - Sabine
IGOUFFE 1^{ère} adjointe - Mylène MAHALATCHIMY
3^{ème} adjointe - Joan DORO 4^{ème} adjoint - Gina
DALLEAU 5^{ème} adjointe - Jean Claude DAMOUR 6^{ème}
adjoint - Marie-Hélène THIBURCE 7^{ème} adjointe -
François FRUTEAU DE LACLOS 8^{ème} adjoint -
Sonia ALBUFFY conseillère municipale - Frédéric
AZOR conseiller municipal - Micheline CLAIN
conseillère municipale - Alain RIVIERE conseiller
municipal - Lucay CHEVALIER conseiller municipal
- Marie-Lourdes VÉLIA conseillère municipale -
Sandra GRONDIN conseillère - Elisabeth BAGNY
conseillère municipale - Victorien JUSTINE
conseiller municipal - Daniel JEAN-BAPTISTE dit
PARNY conseiller municipal - Jean-Luc SAINT-
LAMBERT conseiller municipal - Joëlle DELATRE
conseillère municipale - Jean-Yves VACHER
conseiller municipal

ABSENT(S) : Sophie ARZAL conseillère municipale
- Yannick BOYER conseiller municipal - Mélissa
MOGALIA conseillère municipale - Sylvie LEGER
conseillère municipale

PROCURATION(S) : Jean Yves FAUSTIN 2^{ème}
adjoint à Jean-Claude DAMOUR - Erick BOYER
conseiller municipal à Johnny PAYET - Sabrina
HOARAU conseillère municipale à Sabine IGOUFFE
- Mickaël PAYET conseiller municipal à Alain
RIVIERE

Affaire 17-221020
Gestion de la demande de logements sociaux / Adoption du Plan Partenarial de Gestion de la Demande et
de l'Information des Demandeurs de logements sociaux 2019-2024 (PPGDID)

Dans un objectif d'améliorer la lisibilité et l'efficacité des politiques publiques liées au logement social, l'article 97
de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) confie aux
intercommunalités la coordination de la politique d'attribution des logements sociaux, en articulation avec les
politiques locales de l'habitat.

La loi Egalité et Citoyenneté du 27 janvier 2017, poursuit la réforme des attributions, en favorisant **l'égalité des
chances** et renforçant la **mixité sociale** des villes et des quartiers.

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-
DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

Ces différentes lois ont instauré et renforcé la création de la Conférence Intercommunale du Logement (CIL), qui adopte des orientations en matière d'attribution de logements sociaux, ainsi que les modalités de coopération entre les bailleurs et les réservataires.

La CIL du 19 septembre 2019 a approuvé à l'unanimité le plan, avec des modifications à la marge, souhaitées par les représentants, qui ont été prises en compte dans le document. A cette suite, le Conseil Communautaire du 30 octobre 2019 a approuvé le projet de PPGDID.

Conformément à la procédure prévue par les articles L.441-2-8 et R.441-2-11 du Code de la Construction et de l'Habitation, la CIREst a transmis le projet de plan aux communes membres de l'EPCI, disposant d'un délai de deux mois pour faire connaître leur avis.

Suite à ce délai et conformément aux articles du CCH cités, le document a été soumis au Préfet pour avis, en date du 28 février 2020.

Un avis du Préfet a été notifié en date du 10 juin 2020. De manière synthétique, le Préfet informe que le projet répond aux principes réglementaires de la réforme qui sont d'une part, de simplifier la démarche du demandeur de logement social et d'autre part d'harmoniser les pratiques de l'ensemble des partenaires qui délivrent des informations et accompagnent le demandeur dans sa recherche. Ce plan a été l'occasion pour la CIREst de mener un travail partenarial constructif avec l'ensemble des acteurs du logement social du territoire et notamment les communes. Il positionne très clairement les guichets d'information et d'accueil, qu'ils soient situés en mairie, au CCAS ou chez les bailleurs, comme lieux de conseil et d'accompagnement de tous les demandeurs. Le Préfet a par conséquent émis un avis favorable au projet de PPGDID de la CIREst.

Le PPGDID est l'outil le plus opérationnel de la CIL, puisqu'il décrit les conditions de mise en œuvre du document d'orientation et de la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA). Il vise à préciser :

- **L'organisation du service d'accueil et d'information des demandeurs de logement social :**
 - o Dans quels lieux, auprès de quel organisme les demandeurs peuvent-ils s'informer sur les démarches ?
 - o Où et comment peuvent-ils remplir, déposer et actualiser leur demande de logement social (lieux physiques et plateformes dématérialisées) ?
 - o Quelles informations et quel accompagnement leurs sont proposés pour qualifier au mieux leur demande (par exemple, ne pas demander un T2 pour une famille de 5 personnes) ?
- **Les modalités d'enregistrement des demandes dans le Système National d'Enregistrement (SNE) qui est le fichier partagé entre tous les bailleurs et les réservataires.**
- **Les règles de traitement de la demande**, autrement dit, comment les différents réservataires et bailleurs sélectionnent les dossiers pour leur examen par la Commission d'Attribution de Logement (CAL). Ces règles doivent être les plus transparentes possibles pour les demandeurs, qui disposent d'un droit nouveau à l'information sur l'état de traitement de leur demande. La politique visant à progressivement améliorer les stratégies d'attributions en vue de renforcer les équilibres de peuplement.
- **Enfin, les modalités de qualification du parc social existant**, permettant progressivement d'améliorer les stratégies d'attributions toujours en vue de renforcer les équilibres de peuplement.

Le PPGDID 2019-2024 de la CIREst se décline en 4 orientations et 10 actions :

- ◆ **Orientation1- Structurer un service d'accueil et d'information des demandeurs cohérent à l'échelle de la CIREst.**
 1. Structurer progressivement le service d'accueil et d'information des demandeurs
 2. Organiser des formations des agents des guichets d'accueil et d'information des demandeurs
 3. Labelliser les guichets enregistreurs et établir les conventions de mandat et de partenariat avec l'organisme GEOD

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-
DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

◆ **Orientation 2 - Produire et diffuser une information harmonisée**

4. Finaliser et diffuser les supports d'information du demandeur
5. Réaliser un support vidéo
6. Actualiser annuellement l'état de l'offre et de la demande

◆ **Orientation 3 - Mieux repérer et prendre en charge les publics prioritaires en lien avec la CIA**

7. Constituer un groupe de travail pour identifier les lieux d'accompagnement des publics prioritaires
8. Elaborer une cotation de la demande

◆ **Orientation 4 – Surveiller et intervenir sur les résidences fragiles**

9. Suivre et actualiser annuellement la liste des résidences problématiques pour présentation à la CIL
10. Expérimenter de nouvelles modalités d'attribution dans les secteurs peu attractifs

La Commission aménagement, habitat et mobilité de la CIREst qui s'est réunie le 18 septembre 2020, a émis un avis favorable sur l'adoption du plan.



En date du 2 octobre 2020, le Conseil Communautaire de la CIREst a adopté définitivement le PPGDID. Le document joint en annexe à la délibération détaille les orientations et le programme d'actions du PPGDID de la CIREst pour la période 2019-2024.

Appelé à en délibérer, le Conseil Municipal à la **MAJORITÉ des membres présents et représentés et 3 REFUS DE VOTE** (Jean-Luc SAINT-LAMBERT conseiller municipal – Joëlle DELATRE conseillère municipale – Jean-Yves VACHER conseiller municipal)

- **APPROUVE** le Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs (PPGDID) pour la période 2019-2024, tel qu'il est annexé,
- **AUTORISE** le Maire ou son élu délégué à signer tous les actes y afférents.

Fait et délibéré en mairie les jours, mois et an ci-dessus et ont signé les membres présents

Pour copie conforme,

Maire,

Johnny PAYET


Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-
DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

Le présent document est le résultat de la consultation de la Commission nationale de l'électronique et des télécommunications (CNEL) sur le projet de décret relatif à la mise en œuvre de la réglementation relative à la sécurité des réseaux de télécommunications. Le décret en question est le décret n° 2020-1022 du 29 octobre 2020 relatif à la mise en œuvre de la réglementation relative à la sécurité des réseaux de télécommunications.



Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-
DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

PLAN PARTENARIAL DE GESTION DE LA DEMANDE ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS

2019- 2024

LE DOCUMENT D'ORIENTATIONS ET LE PROGRAMME DES ACTIONS



Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-
DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

OBJECTIFS ET ORIENTATIONS

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-
DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

DEFINITION

Le plan partenarial de gestion de la demande (PPGD) est un des documents que doit élaborer la Conférence Intercommunale du Logement ; il en est l'outil le plus opérationnel, puisqu'il décrit les conditions de mise en œuvre du document d'orientation et de la Convention Intercommunale d'attribution.

Il vise à préciser :

1. **L'organisation du Service d'accueil et d'information des demandeurs de logement social :**
 - Dans quels lieux, auprès de quel organisme peuvent-ils s'informer sur les démarches ?
 - Où et comment peuvent-ils remplir, déposer et actualiser leur demande de logement social (lieux physiques et plateformes dématérialisées) ?
 - Quelles informations et quel accompagnement leur sont proposés pour qualifier au mieux leur demande (par exemple, ne pas demander un T2 pour une famille de 5 personnes) ?

2. **Les modalités d'enregistrement des demandes dans le Système National d'Enregistrement (SNE)** qui est le fichier partagé entre tous les bailleurs et les réservataires.
 - Qui collecte les demandes de logement ?
 - Qui les enregistre ?
3. **Les règles de traitement de la demande**, autrement dit, comment les différents réservataires et bailleurs sélectionnent les dossiers pour leur examen par la Commission d'Attribution de Logement (CAL). **Ces règles doivent être les plus transparentes possibles** pour les demandeurs, qui disposent d'un droit nouveau à l'information sur l'état de traitement de leur demande. La politique visant à répondre aux demandes de mutation y est précisée.
4. **Enfin, les modalités de qualification du parc social existant, permettant progressivement d'améliorer les stratégies d'attributions en vue de renforcer les équilibres de peuplement.**

Conférence intercommunale du logement

- ➔ Définit les orientations en termes d'attribution sur son territoire (**document d'orientations**)
- ➔ Elabore la convention intercommunale d'attribution (qui remplace la Convention d'Equilibre territorial et l'accord collectif intercommunal) et remplace l'ACD pour le territoire concerné
L'EPCI peut être alors cosignataire des conventions d'utilité sociale de chaque bailleur
- ➔ Elabore le Plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs + conventions pour la mise en place du service d'accueil et d'information des demandeurs + conventions pour la mise en place du dispositif de gestion partagé

Intègre les contraintes de la loi égalité et citoyenneté

- Élargissement de la définition des publics prioritaires (L441-1)
- Obligation de consacrer 25% des contingents collectivités, Action Logement et logements non réservés à des ménages prioritaires
- Obligation de consacrer 25 % des attributions hors QPV à des ménages en dessous du 1^{er} quartile de revenus ou aux ménages ANRU (baux signés)
- Définition d'un objectif d'attribution à des ménages au dessus du 1^{er} quartile dans les QPV (par défaut : 50 %)
- Définit par secteur géographique les capacités d'accueil et les conditions d'occupation des immeubles
- Fixe à chaque bailleur un engagement annuel d'attributions à des ménages prioritaires ainsi que, pour les logements hors QPV, à des ménages en dessous du 1^{er} quartile et précise les actions à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs de mixité
- Précise les engagements des autres signataires à la réalisation des objectifs
- Spécifie les modalités de relogement des ménages ANRU
- Définit les conditions de mise en place d'une commission de pré-attribution par QPV
- Précise les modalités de qualification du parc
- Définit le processus d'enregistrement et de traitement de la demande
- Organise le service d'accueil et d'information des demandeurs
- Définit la liste et les modalités d'accompagnement de demandeurs dont la situation exige un examen particulier
- Traite de la question des mutations au sein du parc

Sosren Projets - Oct 2017



Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

Pour identifier les orientations du PPGD, la CIREST a confié à Sosten Projets :

- La réalisation d'un diagnostic, mené en 2018
- L'animation d'ateliers thématiques, conduits en octobre 2018, permettant de faire émerger les choix stratégiques coconstruits avec l'ensemble des partenaires du PPGD.
- L'organisation de séminaires communaux en février et mars 2019 visant à stabiliser les modalités opérationnelles de mise en œuvre du PPGD.

De ces travaux, ont été retenus quatre orientations déclinées en programme d'action.

Les orientations retenues tiennent compte d'un contexte local marqué par :

- une faible tension sur le logement social, ce qui génère de la vacance et des difficultés à trouver des candidats sur certains segments de l'offre sociale
- une grande diversité des pratiques d'accueil des demandeurs et de traitement de la demande de logement social selon les communes et les bailleurs
- le nonaccès au fichier partagé (Système National d'Enregistrement - SNE) pour les collectivités, qui ne peuvent de ce fait procéder de façon efficace aux désignations sur leur contingent
- la présence de résidences problématiques qui entachent l'image du logement social sur le territoire. Les efforts consentis par les organismes gestionnaires ne sont pas toujours suffisamment (re)connus pour changer l'image et les discours des habitants et des acteurs locaux sur ces résidences.

1

STRUCTURER UN SERVICE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS COHERENT A L'ECHELLE DE LA CIREST

2

PRODUIRE ET DIFFUSER UNE INFORMATION HARMONISEE

3

MIEUX REPERER ET PRENDRE EN CHARGE LES PUBLICS PRIORITAIRES EN LIEN AVEC LA C.I.A.

4

SURVEILLER ET INTERVENIR SUR LES RESIDENCES FRAGILES



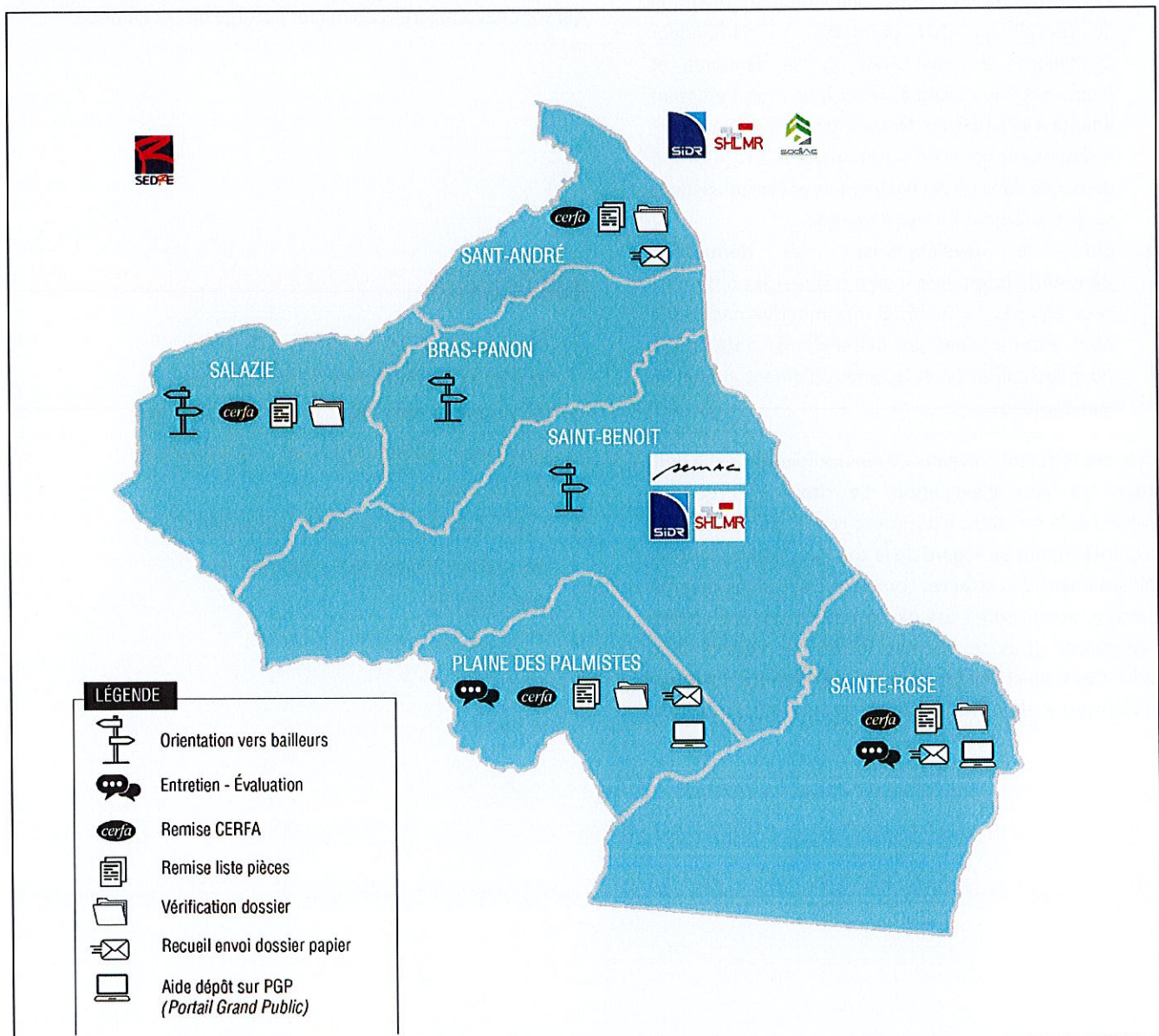
STRUCTURER UN SERVICE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS COHERENT A L'ECHELLE DE LA CIREST

Sur les 6 bailleurs sociaux ayant du parc sur le territoire, 4 ont des agences sur l'un des deux pôles urbains de la CIREST, Saint-André et Saint-Benoit. Certaines de ces agences ne proposent toutefois pas leurs services en continu (cas de la SIDR à Saint-André par exemple). La SEDRE et la SEMADER ne disposent pas d'agence sur le territoire.

Les communes se sont donc adaptées à ces situations et ont développé des services plus ou moins complets pour

accompagner les demandeurs de logement social dans le traitement de leur demande.

Tout récemment, la commune de Saint-André a enrichi les missions de son service Habitat en se positionnant comme guichet enregistreur des demandes de logement social dans le SNE.



Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

Afin de rendre lisible l'organisation du Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs à l'échelle de la CIREST, un important travail a été réalisé pour préciser les services qui doivent être rendus à l'ensemble des demandeurs quel que soit son lieu d'habitation, conformément à la loi ALUR.

Les services identifiés relèvent de trois niveaux :

1. **Une information harmonisée à l'échelle des six communes sur les modalités de dépôt de la demande** de logement social et la mise à disposition de formulaires de demande de logement social (Cerfa). Il s'agit ici d'identifier un minimum de lieux susceptibles de délivrer l'information produite par la CIREST afin de la rendre accessible à l'ensemble des habitants du territoire.
2. **Un accompagnement des demandeurs dans le renseignement de leur dossier** et la fourniture des justificatifs. Au-delà, c'est une véritable prestation de conseil qui doit permettre au demandeur d'améliorer la qualification de sa demande et d'optimiser ses chances d'accéder à un logement adapté à sa situation. Notamment, les demandeurs de logement social doivent pouvoir être reçus à leur demande dans un délai d'un mois et être renseignés sur le traitement de leur demande.
3. Enfin, le développement des **démarches dématérialisées** demande à qualifier les différents lieux équipés du matériel informatique nécessaire pour accompagner les demandeurs, notamment pour l'actualisation et le renouvellement annuel de leur demande.

Une fois ces différents niveaux de service identifiés, il a fallu identifier les lieux d'exécution. Le choix d'un guichet centralisé sur le territoire n'a pas été retenu par les acteurs locaux, notamment au regard de la topographie des lieux et de l'éloignement de certaines communes des pôles urbains. Le principe retenu a donc été de **désigner au moins un lieu par commune** (service Habitat, CCAS ou agence d'un bailleur). Ces 6 guichets forment donc le **Service d'Accueil et d'Information des demandeurs**. Ces guichets se devront

d'accueillir tout demandeur, quelle que soit sa commune d'origine. La liste des guichets est présentée en annexe.

Les guichets d'accueil pourront dans un premier temps transmettre les dossiers complétés à l'association GEOD pour leur enregistrement dans le fichier partagé (Système National d'Enregistrement). La Ville de Saint-André étant d'ores et déjà guichet enregistreur pourra conserver cette fonction ou transmettre les dossiers à GEOD. A cette fin, des conventions seront signées entre la CIREST, les communes et GEOD

Par ailleurs, pour assurer un traitement de la demande équitable, il est nécessaire que les différents réservataires puissent disposer d'un accès au SNE. Aujourd'hui, seule la commune de Saint-André et les bailleurs disposent d'un tel accès et peuvent donc instruire les demandes à jour. Les autres services sont contraints de tenir des listes parallèles qui sont déconnectées du fichier partagé de la demande.

LES ACTIONS DU PPGD

1. **Structurer progressivement le service d'accueil et d'information des demandeurs**
2. **Organiser des formations des agents des guichets d'accueil et d'information des demandeurs**
3. **Labelliser les guichets enregistreurs et établir les conventions de mandat et de partenariat avec GEOD**

2

PRODUIRE ET DIFFUSER UNE INFORMATION HARMONISEE

Le processus d'attribution reste encore très largement opaque pour les demandeurs de logement social. C'est un des enjeux de la loi ALUR, visant à donner un nouveau droit à l'information permettant au demandeur d'être acteur de sa demande.

Dans cet esprit, les acteurs du PPGD ont pu échanger sur les informations nécessaires et sur les modalités de diffusion. Les acteurs ont souhaité disposer :

- d'une affiche personnalisée par commune listant tous les lieux d'accueil sur le territoire
- d'un petit guide pour aider les demandeurs à qualifier leur demande et optimiser leurs chances ; seront rappelées les règles générales d'accès au logement social, les procédures de désignation et d'attribution et le délai d'attente anormalement long applicable sur le département.
- d'une cartographie représentant la localisation des logements locatifs sociaux par typologie et le nombre de demandes et d'attributions par commune
- d'un film explicatif, en français et en créole, les différentes étapes depuis le dépôt de la demande, son traitement jusqu'à l'entrée dans les lieux.

La production de ces informations relèvera de la CIREST, qui garantira ainsi l'harmonisation des informations transmises quel que soit le lieu où seront reçus les demandeurs.

L'ensemble de ces supports seront mis à disposition sur le site internet de la CIREST et sur ceux des communes ainsi que des autres lieux d'accueil retenus. Les bailleurs sociaux pourront également faire le lien vers ces supports dans le cadre de leur communication en direction des demandeurs.

Par ailleurs, toujours dans l'objectif de garantir une homogénéité du service dans un schéma décentralisé comptant plusieurs lieux d'accueil, ces supports seront explicités lors de formations de courte durée pour assurer que les différents guichets aient des pratiques communes basées sur un socle d'information partagé.



Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-
DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

LES ACTIONS DU PPGD

4. Finaliser et diffuser les supports d'information du demandeur
5. Réaliser un support vidéo en français et créole
6. Actualiser annuellement l'état de l'offre et de la demande

3

MIEUX REPERER ET PRENDRE EN CHARGE LES PUBLICS PRIORITAIRES EN LIEN AVEC LA C.I.A.

On entend par **publics prioritaires** :

- Les ménages reconnus prioritaires au titre du **DALO par la Commission de médiation**
- Les ménages en cumul de difficultés labellisés par la Commission **PDALHPD** (Plan Départemental d'Actions pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées)
- Les publics relevant des **critères de priorité du CCH** – Article L441-1 (dont les ménages relogés dans le cadre d'une opération ANRU)

Mais le **système de réservation permet également de faire place à une diversité de publics** selon les critères propres à chaque réservataire :

- Action Logement Services a pour mission de loger les **salariés du secteur assujetti** au 1% Logement, et par extension, les salariés et demandeurs d'emploi.
- Les communes de la CIREST ont souligné, notamment dans le cadre du PLH, leur **préoccupation forte pour le logement des seniors**.
- Les **demandeurs de mutation** sont également l'objet d'une attention particulière notamment des bailleurs sociaux. La mise en place des CALEOL (Commissions d'attributions des logements et D'Examen de l'Occupation des Logements) est prévue par la loi ELAN pour repérer les situations de sur/sous occupation, de perte d'autonomie/handicap ainsi que les situations de dépassement de ressources. Ceci n'est pas une obligation sur le territoire réunionnais mais certains bailleurs ont déjà pris les devants.
- Enfin, rappelons que la CIREST pilote le Plan Intercommunal de Lutte contre le **Logement Indigne (PILHI)**, la problématique de l'habitat indigne étant encore forte sur le territoire ; de plus,

les publics concernés relèvent des critères de priorité tels que définis par le CCH.

La lecture de ces priorités n'est pas aisée pour les publics. C'est pourquoi les acteurs du PPGD s'accordent sur la **nécessité d'élaborer une trame précise permettant aux demandeurs, en fonction de leur situation, de savoir à quel organisme s'adresser**, en évitant les renvois d'un guichet à l'autre.

Dans le cadre du PDALHPD, l'Etat et le Conseil départemental ont mis en place une **commission de labellisation PDALHPD** pour les publics prioritaires. Sur le territoire de la CIREST, en lien avec sa Convention Intercommunale d'attribution (CIA), cette commission sera mise en place à partir de 2020. Cette instance pourrait dans un premier temps **identifier l'ensemble des priorités et des lieux d'accueil des publics répondant aux différents critères du PDALHPD**. Ces indicateurs contribueront à la production d'un document d'information à destination des demandeurs qui se veut être le plus adapté possible.

Enfin, la loi ELAN prévoit que les EPCI dotés d'un PLH **mettent en place une cotation de la demande** ; le décret d'application est paru le 17 décembre 2019 et précise les modalités de mise en œuvre relatives à la cotation de la demande. Cette cotation devra rentrer en vigueur le 1^{er} septembre 2021.

LES ACTIONS DU PPGD

7. **Constituer un groupe de travail pour identifier les lieux d'accompagnement des publics prioritaires**
8. **Elaborer une cotation de la demande selon le décret d'application n° 2019-1378 du 17 décembre 2019.**

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020



SURVEILLER ET INTERVENIR SUR LES RESIDENCES FRAGILES

Le plan partenarial de gestion de la demande prévoit de préciser les modalités de qualification de l'offre, ceci afin de déterminer les capacités d'accueil des publics fragiles. Dans le contexte détendu de la CIREST, la problématique repérée est plutôt liée à la concentration de logements vacants et/ou de forte rotation sur certaines résidences/secteurs, dont l'image souffre d'une dévalorisation qui peut être liée à des problèmes techniques du bâti mais également à la réputation et au peuplement de certains secteurs.

Dans le cadre de l'élaboration du PPGD de la CIREST, les partenaires ont choisi de se concentrer sur ces résidences et secteurs. Un premier travail a été réalisé à partir :

- Des taux de vacance¹ et de rotation² affichés par le RPLS 2016 (donc arrêtés au 31/12/2015).
- De résidences citées par les acteurs rencontrés (bailleurs et communes) pour différentes problématiques.

Cette liste a ensuite fait l'objet d'analyses de la part des bailleurs afin d'identifier, selon eux, les raisons de cette désaffection pour ces résidences. Ce travail a permis de mettre à jour à la fois des programmes de rénovation/réhabilitation relativement lourds mis en œuvre ou prévus par les organismes. Il a également permis de confirmer le manque d'attractivité de certains secteurs sur lesquels pourraient être testés des démarches innovantes.

Enfin, les échanges ont également permis de souligner que la réputation négative de certaines résidences est difficile à faire évoluer. Les discours, tant des demandeurs que des acteurs locaux, perdurent même quand des interventions lourdes ont pu résoudre les problèmes. Le constat est alors qu'il manque un temps d'analyse croisée CIREST/ Communes/ bailleurs permettant de faire le point sur les

résidences jugées problématiques par les uns et les autres et de s'accorder sur les plans d'action à mettre en œuvre, qui ne peuvent concerner que les seuls bailleurs.

Sur les 77 résidences initialement repérées selon les modalités décrites ci-dessus, 62 ont été confirmées comme « résidences problématiques » dont 28 devant faire l'objet d'un traitement prioritaire, selon le bailleur.

► Résidences problématiques

	SEDRE	SEMACE	SHLMR	SIDR	Total
Bras-Panon		4	3		7
Plaine-des-Palmistes (La)		2	1	2	5
Saint-André	2	5	6	4	17
Saint-Benoit	1	15	8	5	29
Sainte-Rose		3			3
Salazie				1	1
Total	3	29	18	12	62

► Résidences à traiter prioritairement

	SEDRE	SEMACE	SHLMR	SIDR	Total
Plaine-des-Palmistes (La)				1	1
Saint-André	2	2	3	3	10
Saint-Benoit	1	6	6	4	17
Total	3	8	9	8	28

Dans le cadre du PPGD, il est proposé d'actualiser de façon partenariale cette liste de résidences (cf. annexe), permettant ainsi d'évaluer les effets des efforts fournis par les organismes gestionnaires mais également les besoins d'accompagnement par les collectivités et services de l'Etat pour résoudre certaines fragilités qui dépassent le champ de compétence du bailleur.

C'est le cas notamment pour deux secteurs (Bras Fusil et ZAC Fayard) sur lesquels la concentration de résidences

¹ Toutes durées confondues : seuil retenu = 10% de logements remis en location sans bail en cours.

² Les résidences livrées en 2015 et 2016 de même année ont été exclues du traitement.

problématiques pose question. Ces résidences souvent récentes, de bonne facture, peinent à trouver des locataires en dehors des ménages déjà présents sur le quartier (Bras Fusil) ou en dehors des communautés déjà installées (ZAC Fayard). Sur ces quartiers, chaque bailleur tente d'ores et déjà d'attirer de nouveaux ménages, soit par des démarches de commercialisation active, par des visites de plusieurs logements permettant de donner du choix à d'éventuels futurs locataires, mais également par des baisses de loyer et le développement d'une gestion de proximité. Mais ces démarches sont réalisées de façon cloisonnée. Le PPGD pourrait ici être l'occasion de tester et capitaliser des expérimentations collectives, menées par l'ensemble des bailleurs présents sur le secteur, avec

le soutien des différents services (Propreté, sécurité, animation...) des communes concernées et des services de l'Etat.

LES ACTIONS DU PPGD

9. Suivre et actualiser annuellement la liste des résidences problématiques pour présentation à la CIL
10. Expérimenter de nouvelles modalités d'attribution dans les secteurs peu attractifs

LE PROGRAMME DES ACTIONS



1. Structurer progressivement le service d'accueil et d'information des demandeurs
2. Organiser des formations des agents des guichets d'accueil et d'information des demandeurs
3. Labelliser les guichets enregistreurs et établir les conventions de mandat et de partenariat avec GEOD



4. Finaliser et diffuser les supports d'information du demandeur
5. Réaliser un support vidéo
6. Actualiser annuellement l'état de l'offre et de la demande



7. Constituer un groupe de travail pour identifier les lieux d'accompagnement des publics prioritaires
8. A terme, élaborer une cotation de la demande selon le futur décret d'application de la loi ELAN



9. Suivre et actualiser annuellement la liste des résidences problématiques pour présentation à la CIL
10. Expérimenter de nouvelles modalités d'attribution dans les secteurs peu attractifs

Orientation 1 : Structurer un service d'accueil et d'information des demandeurs cohérent à l'échelle de la Cirst

ACTION

1

Structurer progressivement le service d'accueil et d'information des demandeurs

OBJECTIFS

- Accompagner les communes et les bailleurs sociaux dans la mise en œuvre opérationnelle de l'ensemble des services à rendre au demandeur de logement social

CONSTATS ET ENJEUX

Les demandeurs de logement social ne disposent pas à ce jour des mêmes services selon le guichet auquel ils s'adressent. L'EPCI, désormais compétent en matière de politique du logement et des attributions, souhaite assurer à tous les habitants de son territoire un service cohérent.

Au regard de la topographie des lieux, et notamment des difficultés d'accès depuis les communes excentrées, la CIREST fait le choix d'un service d'accueil et d'information des demandeurs décentralisé, au plus près des habitants, en proposant au minimum un guichet par commune.

Il s'agit donc pour la CIREST d'accompagner les communes à mettre en place l'ensemble des services définis collectivement et d'évaluer le bon fonctionnement du service d'accueil et d'information des demandeurs à l'échelle intercommunale. **Les communes restent responsables de leurs choix d'organisation, sous réserve que tous les services soient effectivement rendus dans le périmètre communal.** Elles informeront la CIREST en cas de changements de l'organisation locale (nouvel opérateur, déménagement...).

ACTIONS

- Stabiliser puis actualiser la liste des guichets dans chacune des 6 communes en veillant à ce que progressivement l'ensemble des services prévus soient effectivement rendus, à savoir :
 - **une information harmonisée sur les modalités de dépôt de la demande** de logement social et la mise à disposition de Cerfa. Il s'agit de faire en sorte que la CIREST veille à alimenter ces lieux chargés de la délivrance des différents supports prévus dans l'orientation 2.
 - **un accompagnement des demandeurs dans le renseignement de leur dossier** et la fourniture des justificatifs. Au-delà, c'est une véritable prestation de conseil qui doit permettre au demandeur d'améliorer la qualification de sa demande et d'optimiser ses chances d'accéder à un logement adapté à sa situation. Tout demandeur pourra être reçu à sa demande dans un délai maximum d'un mois (sous réserve que ces lieux soient désormais dotés d'un accès au SNE

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-
DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

afin de pouvoir informer les demandeurs sur l'état de traitement de leur demande).

- Enfin, le développement des **démarches dématérialisées** demande à qualifier les différents lieux équipés du matériel informatique nécessaire pour accompagner les demandeurs, notamment pour l'actualisation et le renouvellement annuel de leur demande.
- Accompagner les communes dans la contractualisation avec des acteurs partenaires si besoin. Un modèle de convention sera proposé par la CIREST afin d'aider les

communes à stabiliser et à contrôler la bonne réalisation des différentes prestations des guichets faisant partie du Service d'Accueil et d'Information des demandeurs.

- Repérer les besoins éventuels d'équipement permettant de fournir l'ensemble des services prévus sur les 6 communes.
- Fournir aux guichets les supports et formations nécessaires à la réalisation de leur mission

QUI ?	FAIT QUOI ?
CIREST	<p>Coordonne le service d'accueil et d'information des demandeurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantit l'équité de traitement entre tous les demandeurs de son territoire - Conventionne avec les communes et leurs guichets pour préciser les engagements de chaque partie - Accompagne, forme et outille les guichets pour un service cohérent - Consolide les éléments statistiques de fréquentation des guichets en vue de la présentation à la CIL - Actualise annuellement la liste des guichets en fonction de l'évolution des besoins
Communes	<p>Veillent à ce que tous les services prévus soient rendus sur leur territoire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifient les services municipaux susceptibles d'assurer tout ou partie de la mission - Identifient et conventionnent avec les guichets communaux ou partenariaux (bailleurs, associations, autres services publics, organismes sociaux) pour améliorer la qualité de service rendu aux demandeurs – convention tripartite CIREST/Commune/guichet - Informent la CIREST en cas de modification de l'organisation territoriale du service sur le territoire communal.
Bailleurs sociaux	<p>Contribuent à compléter le service d'accueil et d'information des demandeurs sur les communes déficitaires</p>

CALENDRIER

2019 : Finalisation de l'organisation commune par commune

2nd semestre 2020 et 2021 : Mise en œuvre du Service d'Accueil et d'information des demandeurs

Tous les ans : compte-rendu de l'activité du Service d'Accueil et d'information des demandeurs auprès de la CIL et actualisation du schéma territorial si besoin.

RESSOURCES ET BUDGET

Moyens humains

○ Ressources internes aux communes, à la CIREST, aux bailleurs

Moyens financiers

○ 2000 € d'aide aux équipements






INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre de guichets actifs/ accueils réalisés
- Complétude des services rendus communes par communes

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020



LÉGENDE

-  Guichet remplissant tous les services (information, accompagnement-conseil, aide sur Portail Grand Public)
-  Guichet remplissant au moins un des services
-  Projet de guichet
-  Guichet à déterminer
-  GEOD : Guichet enregistreur (SNE) sans accueil du public

Accusé de réception en préfecture
 974-219740065-20201022-DCM17-221020-DE
 Date de télétransmission : 29/10/2020
 Date de réception préfecture : 29/10/2020

Orientation I : Structurer un service d'accueil et d'information des demandeurs cohérent à l'échelle de la Cirest

ACTION

2

Organiser des formations des agents des guichets d'accueil et d'information des demandeurs

OBJECTIFS

- Harmoniser les messages et les pratiques des agents des guichets d'accueil

CONSTATS ET ENJEUX

Parce que le système de traitement de la demande est complexe, il est nécessaire pour le rendre le plus lisible possible pour les demandeurs de veiller à ce que tous les professionnels impliqués puissent tenir un même langage. Or, l'organisation actuelle n'a pas favorisé les échanges entre les différents points d'accueil et les disparités constatées participent à entretenir un flou voire des erreurs dans l'esprit des demandeurs. De plus, le secteur du logement social a été impacté par une vague de lois nouvelles (ALUR, Lamy, Egalité et Citoyenneté, ELAN) que les agents, notamment dans les communes et les CCAS, peuvent ne pas avoir eu le temps d'assimiler dans toutes leurs dimensions.

Les enjeux sont donc :

- De participer à la création d'un véritable réseau des lieux d'accueil, doté d'une culture commune et d'un niveau d'information plus homogène
- Coconstruire les principaux messages à faire passer aux demandeurs pour que ceux-ci puissent être véritablement acteurs de la demande, en prenant appui sur des informations claires et justes.

- Favoriser l'échange de bonnes pratiques entre les différents lieux participant au service d'accueil et d'information des demandeurs
- Familiariser les agents à l'utilisation du Portail Grand Public

ACTIONS

- Organiser une session de formation préalable à la mise en œuvre opérationnelle du Service d'Accueil et d'Information des demandeurs.
- Evaluer les besoins d'échanges et d'actualisation des connaissances au regard du renouvellement des équipes pour déterminer de nouvelles sessions.

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-
DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

QUI ?	FAIT QUOI ?
CIREST	<ul style="list-style-type: none"> - Elabore le cahier des charges des formations et organise la consultation des prestataires - Finance la formation - Assure l'organisation de sessions complémentaires si besoin
Communes	<ul style="list-style-type: none"> - Mobilisent et inscrivent les agents des guichets avec lesquels elles ont passé convention. - Font remonter les besoins de formation à la CIREST
Bailleurs	<ul style="list-style-type: none"> - Mobilisent et inscrivent les personnels de leurs agences locales selon les besoins

CALENDRIER

2nd semestre 2020 et 2021 : Déroulement des sessions e formation

Tous les deux ans : vérification des besoins de formation et organisation éventuelle de sessions complémentaires

RESSOURCES ET BUDGET

Moyens humains

Moyens financiers
 o 8000 € sur la durée du plan

INDICATEURS DE SUIVI

- % des guichets ayants inscrits leurs agents
- Nombre d'agents formés
- Satisfaction des stagiaires

Accusé de réception en préfecture
 974-219740065-20201022-DCM17-221020-DE
 Date de télétransmission : 29/10/2020
 Date de réception préfecture : 29/10/2020

Orientation I : Structurer un service d'accueil et d'information des demandeurs cohérent à l'échelle de la Cirest

ACTION

3

Labelliser les guichets enregistreurs et établir les conventions de mandat et de partenariat avec GEOD

OBJECTIFS

- Décrire les modalités d'enregistrement de la demande et les appliquer
- Faire du SNE un véritable fichier partagé pour l'ensemble des désignataires.

CONSTATS ET ENJEUX

Les modalités d'enregistrement de la demande relèvent de deux dimensions :

- La saisie directe par les demandeurs sur le Portail Grand Public. Néanmoins, il apparaît que plus de 8 demandes sur 10 ne comportent pas tous les éléments requis ou ne sont pas correctement renseignées.
- Les dossiers en version papier (CERFA) sont recueillis par les différents guichets qui ne sont pas tous conventionnés en tant que guichets enregistreurs. Des circuits divers sont alors empruntés pour que ces demandes finissent par être enregistrées dans le Système National d'Enregistrement (SNE).

A la Réunion, les bailleurs sociaux ont fait le choix de mutualiser les fonctions d'enregistrement de la demande en créant l'association GEOD.

L'association GEOD a depuis conventionné avec certains EPCI de la Réunion pour réaliser la vérification et l'enregistrement de tous les dossiers de demande de logement social dans le SNE ; elle effectue également une

mission de contrôle sur les demandes saisies directement sur le Portail Grand Public. D'autres missions, telles que l'observation de la demande et des attributions peuvent être également confiées à l'association.

La CIREST proposera à l'ensemble des communes de se positionner comme guichets enregistreurs, comme l'a fait fin 2018 la commune de Saint-André. Toutefois, afin de garantir l'homogénéité des saisies et de limiter les risques d'erreur, il est proposé que les communes donnent mandat à l'association GEOD pour effectuer le contrôle et la saisie des dossiers, comme l'ont fait les bailleurs du territoire pour une durée de 3 ans renouvelable.

Ainsi, une fois les demandes saisies dans le SNE, l'ensemble des réservataires dont les communes, auront accès aux données afin que les propositions soumises au bailleur en vue de leur passage en Commission d'Attribution correspondent à des demandes actives.

A terme, la CIREST est susceptible d'étudier avec les communes le besoin d'un logiciel de rapprochement offre/demande, si les possibilités offertes par le SNE sont insuffisantes pour les services concernés

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-
DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

ACTIONS

- Elaborer, sur la base d'une liste de prestations attendues, la convention entre la CIREST et GEOD
- Etablir les conventions de mandat à GEOD pour l'enregistrement des demandes recueillies par les guichets communaux
- Etudier l'opportunité d'acquérir à terme un logiciel permettant le rapprochement offre/demande pour en doter les communes qui n'en disposent pas.

QUI ?	FAIT QUOI ?
CIREST / GEOD	Définissent les éléments de la convention de partenariat entre la CIREST et l'association GEOD (saisie, vérification des demandes déposées sur le Portail Grand Public, observatoire...) et vérifient les conditions de mise en œuvre au titre du SNE
Communes/GEOD	Etablissent la convention donnant mandat à GEOD pour enregistrer les dossiers de demande dans le fichier partagé (SNE)
CIREST/DEAL	Déterminent les conditions d'accès au SNE et la labellisation des communes comme guichets enregistreurs

CALENDRIER

2^o semestre 2020 - 1^{er} semestre 2021 :

- Elaboration et signature de la convention CIREST/GEOD
- Labellisation des communes et de l'EPCI comme guichets enregistreurs
- Elaboration et signature donnant mandat à GEOD pour l'enregistrement des demandes

2021 : Application et suivi de la bonne réalisation des articles de la convention de partenariat et des conventions de mandat

2022 : évaluation du dispositif et suites à donner

RESSOURCES ET BUDGET

Moyens humains

- o -constant

Moyens financiers

- o 15 000 €/an (Convention GEOD)
- o 50 000 € (achat logiciel)

INDICATEURS DE SUIVI

- A définir dans la Convention

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-
DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

Orientation 2 : Produire et diffuser une information harmonisée

ACTION

4

Finaliser et diffuser les supports d'information du demandeur

OBJECTIFS

- Mettre à disposition des guichets une information harmonisée pour diffusion aux demandeurs
- Rendre l'information accessible aux demandeurs

CONSTATS ET ENJEUX

Au cours des années 2018 et 2019, les partenaires du PPGD ont travaillé à identifier les supports nécessaires à une information simple, compréhensible et utile au demandeur.

Des versions de travail ont été élaborées mais demandent à être validées par l'ensemble des acteurs et éventuellement complétées si certains éléments s'avèrent à manquer.

Ces supports seront mis à disposition sur le site internet de la CIREST sur lequel ils pourront être téléchargés. Le site de la CIREST ne présente pas aujourd'hui d'informations sur le logement social ; du fait de sa compétence nouvelle, il pourrait être utile de prévoir une page ou rubrique dédiée.

Les communes et les guichets pourront ainsi disposer à tout moment des éléments souhaités. Ils pourront également

proposer ces documents à disposition sur leur propre site ou dans leurs guichets.

Les bailleurs pourront renvoyer vers ces pages les demandeurs souhaitant un logement sur le territoire de la CIREST.

ACTIONS

- Constitution d'un groupe de travail restreint pour valider les contenus des supports.
- Réunion de travail avec le service communication de la CIREST pour assurer la mise en page des documents, et leur intégration sur le site internet de l'intercommunalité ; ceci peut nécessiter de revoir les contenus de la page du site, voire de créer une nouvelle rubrique.

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-
DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

QUI ?

FAIT QUOI ?

CIREST

Produit l'information à destination de tous les demandeurs de son territoire

La met à disposition sur son site internet et accompagne les guichets pour leur permettre de faire le lien vers la page dédiée.

CALENDRIER

2021-2022 : Finalisation de la documentation avec le groupe de travail restreint et le service communication

2021-2022 : Mise en ligne sur le site internet de la CIREST

2021-2024 : Adaptation de l'information en fonction de l'actualité réglementaire ou législative

RESSOURCES ET BUDGET

Moyens humains

- o -constants

Moyens financiers

- o 5000 € pour prestation graphique + internet

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre de visiteurs sur la page ad-hoc du site internet de la CIREST
- Nombre de téléchargements des documents proposés
- Effectivité de l'utilisation de ces supports par les communes et bailleurs

Orientation 2 : Produire et diffuser une information harmonisée

ACTION

5

Réaliser un support vidéo

OBJECTIFS

- Rendre l'information accessible au plus grand nombre
- Diversifier les supports de communication à destination des demandeurs

CONSTATS ET ENJEUX

Inspirés par :

- le tutoriel réalisé par le Pôle Habitat social de Grenoble
(<https://www.youtube.com/watch?v=PfHVGNHm0cU&feature=youtu.be>)
- celui de l'USH et du Ministère du Logement
(https://www.youtube.com/watch?v=BO_n_wojmsEk&feature=youtu.be)

Les partenaires du PPGD souhaiteraient pouvoir disposer d'un support vidéo bilingue français/créole, voire d'autres langues utiles, qui permettrait de rendre l'information accessible au plus grand nombre.

Ce support serait diffusé :

- sur les sites internet des partenaires
- dans les salles d'attente des services logement ou CCAS

Les communes sont favorables à cette proposition et la CIREST étudiera en lien avec celle-ci et les partenaires la possibilité de produire un tel support dans le temps du PPGD. Cette action pourra éventuellement être réalisée en lien avec les autres EPCI du territoire et avec le soutien de la DEAL.

ACTIONS

- Rédaction partenariale des contenus du support vidéo (notamment en association avec l'ARMOS)
- Consultation de prestataires vidéo
- Mise en ligne sur le site internet de la CIREST

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

QUI ?

FAIT QUOI ?

CIREST

Echange préalablement avec la DEAL et les autres EPCI pour vérifier si le projet de support peut être mutualisé
Organise le travail de rédaction du contenu du support, en lien avec l'ARMOS
Lance la consultation auprès de prestataires
Suit la bonne exécution des prestations

CALENDRIER

2021-2022 : Echanges préalables

2022 : Rédaction des contenus par un groupe partenarial

2021-2023 : Réalisation et mise à disposition du support vidéo

RESSOURCES ET BUDGET

Moyens humains

o constants

Moyens financiers

20 000 € maximum

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre de lieux de diffusion du support
- Nombre de consultation sur le site internet de la CIREST

Orientation 2 : Produire et diffuser une information harmonisée

ACTION

6

Actualiser annuellement l'état de l'offre et de la demande

OBJECTIFS

- Fournir aux demandeurs une visibilité du parc de logement social et des attributions
- Leur permettre de mieux renseigner leur dossier de demande et d'optimiser leurs chances

CONSTATS ET ENJEUX

La loi ALUR affirme un droit à l'information des demandeurs. Le décret énumère les informations minimales devant être délivrées à toute personne envisageant de présenter une demande de logement social, ainsi qu'aux personnes ayant déjà déposé leur demande. Outre les modalités d'accueil des demandeurs et de traitement de la demande, il est prévu que le demandeur puisse disposer d'informations concernant :

- les caractéristiques et la localisation du parc social
- les indicateurs permettant de calculer le délai d'attente moyen selon les secteurs géographiques et les types de logement.

Le diagnostic du PPGD a permis de produire une cartographie présentant :

- Le nombre de logements sociaux par commune et leur répartition par IRIS
- Le nombre de logements par typologie et par commune

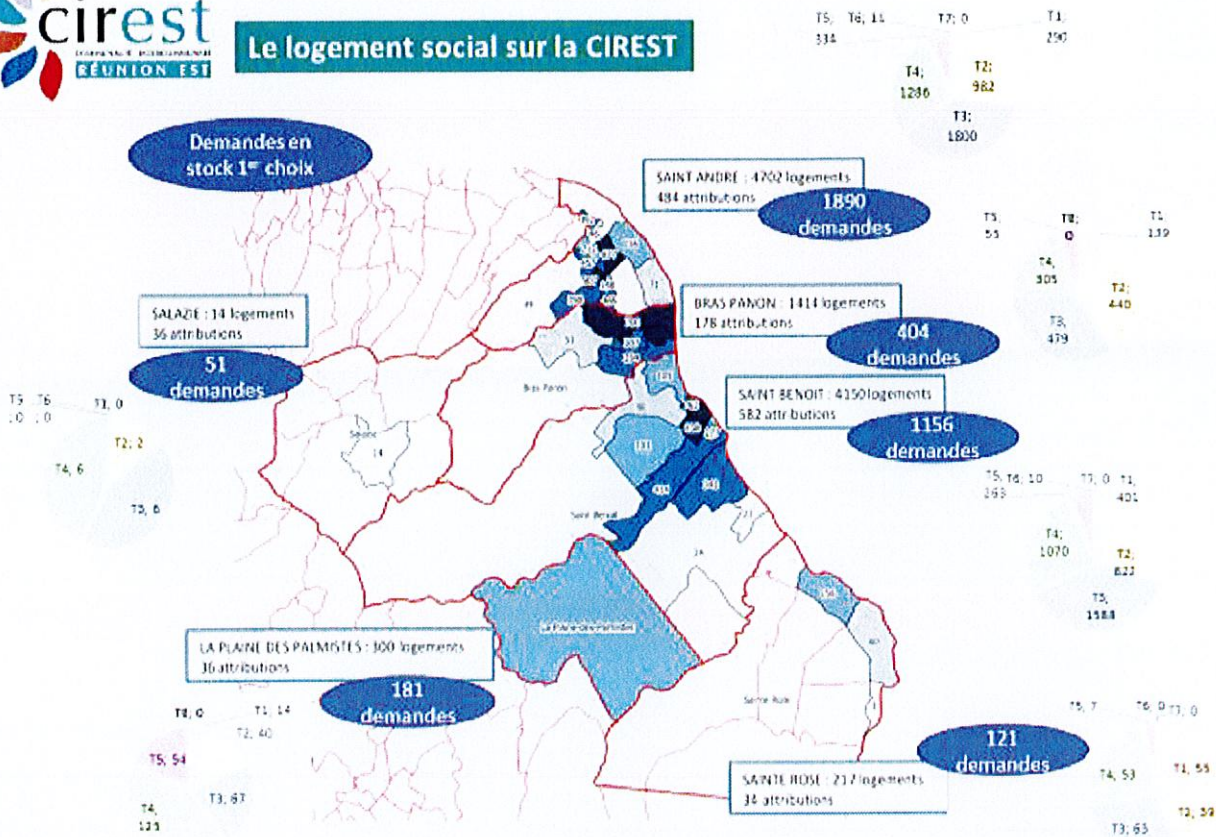
- Le nombre d'attributions de logements par commune au cours de l'année précédente
- Le nombre de demandes en attentes au 31/12 de l'année précédente.

Sans aller jusqu'à présenter un délai moyen, qui varie fortement en fonction de la taille du ménage, de ses ressources et de la localisation demandée, ces éléments permettent d'analyser le niveau de tension par secteur. On rappellera toutefois qu'avec 600 logements vacants, les délais d'attente d'un logement social sur le territoire de la CIREST sont plus souvent liés aux exigences des demandeurs qu'à la disponibilité de logements.

ACTIONS

- Mettre à jour annuellement les indicateurs retenus
- Analyser et présenter les évolutions constatées à la Conférence Intercommunale du Logement

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-
DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020



QUI ?	FAIT QUOI ?
GEOD	Fournit à la CIREST les données actualisées telles que définies dans la convention de partenariat
CIREST	Met en forme et diffuse le nouvel état du logement social sur le territoire

CALENDRIER

2021-2024 : Actualisation du support

Puis tous les ans

RESSOURCES ET BUDGET

- Moyens humains
- Moyens financiers
- o Constants
- o Cf. action 3

INDICATEURS DE SUIVI

- Régularité de la mise à disposition d'une information actualisée

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

Orientation 3 : Mieux repérer et prendre en charge les publics prioritaires en lien avec la CIA

ACTION

7

Constituer un groupe de travail pour identifier les lieux d'accompagnement des publics prioritaires

OBJECTIFS

- Rendre plus lisible les critères de priorité pour les demandeurs
- Simplifier les démarches de demandeurs relevant d'une/plusieurs priorités
- Préparer la mise en place d'une cotation de la demande de logement social

CONSTATS ET ENJEUX

En dehors des dossiers reconnus prioritaires au titre du DALO – Droit au Logement opposable – suite à l'étude par la COMED, l'identification des publics prioritaires n'est aujourd'hui pas pleinement opérationnelle dans le fichier SNE. Faute de pouvoir disposer de l'outil SYPLO sur le Département de la Réunion, la difficulté est donc d'arriver à repérer les publics relevant des critères de priorités, évaluer leur situation pour leur apporter des réponses en adéquation avec la gravité et/ou l'urgence de leur situation.

En cohérence avec le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) et la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA), il s'agit d'être en capacité de **mieux identifier les publics relevant des priorités légales et locales**. Pour ce faire, le demandeur de logement social peut, dans certaines circonstances, être le premier acteur ; Mais qu'il s'agisse de priorités légales ou de critères propres à chaque réservataire, il n'est pas toujours simple pour le

demandeur de savoir s'orienter pour faire reconnaître le caractère prioritaire de sa demande. Pour ce faire :

- Il doit disposer d'une liste de situations lui permettant de vérifier s'il remplit un ou plusieurs critères de priorité.
- Il doit savoir à qui s'adresser pour faire évaluer et valider le caractère prioritaire de sa demande.

Rappelons que la Fondation Abbé Pierre pointe dans son rapport 2019 que « Malgré une légère hausse constatée ces dernières années, le nombre de dossiers DALO apparaît relativement faible si on le compare au nombre de personnes potentiellement concernées par ce droit », ce qui témoigne d'un important de non-recours à ce droit. La FAP conclut à « une méconnaissance du droit (et de ses rouages administratifs) qui contribue à la faiblesse des recours ».

Aujourd'hui, ce schéma reste complexe pour le demandeur et l'efficacité des circuits interroge. Par exemple, la DJSCS reçoit des ménages et faisait remplir un formulaire supplémentaire à remettre aux bailleurs, sans que cette

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-
DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

démarche ne valide le caractère prioritaire de la demande. Une mise à plat d'un schéma d'évaluation et de labellisation des demandes prioritaires est donc une ... priorité.

La Commission de labellisation du PDALHPD, initiée sur le territoire de la CINOR à titre expérimental a vocation à être élargie à l'ensemble du territoire départemental. Elle permet la labellisation, à partir d'une grille de cotation du cumul de difficultés auxquelles peuvent être confrontés certains ménages dans le cadre des actions du PDALHPD. Cette première expérimentation débutée en mars 2018 a été étendue au TCO en octobre 2018 et va être mise en place sur tous les autres EPCI, dont la CIREST à compter du 1^{er} juillet 2019. Ainsi, tous les dossiers des demandeurs de l'île remplissant les conditions sont susceptibles d'être labellisés. Cette commission pourrait être le cadre adapté pour :

- identifier clairement les différents critères de priorité des acteurs du logement social
- indiquer les services vers lesquels orienter les demandeurs susceptibles d'être concernés (sur et hors du territoire)
- clarifier comment le caractère prioritaire de cette demande va pouvoir être partagé avec l'ensemble des réservataires et bailleurs pour une prise en charge adaptée.(mode de repérage dans le SNE)

Mais d'autres instances peuvent être retenues pour ce faire, notamment la mise en place de groupes de travail par la Conférence Intercommunale du Logement.

A noter qu'il n'est pas nécessaire d'attendre que tous les circuits soient finalisés pour commencer à communiquer aux demandeurs ; le document d'information pourra en effet être progressivement enrichi.

Une fois ces publics labellisés et identifiés dans le SNE, les bailleurs et réservataires publics (Etat, collectivités) et Action Logement pourront plus facilement respecter les objectifs quantitatifs de relogement des publics prioritaires qui leur sont assignés par la loi Egalité et Citoyenneté (25% des attributions, 100 % pour le contingent préfectoral).

Ce travail sera par ailleurs rendu nécessaire par la cotation de la demande à l'échelle intercommunale (voir action n°8). En effet, la cotation devra définir un nombre de points attribué à chaque demande en fonction de critères de priorité, ou d'ancienneté, ou encore d'urgence.

ACTIONS

- En articulation avec les instances existantes (commission PDALHPD, groupes de travail CIL), mise en place d'un groupe de travail partenarial.
 - Production du document d'information des demandeurs
 - Définition des circuits permettant aux réservataires et bailleurs d'identifier plus facilement les publics prioritaires

QUI ?	FAIT QUOI ?
CIREST	Propose la mise en place d'un groupe de travail partenarial Produit et enrichit les supports d'information du demandeur au fur et à mesure que des priorités et les circuits d'évaluation et de labellisation sont identifiés Initie à terme le travail d'élaboration et d'application d'une cotation de la demande de logement social
DJSCS	Apportent les précisions nécessaires à la définition des critères de priorité
Conseil Départemental	Identifient les lieux référents disponibles sur le territoire de la CIREST, ou à défaut, hors de ce territoire, vers lesquels orienter les demandeurs susceptibles de remplir un ou plusieurs critères de priorité
CAF	
Communes et CCAS	
Action Logement	Partagent, notamment avec les bailleurs sociaux, les outils permettant de repérer facilement le caractère prioritaire de telle ou telle demande.
Les bailleurs sociaux	

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

CALENDRIER

2021-2022 : En Articulation avec le PDALHPD et la CIL, mise en place du groupe de travail partenarial (2 à 3 réunions)

2021-2024 : Production et enrichissement du support d'information à destination des demandeurs

RESSOURCES ET BUDGET

Moyens humains

○ constants

Moyens financiers

○ constants

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre de guichets identifiés en lien avec les priorités recensées
- Nombre de demandeurs s'adressant à ces guichets
- % de demandeurs reçus dont le caractère prioritaire a été validé
- Evolution de la part des publics prioritaires ayant bénéficié d'une attribution de logement

Orientation 3 : Mieux repérer et prendre en charge les publics prioritaires en lien avec la CIA

ACTION

08

Elaborer une cotation de la demande selon le décret d'application de la loi ELAN

OBJECTIFS

- Offrir aux demandeurs plus de transparence et d'équité dans le traitement de leur demande de logement social

CONSTATS ET ENJEUX

Cotation de la demande de logement social (ELAN: art.111/CCH: L.441-2-8 et L.441-2-9)

La cotation de la demande consiste à attribuer une note aux demandeurs de logement social, en fonction de critères objectifs et d'éléments de pondération établis préalablement, portant sur la situation du ménage rapporté à un logement donné ou à une catégorie de logement.

La loi prévoit l'obligation de mettre en place un dispositif de cotation, via le plan partenarial de gestion de la demande, pour les territoires déjà concernés par la réforme des attributions mise en place par la loi Égalité et Citoyenneté (EPCI mentionnés au CCH: L.441-1, al.20 / voir ci-dessus).

Ce plan doit préciser le principe et les modalités du dispositif, notamment les critères choisis et leur pondération, ainsi que les conditions dans lesquelles le refus d'un logement adapté aux besoins et aux capacités du demandeur peut modifier la cotation de sa demande. Le public et les demandeurs de logement social reçoivent une information appropriée sur le système mis en place dans le cadre du service d'accueil et d'information.

La date d'entrée en vigueur de la cotation est le 1^{er} septembre 2021.

Source : Note ANIL

La mise en place d'une cotation de la demande de logement social, rendue obligatoire par la loi ELAN au plus tard le 31 décembre 2021, demande au préalable une mise à plat de l'ensemble des processus de traitement des demandes et d'attribution de logement. Le premier enjeu est en effet que la cotation soit appliquée de la même façon par tous les organismes et tous les réservataires, sans quoi les objectifs de transparence et d'équité ne peuvent être atteints. Cette mise à plat peut tendre à une harmonisation des process.

La deuxième étape concerne le plus souvent la définition de critères et la détermination des pondérations. Le décret d'application devra donner des précisions quant aux marges de manœuvres laissées aux territoires. L'expérimentation menée par le Conseil départemental de la Réunion offre ici une piste intéressante. Mais d'autres critères pourront également être pris en compte, voire rendus obligatoires, tels que l'ancienneté de la demande, le nombre de propositions reçues/refusées, etc.

Enfin, la question de l'outil informatique permettant la cotation est également un point dur de cette réforme. A ce jour, le SNE ne propose pas de module de cotation, ce qui supposerait que les territoires se dotent de logiciels ad-hoc pour gérer la cotation. Cela rejoindrait ici la possibilité pour la CIREST de se doter et de doter les communes membres

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

d'un logiciel de rapprochement offre-demande disposant d'un module « cotation » (voir action n°3)

- Eventuellement, recourir à un prestataire pour accompagner le groupe de travail
- Doter la CIREST et les communes d'un logiciel adapté à la gestion d'une cotation de la demande de logement social.

ACTIONS

- Elargir le champ d'intervention du groupe de travail partenarial (action n°7) pour traiter des modalités de définition et de mise en œuvre de la cotation de la demande.

QUI ?	FAIT QUOI ?
CIREST	<p>Anime le groupe de travail et définit le besoin d'accompagnement</p> <p>Eventuellement, lance une consultation pour une prestation d'accompagnement à l'élaboration d'une cotation et la définition de ses modalités d'application, à voir en travail partenarial avec les autres EPCI</p> <p>Vérifie la capacité du/des logiciels de rapprochement offre/demandes à gérer un module cotation adapté aux choix locaux</p> <p>Définit les éléments de communication à destination des demandeurs de logement social</p>
Réservataires	<p>Tiennent compte de l'obligation faite par la Loi ELAN et vérifient les conditions de prise en compte de leurs priorités dans la cotation</p> <p>Adaptent éventuellement leur processus de désignation pour y intégrer le critère « nombre de points »</p>
Bailleurs sociaux	<p>Mettent à plat en amont les différences de fonctionnement entre les organismes dans le processus d'attribution</p> <p>Tiennent compte de l'obligation faite par la Loi ELAN et vérifient les conditions de prise en compte de leurs priorités dans la cotation</p> <p>Adaptent éventuellement leur processus d'attribution pour y intégrer le critère « nombre de points »</p>

CALENDRIER

2nd semestre 2020 - 2021 : Poursuite des travaux du groupe sur la question de la cotation de la demande

2021-2022 : Application de la cotation de la demande pour le traitement des demandes et l'attribution des logements

Evaluation annuelle et éventuellement, ajustements à apporter à la grille de cotation

RESSOURCES ET BUDGET

Moyens humains

- constant

Moyens financiers

- prestation d'AMO ou groupement BE si nécessaire (à chiffrer)

INDICATEURS DE SUIVI

- Effectivité de la cotation au 1/1/2022
- Evolution de la moyenne de points des ménages attributaires
- Analyse des 100 dossiers les plus côtés (fréquence à définir)

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

Orientation 4 : Surveiller et intervenir sur les résidences fragiles

ACTION

9

Suivre et actualiser annuellement la liste des résidences problématiques pour présentation à la CIL

OBJECTIFS

- Intervenir sur les résidences les plus problématiques pour améliorer leur attractivité
- Participer à revaloriser l'image du logement social dans son ensemble

CONSTATS ET ENJEUX

Le PLH rappelle que « les enjeux d'attractivité du parc locatif social se renforcent dans un contexte où la vacance apparaît et où certains patrimoines sont très vite déqualifiés. Les bailleurs s'engageant sur une nouvelle génération de Convention d'Utilité Sociale appuyé sur un renouvellement de leur Plan Stratégique Patrimonial, la CIREST souhaite proposer une véritable vision intercommunale pour le parc locatif social, en matière de développement (déjà en œuvre dans le cadre des réunions de programmations (PPA) associant désormais la CIREST, et bientôt renforcée par la mise en place d'une revue de projet (fiche action 2), mais également de réhabilitation. » La fiche action n°7 du PLH renvoie au PPGD le recueil et le suivi des interventions programmées sur les résidences les plus problématiques.

En effet, il appartient au PPGD de définir les modalités de qualification de l'offre de logement social, modalités qui serviront de bases à la définition des stratégies d'attribution définies dans la Convention Intercommunale d'Attribution (C.I.A.).

Une liste de résidences a donc été établie et validée par les bailleurs et les communes, sous le regard de la CIREST. Elle

comporte 62 résidences dont 28 sont jugées prioritaires. Pour chacune, ont été précisées les interventions d'ores et déjà prévues par l'organisme gestionnaire, assortis parfois d'un calendrier d'intervention.

Ces résidences tendent à entacher l'image du logement social tout entier et à détourner certains ménages des démarches pour déposer leur demande. Dans un contexte de vacance (autour de 600 logements), cette déperdition est dommageable, d'autant que le besoin en logements reste réel.

Enfin, les échanges ont également permis de souligner que l'image négative de certaines résidences est difficile à faire évoluer. Les discours, tant des demandeurs que des acteurs locaux, perdurent même quand des interventions lourdes ont pu résoudre les problèmes. Le constat est alors qu'il manque un temps d'analyse croisée CIREST/ Communes/ bailleurs permettant de faire le point sur les résidences jugées problématiques et de s'accorder sur les plans d'action à mettre en œuvre, qui ne peuvent concerner que les seuls bailleurs. Ces travaux prendront bien sûr appui sur le suivi de la mise en œuvre du PLH, notamment les revues de projet.

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-
DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

ACTIONS

- Suivi de la liste des résidences problématiques : état d'avancement des interventions prévues par le bailleur, résultats, besoins d'actions complémentaires (interne ou externe)

- Organisation de séminaires communaux annuels : présentation des résultats des opérations, demandes d'interventions partenariales, proposition de sortie de certaines résidences de la liste quand les problèmes semblent réglés, introduction de nouvelles résidences en voie de fragilisation

QUI ?	FAIT QUOI ?
CIREST	Coordonne le suivi des résidences problématiques Vérifie la bonne actualisation de la liste des résidences et des interventions prévues Co-organise les séminaires communaux, en lien avec les communes : invite si besoin des partenaires pouvant contribuer à la résolution des difficultés relevées. Mobilise les services de l'EPCI en complément de l'action menée par les organismes Rend compte à la CIL de l'état d'avancement et communique en direction des habitants sur les progrès réalisés
Communes	Préparent les séminaires communaux en vérifiant sur site les informations produites par les bailleurs Alertent les bailleurs sur des résidences nouvelles en voie de fragilisation Mobilisent les services municipaux en complément de l'action menée par les organismes
Bailleurs sociaux / ARMOS	Actualisent annuellement la liste des résidences et des interventions prévues et réalisées (lien avec les PSP) Analysent collectivement les difficultés rencontrées, repèrent les effets de concentration, interpellent les partenaires dont une action complémentaire est nécessaire pour optimiser le changement qualitatif et d'image Participent aux séminaires communaux pour rendre compte des avancées et difficultés et être à l'écoute des alertes des communes.

CALENDRIER

Dés 2020, tous les ans (ou à défaut tous les deux ans) :
Préparation et co-organisation des séminaires communaux
Compte-rendu à la CIL

RESSOURCES ET BUDGET

Moyens humains

- -constants

Moyens financiers

- A déterminer si des actions complémentaires doivent être menées

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre et taux de résidences dont la problématique a été estimée réglée (sortie de la liste)
- Nombre et taux de résidences nouvelles à intégrer à la liste
- Nombre de partenaires/dispositifs nouveaux mobilisés autour de ces résidences

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

Orientation 4 : Surveiller et intervenir sur les résidences fragiles

ACTION

10

Expérimenter de nouvelles modalités d'attribution dans les secteurs peu attractifs

OBJECTIFS

- Innover pour tenter d'attirer de nouveaux ménages vers les secteurs fragiles
- Limiter le risque de concurrence entre bailleurs sur ces secteurs et favoriser la mutualisation et la coopération

CONSTATS ET ENJEUX

Pour un certain nombre de résidences identifiées dans la liste décrite à l'action 9, la problématique n'est pas liée au bâti mais à la qualité de vie sociale des secteurs et surtout à leur image. Que ce soit sur Bras Fusil ou sur ZAC Fayard, qui sont les deux secteurs qui concentrent le plus de résidences problématiques, l'attractivité des résidences est à la peine dès que l'on souhaite faire venir des habitants extérieurs au quartier (Bras Fusil) ou aux communautés déjà présentes (ZAC Fayard).

Face à cette situation, les bailleurs ont tenté de mobiliser divers leviers : baisse des loyers sur ZAC Fayard, choix entre plusieurs logements vacants pour les demandeurs intéressés, journées portes ouvertes, commercialisation active avec parution d'offres sur des sites commerciaux... Mais ces démarches sont rarement réalisées dans un cadre mutualisé, ce qui ne peut qu'accroître la concurrence entre les bailleurs à la recherche de locataires participant à la mixité d'occupation sociale. De plus, le sentiment d'avoir tout essayé finit par décourager les meilleures volontés.

Le Plan partenarial de gestion de la demande se doit alors d'être modeste dans ses objectifs et plutôt que d'être dans

l'injonction, il est préférable d'accompagner les acteurs volontaires pour initier des formules nouvelles, expérimentales, en mobilisant autour d'elles toutes les forces vives. Il est enfin important de pouvoir capitaliser sur ces différentes actions afin de conforter progressivement les modes d'attributions les plus efficaces sur ces secteurs. Ces expérimentations prendront appui sur les axes suivants :

- Laisser au demandeur une capacité de choix entre plusieurs logements, voire secteurs : la méfiance à l'égard d'un secteur peut être contrebalancée par les qualités et atouts du logement, la proximité d'un équipement, le rapprochement familial... Les motifs déclencheurs sont variés et connus souvent des seuls demandeurs. Ces solutions peuvent aller de la résidence active à la location choisie.
- Veiller à ce que ces secteurs fassent l'objet d'une qualité de service exemplaire du point de vue de la propreté, de la sécurité, de l'image du quartier. Sans cela, les efforts faits par les bailleurs seront vite annihilés. Mais ces efforts peuvent également être mieux concertés et mutualisés pour renforcer l'impact des investissements consentis.

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-
DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

- Tester de nouvelles stratégies de peuplement en transformant tout ou partie des logements en logements spécifiques. Des réflexions sont en cours sur certaines résidences pour développer du logement étudiant, du logement d'urgence ou encore des logements accompagnés pour l'accueil de personnes souffrant de troubles psychiques.

La CIREST pourra également accompagner ces efforts par le biais d'actions collectives qu'elle souhaite engager pour favoriser le bien-habiter. Elle assurera avec l'ARMOS la capitalisation et la diffusion de ces expériences.

ACTIONS

- Test de formules innovantes de proposition de logement telle que la mise en place d'une

« journée portes ouvertes mutualisées » qui devra être accompagnée :

- D'un gros effort de communication en amont pour faire changer l'image de ces secteurs
 - D'un accompagnement des services compétents en termes de propreté, d'entretien et de sécurité.
 - De la mobilisation de la CIREST (action collective Bien habiter)
 - Du concours des associations de quartier
- Développement et capitalisation d'expériences de **création de logements spécifiques** dans les résidences problématiques
 - Réflexion interbailleurs sur les possibilités de mutualisation de services dans les secteurs fragilisés, soit en intervention directe, soit par le truchement d'associations locales.

QUI ?	FAIT QUOI ?
CIREST	<p>Apporte son concours à la réalisation des expérimentations proposées par les bailleurs (propreté,,actions collectives...)</p> <p>Participe à la communication sur l'opération</p> <p>Capitalise, en lien avec le pilote de l'expérimentation, les enseignements de ces expérimentations et assure une veille sur les expériences menées sur d'autres territoires</p>
Bailleurs/ARMOS	<p>Communiquent à la CIREST les démarches innovantes menées sur ces secteurs/résidences</p> <p>Partagent les analyses et évaluations menées sur ces expérimentations</p>
SIDR (pilote journée portes ouvertes)	<p>Coordonne la journée portes ouvertes mutualisée</p> <ul style="list-style-type: none"> - Choix d'une date (réunion préparatoire en - Recensement des logements disponibles sur le secteur - Liste des actions à mener en amont (réparations entretiens parties communes, nettoyage, remise en état des logements si besoin...) et suivi de leur mise en œuvre - Mobilisation des forces vives sur le quartier (avec le concours de la CIREST et de la commune concernée)
Communes	<p>Mobilisent les services municipaux en amont de la journée pour conforter le changement d'image (sécurité, entretien, animation, éclairage...)</p> <p>Peuvent mobiliser des actions et moyens dans le cadre du Contrat de Ville (TFPB) quand le secteur est classé en QPV</p> <p>Participent à la communication sur l'opération</p>
Partenaires	<p>Peuvent être sollicités les services de police, les travailleurs sociaux, les associations socioculturelles/ sportives, les établissements scolaires...</p> <p>Ces partenaires pourront proposer des interventions et actions complémentaires donnant à voir les qualités du secteur concerné</p>

CALENDRIER, BUDGET, INDICATEURS

A définir action par action

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

GOUVERNANCE ET SUIVI DU PPGD

Le Plan partenarial de gestion de la demande et d'information de demandeurs de logement social est un des outils des politiques intercommunales du logement et des attributions. A ce titre, l'instance de suivi est la Conférence Intercommunale du Logement, coprésidée par le Préfet et le Président de la CIREST, qui doit se réunir annuellement. A l'occasion de cette réunion, les services de la CIREST présenteront un état d'avancement de la mise en œuvre du PPGD.

Le suivi technique du PPGD est confié à la Direction Habitat. Son rôle est notamment :

- De s'assurer de la bonne mise en œuvre du service d'accueil et d'information des demandeurs et d'accompagner les guichets dans le respect de la qualité de service définie dans le plan.
- De signer toute convention utile liée à l'alimentation et la consultation du fichier partagé de la demande (SNE)
- De suivre et d'accompagner les bailleurs et les communes dans le traitement des résidences et secteurs problématiques.

Il mobilisera le service communication de la CIREST pour réaliser tous les supports d'information des demandeurs prévus dans le Plan, en réponse aux exigences mentionnées dans la loi ALUR.

Mais l'atteinte des objectifs du PPGD ne sauraient se concrétiser sans la participation active de l'ensemble des communes, des réservataires et des organismes gestionnaires. Notamment, les actions prévues pour mieux repérer et accompagner les publics prioritaires demandent à ce que l'EPCI soit fortement soutenu par les services compétents de l'Etat et du Département.

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-
DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

ANNEXES

1. Liste guichets du SAID au 31/12/2019
2. Schéma circuit de la demande de logement social
3. Documents d'information des demandeurs (versions provisoires)
4. Cartographie des résidences problématiques
5. Liste et analyse des résidences problématiques

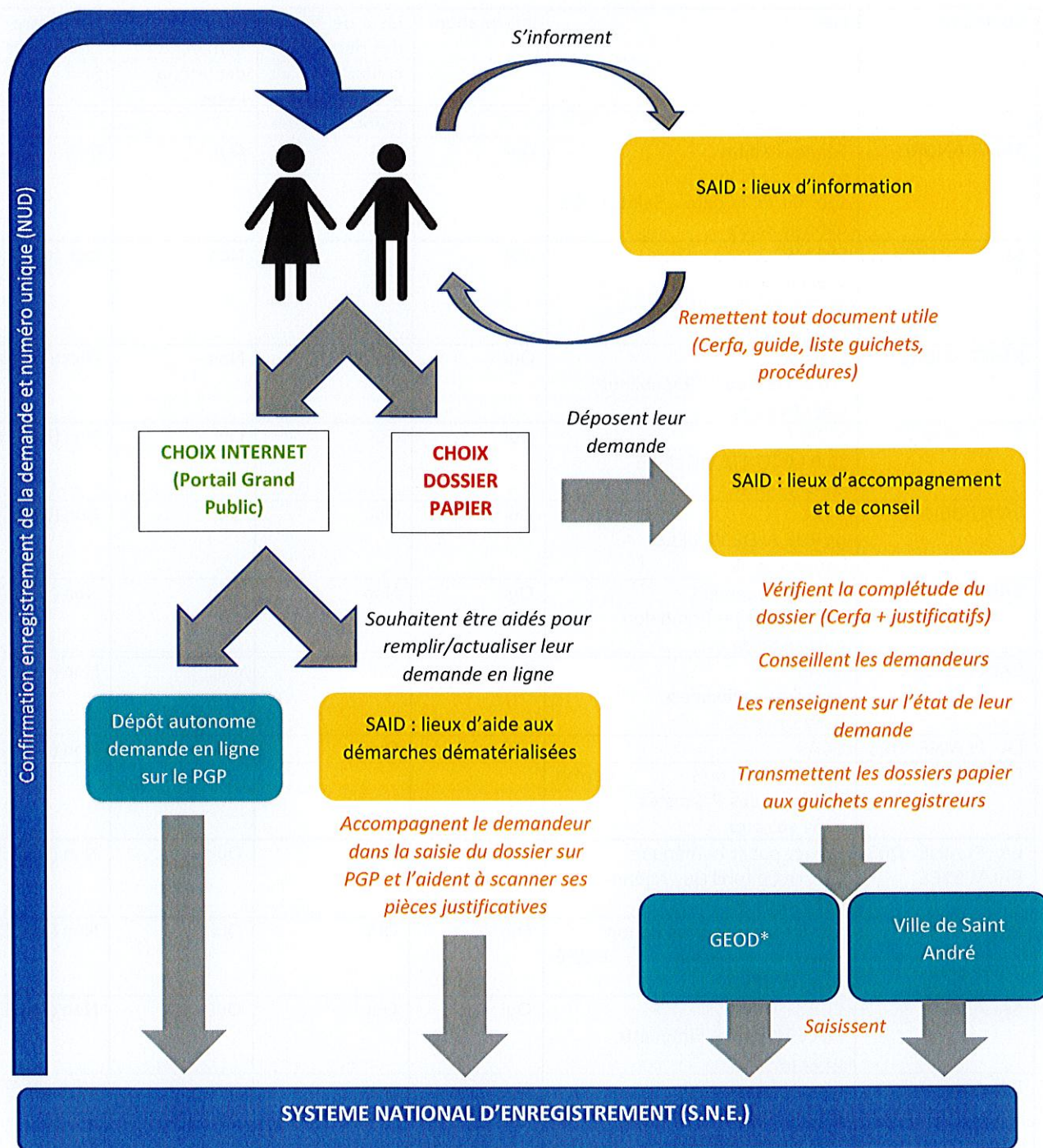
Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-
DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

1. Liste guichets du SAID au 31/12/2019

Commune	Lieu	Information	Lieu de dépôt des demandes/ conseil et accompagnement	Aide démarches dématérialisées	Enregistrement dans le SNE
SAINT ANDRE	Service habitat Maison de la Vanille 430 rue de la gare - Saint-André 0262 58 88 62	Oui	Oui	Oui	Oui
SAINT ANDRE	SHLMR Espace Tarani 95 Chemin Pente Sassy 0262 58 16 66	Oui	Oui	Non	Non (GEOD)
SAINT ANDRE	SODIAC 207 avenue de La République 0262 81 71 09	Oui	Oui	Non	Non (GEOD)
SAINT BENOIT	SEMAC 16 B LECONTE DE LISLE 0262 97 56 10	Oui	Oui	Oui	Non (GEOD)
SAINT BENOIT	SIDR 93 RUE A. DE VILLELE 0262 52 15 21	Oui	Oui	Oui	Non (GEOD)
SAINT BENOIT	Service Logement 02 rue Georges Pompidou 0.62 50 88 00	Oui	Non	Non	Non (GEOD)
SAINTE ROSE	CCAS 193 route nationale 2 0262 47 22 25	Oui	Oui	Oui	Non (GEOD)
LA PLAINE DES PALMISTES	CCAS Rue Louis Carron La Plaine-des-Palmistes 0262 20 42 51	Oui	Oui	Oui	Non (GEOD)
LA PLAINE DES PALMISTES	Espace public numérique Espace Culturel Guy Agénor 0262 51 28 33	Non	Non	Oui	Non (GEOD)
BRAS PANON	CCAS Mairie de Bras-Panon Place Michel Debré 0262 51 26 46	Oui	Oui	Oui	Non (GEOD)
SALAZIE	CCAS Place Théodore Simonette 0262 47 58 00	Oui	Oui	Oui	Non (GEOD)
SALAZIE	Service Urbanisme Ancien Collège de Salazie Rue Xavier Fontaine 0262 47 85 28	Oui	Non	Non	Non (GEOD)

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

2. Schéma circuit de la demande de logement social



* GEOD peut également être chargé de vérifier les saisies de demandes directement enregistrées sur le Portail Grand Public

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

3. Documents d'information des demandeurs (versions provisoires)

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-
DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

LOGO COMMUNE

Vous êtes à la recherche d'une location ?

Avez-vous déposé une demande de logement social ?

Retirer votre dossier de demande de logement

Dans les lieux suivants, vous pourrez obtenir :

- Le dossier de demande de logement (CERFA)
- La liste des pièces justificatives à joindre à votre dossier
- La liste des critères de priorité et les services sociaux compétents
- La notice explicative pour le remplir au mieux

Un seul dossier
pour tout le
département !

*Vous pouvez télécharger le Cerfa sur
<https://www.demande-logement-social.gouv.fr>*



Vérifier et déposer votre demande de logement, l'actualiser

Si vous avez besoin d'aide pour remplir ou actualiser votre dossier, si vous voulez vérifier que votre dossier est complet, ou bien si vous vous posez des questions sur votre projet résidentiel, rendez-vous au guichet :

Actualisez et
renouvelez votre
demande en ligne !

Ou faire et actualiser votre demande de logement sur internet

Vous pouvez également faire votre demande en ligne sur le portail grand public : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>

Vous avez besoin d'une adresse email pour que votre demande puisse être enregistrée. Vous pouvez vous faire aider pour déposer/actualiser votre demande en ligne et scanner vos documents dans les lieux suivants :



Vous pouvez déposer votre demande dans une autre commune : consultez la liste des guichets sur www.cirest.fr

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-
DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

Version provisoire

Est-ce que je vais avoir un logement social ?

Qu'est-ce que je peux faire pour améliorer mes chances ?

Bien renseigner et compléter votre dossier !!!

3800 ménages attendent un logement social sur le territoire de la CIREST. 1300 logements sont attribués chaque année. Mais beaucoup de dossiers ne sont pas traités parce que :

- Le demandeur souhaite un logement dans un quartier où il y a très peu de logements sociaux. Ses chances sont faibles ! Renseignez-vous pour savoir où vous avez le plus de chances d'avoir un logement.
- Votre demande de logement doit être adaptée à la taille de votre ménage. Vérifiez que vous avez demandé le bon nombre de pièces selon le nombre de personnes qui composent votre famille.



La taille du logement demandé doit correspondre à la composition de votre ménage.

Nombre de pièces		1	2	3	4	5	6 et +
		Typologie de logements (nombre de pièces)					
		1 pièce	2 pièces	3 pièces	4 pièces	5 pièces	6 pièces et +
Composition du ménage	1 personne						
	2 personnes						
	3 personnes						
	4 personnes						
	5 personnes						
	6 et plus personnes						

- Vous n'avez pas apporté ou scanné tous les justificatifs demandés. Si votre situation a changé (naissance d'un enfant, séparation, accès à l'emploi...), actualisez votre dossier de demande sur le portail Grand public. Votre demande sera ainsi à jour !

Vérifier si vous remplissez des critères de priorité

Le logement social est financé par l'Etat, les entreprises (Action Logement), les communes, le Département, la CAF et les bailleurs. En échange, chaque acteur dispose d'un nombre de logements réservés (on les appelle les « réservataires »). Les logements sont gérés par les bailleurs sociaux (HLM).

Pour améliorer vos chances, vérifiez si vous rentrez dans les priorités d'un ou de plusieurs réservataires et prenez contact avec eux. Consultez la liste ci-jointe

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

Et après, comment ça se passe ?

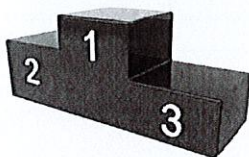
Quand un logement se libère ou qu'un logement neuf est livré :

① **Le réservataire** (l'Etat, Action Logement, la commune, le bailleur, le département ou la CAF) cherche dans le fichier des demandeurs les dossiers complets et propose des candidats au bailleur.

② **Le bailleur instruit le dossier** c'est-à-dire :

- Qu'il vérifie que le logement peut convenir aux candidats proposés (taille du logement/taille du ménage, localisation du logement/souhaits du ménage)
 - Si vous êtes seule, votre dossier ne sera pas retenu pour un T3, ou si votre famille compte 6 personnes, vous ne pouvez pas demander un T2 : il faut corriger votre demande !
- Qu'il calcule votre « taux d'effort » pour vérifier que vous pourrez bien payer le loyer :
 - Si le logement est trop cher au regard de vos revenus, votre candidature ne sera pas retenue par le bailleur mais pourra être étudiée pour un logement moins cher.
- Qu'il vous demande des pièces complémentaires et actualise votre dossier
 - Si vous ne répondez pas ou n'apportez pas vos justificatifs, votre dossier ne sera pas présenté !

③ **La Commission d'Attribution des Logements** du bailleur choisit et classe les 3 premiers dossiers.



La proposition de logement est faite au 1^{er} candidat. S'il l'accepte, il peut emménager dès que le logement est libre.

Si le premier candidat refuse logement, celui-ci est proposé au 2^{ème} puis au 3^{ème}.

Vous n'avez eu aucune proposition depuis plus de 3 ans alors que vous avez actualisé votre demande tous les ans ? Ce délai est considéré comme anormalement long : vous pouvez vous rapprocher de la Commission de Médiation du Département dans le cadre du Droit au Logement Opposable (DALO). Vous devrez remplir un formulaire de demande et le retourner dûment rempli (daté et signé), accompagné des pièces justificatives demandées à l'adresse suivante :

*Direction de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DJSCS)
Service accès et maintien dans le logement
Secrétariat de la commission de médiation
14, allée des Saphirs - 97487 Saint-Denis cedex*

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-
DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

Version provisoire

Si vous êtes dans une des situations suivantes,

prenez contact avec l'organisme référent :

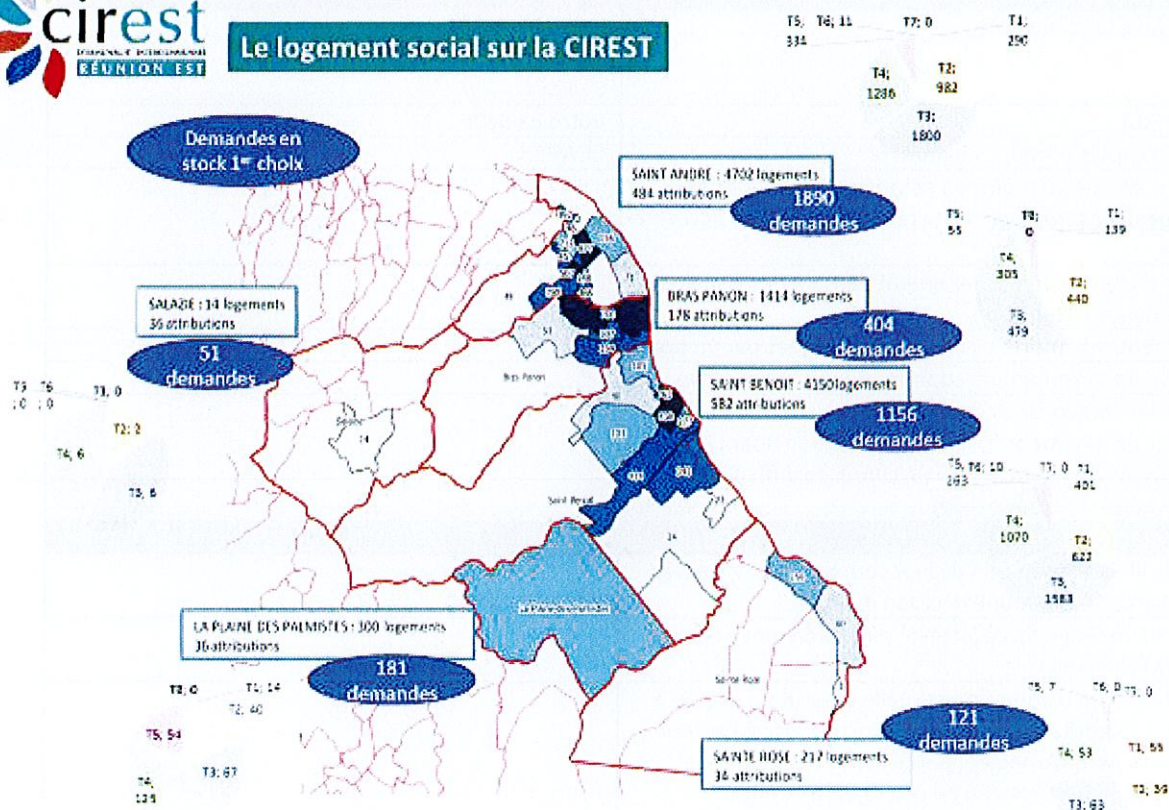
Critère de priorité	S'adresser à :
Votre situation personnelle et familiale	
Salarié d'une entreprise de plus de 20 salariés	Action Logement services <i>Adresse</i> <i>Contact</i>
En situation de handicap ou familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap	Conseil départemental de la Réunion
Reprenant une activité après une période de chômage de longue durée	DSCS
Votre logement	
Logement insalubre, indigne	CIREST – PILHI <i>Adresse</i> <i>Contact</i>
Locataire HLM	Votre bailleur
Menacées d'expulsion sans relogement	CCAPEX
Ayant à leur charge au moins un enfant mineur et logées dans un logement suroccupé ou ne respectant pas les normes de décence	
Hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition	
Sans logement, y compris si elles sont hébergées par un tiers	
Sortant d'un appartement de coordination thérapeutique	
Mal logées ou défavorisées et rencontrant des difficultés particulières de logement (dues à leur situation financière ou leurs conditions d'existence ou à un cumul de difficultés financières et d'insertion sociale)	
Vous êtes victime de	
Victimes de violences au sein de leur couple (mariés, pacsés, concubins) attestées par une décision du juge	
Menacées de mariage forcé (attesté par ordonnance du juge aux affaires familiales)	
Victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords. L'autorité judiciaire doit avoir imposé à l'auteur des faits (personne suspectée, poursuivie ou condamnée) une ou plusieurs mesures afin de protéger la victime (interdiction de se rendre dans certains endroits, interdiction ou restriction des contacts avec la victime).	
Engagées dans un parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle	
Victimes de traite des êtres humains ou de proxénétisme	
Bénéficiaires d'une décision favorable au titre du Droit au logement opposable (Dalo)	

Accusé de réception en préfecture
974-219740065-20201022-DCM17-221020-
DE
Date de télétransmission : 29/10/2020
Date de réception préfecture : 29/10/2020

Version provisoire



Le logement social sur la CIREST



Accusé de réception en préfecture
 974-219740065-20201022-DCM17-221020-DE
 Date de télétransmission : 29/10/2020
 Date de réception préfecture : 29/10/2020

4. Cartographie des résidences problématiques

Légende

RESIDENCES PRIORITAIRES

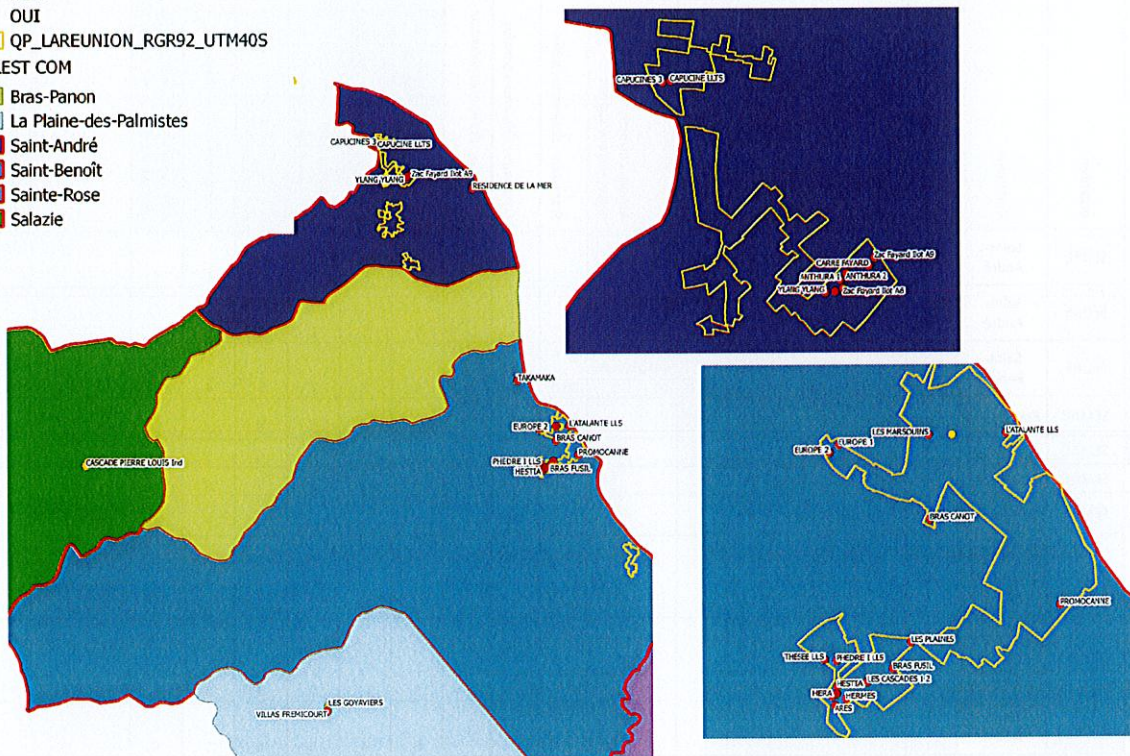
- NON
- OUI

QP_LAREUNION_RGR92_UTM40S

CIREST COM

- Bras-Panon
- La Plaine-des-Palmistes
- Saint-André
- Saint-Benoît
- Sainte-Rose
- Salazie

62 RESIDENCES PROBLEMATIQUES



5. Liste et analyse des résidences problématiques

1. Problématique centrale
2. Problématique importante
3. Problématique secondaire
4. Problématique émergente/à surveiller
5. Pas ce type de problème

Nom de la résidence	organisme	Commune	Total logements	Date construction	Loyer au m²	% vacance => 10%	% rotation 2015 => 15%	Résidence prioritaire ?	Actions correctives engagées/envisagées	Si travaux : Echéance études	Si travaux : Echéances travaux	Si travaux : Echéances réception définitive	Problématique conception/réalisation du	Problématique vétusté/entretien du bâtiment	Problématique quartier/environnement	Problématique accès services/transports	Problématique peuplement	Adéquation à la demande (quant/qual)	Commentaires, informations complémentaires
CARRE FAYARD	SEDRE	Saint-André	120	2014	5,75	1%	10%	OUI					5	5	1	5	1	5	
YLANG YLANG	SEDRE	Saint-André	121	2015	6,50	2%		OUI					5	5	1	5	1	5	
BRAS CANOT	SEDRE	Saint-Benoit	50	1994	4,88	8%	16%	OUI	Réhabilitation	2019	2020 2021		5	2	2	5	4	5	
AUDE	SEMAC	Bras-Panon	24	2012	7,04		38%						5	5	5	5	5	5	Logements individuels
AZALEES	SEMAC	Bras-Panon	27	2012	5,30	11%	15%						5	5	5	5	5	5	
LES AVOCATIERS	SEMAC	Bras-Panon	66	1999	4,98	18%	5%						3	3	3	5	5	5	
PAVILLONS	SEMAC	Bras-Panon	104	2012	6,01	6%	16%						2	5	5	5	2	2	Niveaux des loyers
CLOS RENAISSANCE 2	SEMAC	Plaine-des-Palmistes (La)	18	2007	5,78	11%							5	5	5	5	5	5	Logements individuels
RHI 1er VILLAGE 28 LLTS	SEMAC	Plaine-des-Palmistes (La)	28	2012	3,86	14%	4%						1		5	5	5	5	
40 LLTS LES TULIPIERS	SEMAC	Saint-André	40	1998	5,51	10%	8%						5	4	5	5	5	5	

AVENUE DE BOURBON	SEMAM	Saint-André	42	2004	5,03	17%	2%										5	5	3	5	4	5	Famille perturbatrice
CAMBUSTON 2	SEMAM	Saint-André	40	2015	6,48	10%											5	5	5	5	5	5	
CAPUCINE LLTS	SEMAM	Saint-André	39	2002	4,30	18%	3%	OUI									5	5	1	5	1	1	Communautarisme
CAPUCINES 3	SEMAM	Saint-André	48	2008	6,22	15%		OUI									5	5	1	5	1	1	Communautarisme
54 LLS ZACISIS	SEMAM	Saint-Benoit	54	2004	5,48	6%	17%										5	5	1	5	1	1	Quartier Bras-Fusil
ARES	SEMAM	Saint-Benoit	67	2014	5,71	10%	13%	OUI									5	5	1	5	1	1	Quartier Bras-Fusil
CYBELE LLS	SEMAM	Saint-Benoit	50	2000	4,30	22%	12%										1	1	1	5	1	1	Réhabilitation en cours
CYCLADES LLS	SEMAM	Saint-Benoit	16	1995	6,12	13%	31%										5	3	1	5	1	1	Quartier Beaufonds
GIROFLES LLTS	SEMAM	Saint-Benoit	41	1999	5,96	2%	15%										3	3	5	5	5	5	
HERMES	SEMAM	Saint-Benoit	97	2009	3,71	38%	19%	OUI									1	1	1	5	1	1	Quartier + Niveaux des loyers
ILOT JOSEH HUBERT	SEMAM	Saint-Benoit	40	2010	6,21	5%	23%										5	5	5	5	5	2	Niveaux des loyers
L'ATALANTE LLS	SEMAM	Saint-Benoit	96	2001	5,40	10%	25%	OUI									1	1	1	5	1	1	Réhabilitation en cours
LE MANCHY	SEMAM	Saint-Benoit	15	2002	6,90		20%										5	5	5	5	5	5	
MINOTAURE LLTS	SEMAM	Saint-Benoit	20	1998	5,97		25%										5	5	5	5	5	5	
NEPTUNE LLS	SEMAM	Saint-Benoit	20	1995	5,75	15%	15%										1	1	5	5	5	1	Niveaux des loyers
PHEDRE I LLS	SEMAM	Saint-Benoit	30	1996	6,29	13%	20%	OUI									5	3	1	5	5	5	

PROMOCANNE	SEMAM	Saint-Benoit	87	2009	5,48	15%	28%	OUI						5	5	1	5	1	1	Quartier Beaufonds
SOLDANELLE	SEMAM	Saint-Benoit	34	2013	6,30		18%							5	5	5	3	5	4	Image de la résidence à surveiller
THESEE LLS	SEMAM	Saint-Benoit	32	1995	6,24	19%	25%	OUI						5	3	1	5	5	5	
40 LLS SAINTE ROSE	SEMAM	Sainte-Rose	40	1997	4,50	15%	8%							3	3	3	5	5	4	
PITON SAINTE ROSE 1	SEMAM	Sainte-Rose	28	2015	6,65									5	5	5	5	5	5	
PITON SAINTE ROSE 2	SEMAM	Sainte-Rose	12	2015	5,97									5	5	5	5	5	5	
Cattleya	SHLMR	Bras-Panon	36	2013	6,60		19%							5	5	5	5	5	1	Niveaux de loyer
La Case Gramoun	SHLMR	Bras-Panon	34	2015	4,96	15%								5	5	5	5	5	1	Niveaux de loyer
ODEON	SHLMR	Bras-Panon	56	2009	6,71	4%	18%							5	2	2	5	5	5	
LES FOUGERES	SHLMR	Plaine-des-Palmistes (La)	51	2013	5,04		16%							1	5	5	5	5	5	Logement très humide, remontée capillaire
AUDE	SHLMR	Saint-André	43	2010	7,18		21%													
LES CAPUCINES	SHLMR	Saint-André	41	1999	5,53		15%													
OASIS	SHLMR	Saint-André	115	1995	5,71	1%	16%													
Zac Fayard Ilot A4	SHLMR	Saint-André	53	2010	6,48	6%	21%	OUI						5	3	2	5	2	2	Réputation du quartier
Zac Fayard Ilot A6	SHLMR	Saint-André	53	2011	6,95	2%	21%	OUI						5	3	2	5	2	2	Réputation du quartier
Zac Fayard Ilot A9	SHLMR	Saint-André	71	2012	6,35	3%	18%	OUI						5	5	2	5	2	2	
BRAS FUSIL	SHLMR	Saint-Benoit	76	1990	4,52	5%	16%	OUI						5	2	2	5	2	2	Quartier de BRAS FUSIL

EUROPE 1	SHLMR	Saint-Benoit	95	1991	3,97	25%	4%	OUI	Ateliers : animation avec les locataires - aménagement du LCR (2016 / 2017) - local prévu pour association					3	3	2	5	2	1	Communautarisme
EUROPE 2	SHLMR	Saint-Benoit	101	1993	3,94	27%	9%	OUI						3	3	2	5	2	1	Communautarisme
GARE ROUTIERE 2	SHLMR	Saint-Benoit	30	2006	6,28	3%	17%													
Héra	SHLMR	Saint-Benoit	85	2013	3,96	33%	6%	OUI						5	3	2	2	2	1	Secteur peu attractif
HESTIA	SHLMR	Saint-Benoit	25	2008	3,11	44%		OUI						5	3	2	2	2	2	Quartier + prix des loyers
LES PLAINES	SHLMR	Saint-Benoit	80	1992	4,92	11%	14%	OUI						3	2	2	5	2	1	Secteur de BRAS FUSIL
Roméo	SHLMR	Saint-Benoit	48	2011	6,05	10%	21%													
LES GOYAVIERS	SIDR	Plaine-des-Palmistes (La)	20	2015	6,18	30%			Expertise en cours infiltrations toitures remontées d'humidité					2	5	5	3	3	2	
VILLAS FREMICOURT	SIDR	Plaine-des-Palmistes (La)	23	2013	4,45	22%	4%	OUI	Expertise en cours infiltrations toitures remontées d'humidité					2	5	5	3	3	2	
ANTHURA 1	SIDR	Saint-André	40	2011	5,70	10%	18%	OUI	Expertise en cours. Problématique étanchéité					2	4	2	5	3	5	Secteur FAYARD

