



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

PPGDLSID

PLAN REVISE 2023 – 2029



Table des matières

Préambule	3
Chapitre 1 : L'accueil et l'information des demandeurs.....	4
1.1. Les Points Information logement, guichets de niveau 1	7
1.2. Les Guichets d'accueil des demandeurs de logement social, dit « de niveau 2 »	8
Chapitre 2 : la prise en compte des situations demandant un examen spécifique	11
2.1 Publics susceptibles de relever du CCH, du DALO, des priorités du PDALHPD ou des accords collectifs.....	11
2.2. Personnes âgées et/ou en situation de handicap ou de perte d'autonomie	13
2.3. Les ménages contraints au relogement suite à une opération ANRU, RHI ou ZAC (démolition ou réhabilitation lourde).....	14
2.4. Les demandes de mutation	16
2.5 Les publics jeunes	17
Chapitre 3 : L'enregistrement et le traitement de la demande	18
3.1. Modalités d'enregistrement de la demande et saisie des étapes du traitement de la demande	18
3.2. Modalités de traitement de la demande.	21
Chapitre 4 : Les dispositifs spécifiques de gestion de la demande (cotation de la demande, offre de logements vacants, location voulue, échanges de logements)	27
4.1 La mise à disposition des logements vacants.....	27
4.2 L'expérimentation d'une « bourse d'échange de logements sociaux » à la CINOR	27
4.3 La mise en place de la cotation de la demande	28
Chapitre 5 : Suivi des attributions et évaluation	30
5.1. Attendus du dispositif de suivi et d'évaluation	30
5.2. Recueil des données	30
Chapitre 6 : calendrier de mise en œuvre	33
ANNEXES.....	35

Préambule

Ce plan partenarial est le résultat d'un travail collectif qui a associé, outre les services de la CINOR, les services de l'Etat, les communes membres de l'EPCI et leurs CCAS, le Département, la CAF, les bailleurs, les associations de locataires et les autres partenaires (ADIL, AIVS, etc.) œuvrant dans le champ du logement et de l'hébergement et réunis au sein de la conférence intercommunale du logement du nord (CIL). Il vient compléter la Convention Intercommunale d'attribution et s'articule avec les orientations du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes défavorisées.

Sa mise en œuvre opérationnelle dépend de l'application des engagements décrits dans le présent document par toutes les parties.

L'évaluation à mi-parcours du plan initial (2017 – 2023) réalisée en 2021 a conduit à la révision du document qui intègre un nouveau programme d'actions pour la période 2023 - 2029 et la grille de cotation de la demande en logement définie et expérimentée en concertation avec les membres de la conférence.

Le plan révisé est approuvé par la Conférence Intercommunale du Logement du Nord en séance du 21 septembre 2022) et par le conseil communautaire de la CINOR (délibération n°2022/xx-xxxx du 8 décembre 2022)

Les éléments encadrés dans le document amendent et mettent à jour le document initial à l'issue du bilan triennal.

Chapitre 1 : L'accueil et l'information des demandeurs

L'accueil et l'information des demandeurs constituent une étape clé de la mise en œuvre de la réforme car il s'agit à la fois de simplifier leurs démarches tout en rendant lisible l'organisation territoriale.

Pour le demandeur, il s'agit :

- De lui permettre d'**appréhender l'existence d'un système d'information partagée** (Système national d'enregistrement)
- De lui donner une **vision la plus claire possible de l'offre de logement social, de la demande et des attributions**, afin de lui faire prendre conscience de la réalité de l'offre et de l'aider à optimiser son dossier de demande pour améliorer ses chances d'accéder à un logement social adapté à sa situation.
- De l'amener à **modifier ses pratiques en simplifiant les démarches** (éviter de devoir déposer plusieurs dossiers de demande) et en l'aidant à réaliser les actes dématérialisés utiles au traitement de sa demande.
- De **l'informer au mieux de ses droits mais également de ses devoirs**, et notamment de l'importance d'actualiser sa demande et de fournir l'ensemble des pièces demandées

Cet accompagnement au changement de pratiques pour les demandeurs sera d'autant plus efficace qu'il pourra prendre appui sur les différents lieux vers lesquels les demandeurs se dirigent aujourd'hui spontanément. C'est pourquoi **les acteurs de l'habitat ont choisi d'organiser l'accueil et l'information des demandeurs en réseau sur deux niveaux de service, permettant un fin maillage du territoire :**

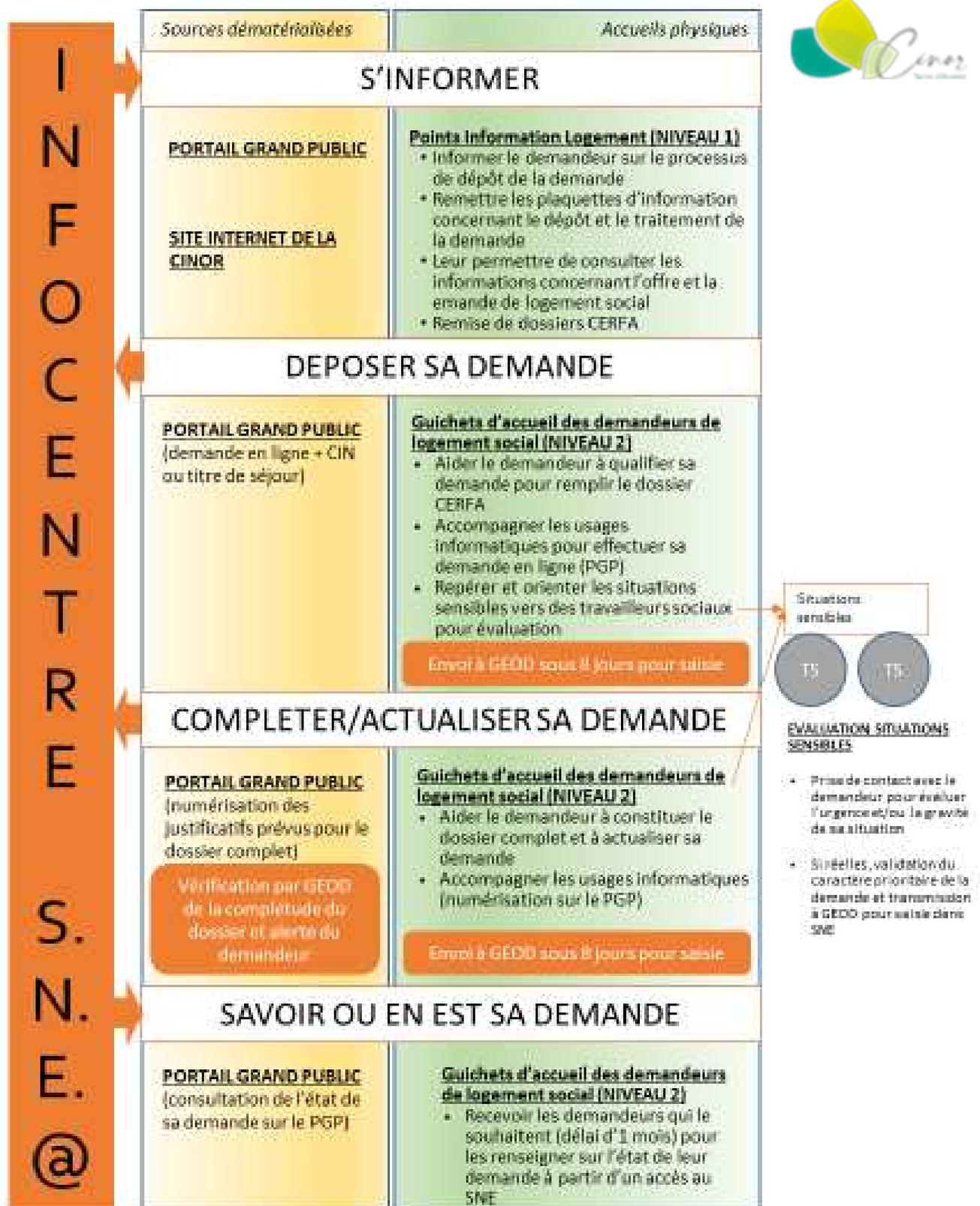
- Des **guichets dits de « niveau 1 » (Points Information Logement)**, permettant aux demandeurs de disposer de toutes les informations nécessaires pour réaliser leur demande de logement social de façon autonome ;
- Des **guichets dits de « niveau 2 » (Guichets d'accueil des Demandeurs de logement social)**, offrant un accompagnement des demandeurs dans la qualification de leur demande, le renseignement et la complétude des dossiers.

Ces guichets disposeront de **supports d'information** papier et dématérialisés produits par l'EPCI pour l'ensemble du territoire (cf. Annexe 3). Leur **labélisation** est conditionnée au suivi d'une formation des agents animée par l'ADIL et aux exigences d'un cahier des charges établi par la CINOR. L'enjeu est ici de parvenir à une **harmonisation du service rendu à la population**, quel que soit le guichet auquel le demandeur s'adresse.

La **liste et la cartographie des lieux d'accueil** suite l'appel à manifestation d'intérêt réalisé auprès des partenaires en août 2016 sont présentées en annexe.

L'accueil et l'information des demandeurs s'organisent selon le schéma de principe suivant :

Service d'accueil et d'information des demandeurs



Les acteurs comme le **Département de La Réunion** pour lesquels les accès au SNE n'ont pas encore été donnés et qui ne sont pas immédiatement en mesure d'assurer les missions d'accueil et d'information des demandeurs bénéficieront tout de même du niveau minimal de formation dispensée dans le cadre de la mise en œuvre du plan, pour les agents des Maisons Départementales du Territoire Nord (anciens GUT) par exemple.

Au-delà des lieux d'accueil physiques, le **réseau d'accueil est également composé d'un lieu commun qui concourt à l'information au demandeur**, alimenté par l'ensemble des acteurs de l'accueil sur le territoire et piloté par la CINOR. **Ce lieu commun, dématérialisé, est constitué de la page dédiée à la demande de logement social sur le site internet de la CINOR.** Il rappelle à minima les conditions de dépôt de la demande, redirige vers le Portail Grand Public ainsi que vers les sites web des communes et des différents bailleurs sociaux disposant de patrimoine sur le territoire de la CINOR, met à disposition la plaquette d'information de la CINOR et présente une cartographie des lieux d'accueil de la CINOR, des horaires d'accueil. Au 1^{er} janvier 2024, il donnera également une information sur les modalités d'application de la cotation de la demande.

Le site internet de la CINOR pourra être enrichi de nouvelles informations selon les besoins des partenaires. Il constitue à ce titre **une interface souple et enrichie** pour interagir avec les demandeurs et les informer (cf. Action 2.1 du programme d'action en Annexe 7)

Le site internet 2022 de la Collectivité :

The screenshot displays the CINOR website interface. At the top, there is a green navigation bar with 'CONTACTEZ-NOUS !' on the left and social media icons for Facebook and YouTube on the right. Below this is a white header area containing a dropdown menu for 'Mon quotidien', the CINOR logo (with the tagline 'Terre d'Avenir'), and a search bar labeled 'Rechercher...'. A secondary navigation bar lists various service categories: 'LA VIE DE LA CINOR', 'MON TERRITOIRE EN DÉVELOPPEMENT', 'MON CADRE DE VIE', 'LA VIE ÉCONOMIQUE DE MON TERRITOIRE', and 'LOISIRS SPORTS ET CULTURE'. The main content area features a large banner with a scenic background and the text 'Kosa zot i di ?' and 'DONNEZ VOTRE AVIS SUR LE SCOT DE LA CINOR'. Below the banner is a section titled 'VOS DÉMARCHES EN LIGNE :', which contains a grid of service icons. The icon for 'Demander un logement social' is highlighted with a red hexagonal border. At the bottom, there are two call-to-action boxes: 'UN PORTAIL POUR TOUTES VOS DÉMARCHES' with a 'JE M'INSCRIS !' button, and 'AUTRE CHOSE ?' with a 'CONTACTEZ-NOUS !' button.

1.1. Les Points Information logement (PIL) - Guichets de niveau 1

Missions des PIL :

Véritable **réseau de proximité pour l'information des demandeurs** de logement social, les Points Information Logement devront pouvoir éclairer les demandeurs ou futurs demandeurs sur les points suivants :

- **Modalités de dépôt, d'enregistrement et de traitement de la demande**, à partir des supports élaborés par la CINOR,
- Existence d'un **Portail internet Grand Public** alimentant un système d'enregistrement centralisé (Système National d'Enregistrement – SNE) permettant de partager les informations entre tous les bailleurs et les réservataires du territoire et possibilité d'actualiser les pièces du dossier et de consulter l'état de leur demande sur le portail,
- Des **données simples concernant l'offre de logement social** sur le territoire, **la demande et les attributions**, consultables sur le Portail Grand Public (échelle communale) et sur le site internet de la CINOR (lieu commun d'information dématérialisée) Les données seront mises à jour annuellement sur les deux sites.
- **Localisation des guichets dits de niveau 2** permettant aux demandeurs n'ayant pas l'autonomie ou l'équipement nécessaire pour réaliser les démarches en ligne d'être accompagnés pour renseigner leur dossier de demande de logement social.

Ils disposeront également de **formulaires CERFA n°14069*04** vierges qui pourront être remis aux demandeurs qui le souhaitent.

Le dispositif pourrait être complété à terme par la **création d'un numéro vert** dont le fonctionnement sera assuré par un prestataire (qui pourrait être l'ADIL) selon un cahier des charges spécifique.

La liste des Points Information Logement sera consultable sur le Portail Grand Public et sur le site internet de la CINOR, et éventuellement relayée sur les sites internet des partenaires du plan.

Modalités de mise en place des PIL

L'établissement des premiers PIL fait suite à l'**appel à manifestation d'intérêt** lancé à la suite de l'adoption du PPGDLSID en 2017 (dossiers de candidature répondant au cahier des charges des Points Information Logement établi par la CINOR)

La **formation du personnel** des points d'information logement conditionne l'obtention de la labélisation et son renouvellement, comme indiqué dans la fiche-action 3.1 du programme d'action en Annexe 7. Des points de formations spécifiques seront également proposés par la CINOR (cf. fiche 3.2 du programme d'action en Annexe 7) La labélisation est donnée pour une période de trois ans, renouvelable par tacite reconduction dans la limite de la durée du plan.

La conférence intercommunale du logement examine toute nouvelle candidature.

Suivi d'activité des Points Information Logement :

Un **bilan annuel simplifié** est fourni par les Points Information Logement, sous la forme du remplissage d'un **outil périodique de suivi numérique constitué d'indicateurs et transmis par la CINOR**, permettant d'évaluer l'activité des différents points et éventuellement, d'améliorer la couverture territoriale par des appels à candidature complémentaires.

1.2. Les guichets d'accueil des demandeurs de logement social (GA) – Guichets de niveau 2

Missions des GA :

Ces guichets accueillent, écoutent, conseillent et accompagnent les demandeurs de logement social dans le dépôt de leur demande de logement social. Ces guichets, qu'ils soient communaux ou relèvent d'autres acteurs doivent agir en tant que guichet territorial et non en tant que réservataire ou bailleur.

Leur mission est de :

- Permettre au demandeur d'optimiser ses chances en qualifiant au mieux sa demande, au vu de sa situation personnelle et/ou familiale et de l'adéquation avec l'offre de logement telle qu'elle se libère.
- Aider le demandeur à remplir le dossier CERFA de demande de logement accompagné a minima d'une pièce d'identité ou un titre de séjour, condition nécessaire pour que la demande puisse être prise en compte et enregistrée (article R441-2-3 du CCH). Ces demandes seront transmises par les guichets de niveau 2 à G.E.O.D., association chargée de l'enregistrement des demandes, dans un délai de 8 jours (les guichets ne sont pas mandatés pour saisir les demandes dans le système national d'enregistrement), si possible accompagnées de l'intégralité du dossier nécessaire au traitement de sa demande, selon le choix du demandeur (envoi groupé ou envois différés).
- Accompagner le demandeur dans la constitution de son dossier (fourniture des pièces justificatives de sa situation) en vue du traitement de sa demande, vérifier les justificatifs papiers et une fois le dossier complet, le valider et centraliser pour transmission au guichet d'enregistrement des demandes dans un délai de 8 jours maximum.
- Aider le demandeur en manque d'autonomie à renseigner et/ou actualiser son dossier sur le Portail Grand Public et à numériser les pièces justificatives exigées, sous réserve qu'il dispose d'une adresse de messagerie électronique, l'attestation d'enregistrement de la demande étant dans ce cas envoyée par mail.
- Repérer les situations fragiles pouvant demander un examen particulier par un travailleur social et orienter le demandeur vers un service habilité à réaliser une évaluation sociale en vue de confirmer l'éventuel caractère prioritaire de la demande.
- Recevoir les demandeurs qui en font la demande et les renseigner sur les étapes de traitement de leur dossier, à partir de la consultation du module de gestion partagée du S.N.E. Le guichet d'accueil des demandeurs de logement social sollicité devra recevoir le demandeur dans un délai maximum d'un mois (conformément au CCH article L 441-2-9) et devra alerter

la CINOR en cas de difficulté liée au respect de ce délai. En fonction du nombre de demandes de rendez-vous, les missions du prestataire du numéro vert pourront être élargies pour être en mesure de réaliser des entretiens téléphoniques et informer le demandeur de l'état de sa demande.

Certains guichets de niveau 2 sont dit spécialisés, c'est-à-dire dédiés à certaines catégories de publics, notamment les personnes déjà suivies par un travailleur social (CCAS par exemple) ou les locataires du parc social en demande de mutation interne qui seront reçus par leur bailleur (ces demandeurs pourront s'adresser à un guichet généraliste s'ils souhaitent changer de bailleur). Cette disposition vise à éviter aux demandeurs de multiplier les démarches et interlocuteurs, et d'être renvoyés de service en service. Les guichets spécialisés devront assurer l'ensemble des prestations attendues, à savoir : aide à la qualification de la demande et à la constitution du dossier, transmission des éléments au service enregistreurs dans un délai de 8 jours, repérage des situations fragiles demandant une évaluation sociale, réception des demandeurs et information sur l'état de traitement de leur demande.

Les guichets de niveau 2 devront être équipés de l'équipement informatique et des connexions nécessaires pour accompagner les demandeurs dans la réalisation des démarches souhaitées sur le portail grand public (actualisation de la demande, numérisation des pièces). Ils disposeront d'un accès au SNE leur permettant de renseigner les demandeurs quant à l'état de traitement de leur demande (droits de consultation) - cf. fiche 7.1 du programme d'action en annexe 7.

Les guichets de niveau 2 pourront choisir de réaliser des permanences décentralisées dans les Points Information Logement, sous réserve que ceux-ci disposent de l'équipement prévu au paragraphe précédent.

Modalités de mise en place des GA

L'établissement des premiers guichets fait suite à l'**appel à manifestation d'intérêt** lancé à la suite de l'adoption du PPGDLSID en 2017 (dossiers de candidature répondant au cahier des charges des Guichets d'accueil généraliste ou spécialisé établi par la CINOR)

La **formation du personnel** (3 jours de formation initiale suivis de 2 demi-journées annuelles d'échanges de pratiques) des guichets conditionne l'obtention de la labélisation et son renouvellement, comme indiqué dans la fiche-action 3.1 du programme d'action en Annexe 7. Cette formation comprend notamment l'utilisation du Portail Grand Public, la consultation du module de gestion partagée de la demande du SNE et la numérisation des pièces justificatives. Des points de formations spécifiques seront également proposés par la CINOR (cf. fiche 3.2 du programme d'action en Annexe 7) La labélisation est donnée pour une période de trois ans, renouvelable par tacite reconduction dans la limite de la durée du plan.

La conférence intercommunale du logement examine toute nouvelle candidature.

Suivi d'activité des guichets d'accueil des demandeurs de logement social :

Un bilan semestriel est fourni par les guichets d'accueil des demandeurs de logement social sous la forme du remplissage d'un outil de suivi d'indicateurs, numérisé et distribué par la CINOR,

permettant d'évaluer l'activité des différents guichets et éventuellement, d'améliorer la couverture territoriale par des appels à candidature complémentaires, comme indiqué dans la fiche 10.1 du programme d'action en annexe 7. Les acteurs signataires seront notamment vigilants quant à l'activité liée à la réception des demandeurs souhaitant être informés de l'état de traitement de leur demande et pourront proposer de mettre en place une centralisation des demandes si cela s'avère nécessaire.

La liste des Guichets d'accueil des demandeurs de logement social sera consultable sur le Portail Grand Public. Elle pourra être partagée sur les sites internet des acteurs partenaires du présent Plan.

Chapitre 2 : la prise en compte des situations demandant un examen spécifique

La conférence intercommunale du logement et les acteurs de l'habitat réunis pour l'élaboration puis l'évaluation du Plan Partenarial de gestion de la demande en logement social et d'information des demandeurs ont souhaité affirmer le caractère prioritaire de certaines situations sociales et définir les modalités de repérage, d'évaluation, de labellisation et traitement de ces demandes quand celles-ci relèvent des seules priorités intercommunales. Les travaux ont été guidés par la recherche de cohérence entre les dispositifs, la volonté de limiter la multiplication des circuits et des instances dédiées aux publics prioritaires et l'analyse de l'efficacité des actions menées sur les premières années de mise en œuvre du plan.

Les processus définis pour prendre en compte ces différentes catégories de ménages ne nécessitent pas la mise en place d'une « filière » ou d'instances ad-hoc. La CINOR et ses partenaires ont privilégié une approche intégrée au processus classique de traitement de la demande, décrit au chapitre 3.

2.1 Publics susceptibles de relever du CCH, du DALO, des priorités du PDALHPD ou des accords collectifs

La CINOR et ses partenaires se donnent comme objectif la prise en compte dans les meilleurs délais des situations relevant des priorités définies au titre :

- **du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) et du Droit Au Logement Opposable (DALO)** dès lors que les instances auront validé le caractère prioritaire de cette demande.

Le public PDALHPD est défini de manière précise dans le cadre de la mise en œuvre du PDALHPD sur la base d'une grille de critères donnant lieu à une cotation préalable à leur labellisation au niveau départemental.

Ces deux publics bénéficient également d'une cotation au niveau de l'EPCI : 500 points pour les DALO, 300 points pour les ménages du PDALHPD (cf. grille de cotation annexée au présent document)

Des objectifs quantitatifs et qualitatifs de prise en compte de ces publics sont définis dans la Convention Intercommunale d'Attribution. Celle-ci rappelle notamment que l'effort de prise en compte de ces publics doit être partagé entre les différentes intercommunalités du territoire réunionnais. C'est pourquoi les réservataires et bailleurs pourront donner priorité aux candidatures locales pour répondre au double objectif de relogement des ménages prioritaires et de réponse au stock de demandeurs du territoire intercommunal.

L'objectif est qu'au moins une proposition puisse être faite à ces ménages dans un délai maximum de 6 mois après la saisie du caractère prioritaire de la demande dans le SNE. Cette obligation est partagée par l'ensemble des réservataires, dans la limite de l'acceptation de la proposition par le demandeur. Pour ce faire, ce public sera sélectionné de façon privilégiée par le biais de filtres (décrits au chapitre 3), pour l'attribution :

- 1) De logements du contingent prioritaire situés en priorité en dehors des Quartiers Politique de la Ville (QPV)
- 2) De logements du contingent départemental situés en priorité en dehors des QPV
- 3) De logements situés en dehors des QPV pour les autres contingents (EPCI/Communes, Action Logement, CAF) et logements non réservés.

Ces dispositions pourront être précisées et actualisées par la Conférence Intercommunale du Logement.

- **Des autres priorités définies au titre du C.C.H (L441-1)** pour l'attribution des logements, élargies depuis la promulgation de la loi Egalité et Citoyenneté du 27 janvier 2017 aux :
 - a) Personnes en situation de handicap, au sens de l'article [L. 114 du code de l'action sociale et des familles, ou familles](#) ayant à leur charge une personne en situation de handicap ;
 - b) Personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique mentionné au 9° de l'article L. 312-1 du même code ;
 - c) Personnes mal logées ou défavorisées et personnes rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence ou confrontées à un cumul de difficultés financières et de difficultés d'insertion sociale ;
 - d) Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition ;
 - e) Personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée ;
 - f) Personnes exposées à des situations d'habitat indigne ;
 - g) Personnes mariées, vivant maritalement ou liées par un pacte civil de solidarité justifiant de violences au sein du couple ou entre les partenaires, sans que la circonstance que le conjoint ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité bénéficie d'un contrat de location au titre du logement occupé par le couple puisse y faire obstacle, et personnes menacées de mariage forcé. Ces situations sont attestées par une ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales en application du titre XIV du livre 1er du même code ;
 - g bis) Personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords, lorsque l'autorité judiciaire a imposé à la personne suspectée, poursuivie ou condamnée et pouvant être à l'origine d'un danger encouru par la victime de l'infraction, une ou plusieurs des interdictions suivantes :
 - une interdiction de se rendre dans certains lieux, dans certains endroits ou dans certaines zones définis dans lesquels la victime se trouve ou qu'elle fréquente ;
 - une interdiction ou une réglementation des contacts avec la victime ;
 - h) Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle prévu à l'article [L. 121-9](#) du code de l'action sociale et des familles ;
 - i) Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme prévues aux articles [225-4-1 à 225-4-6](#) et [225-5 à 225-10](#) du code pénal ;
 - j) Personnes ayant à leur charge un enfant mineur et logées dans des locaux manifestement suroccupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent ;

- k) Personnes dépourvues de logement, y compris celles qui sont hébergées par des tiers ;
- l) Personnes menacées d'expulsion sans relogement ;
- m) Mineurs émancipés ou majeurs âgés de moins de vingt et un ans pris en charge avant leur majorité par le service de l'aide sociale à l'enfance, dans les conditions prévues à l'article L. 222-5 du code de l'action sociale et des familles, jusqu'à trois ans après le dernier jour de cette prise en charge.

La convention intercommunale d'attribution détermine les conditions dans lesquelles ces critères de priorité sont pris en compte dans les procédures de désignation des candidats et d'attribution des logements sociaux.

Les modalités de priorisation de ces ménages dans le processus de traitement de la demande sont décrites au chapitre 3.1. – Etape 3.

Par ailleurs, afin de veiller à ce que des situations sociales critiques et/ou urgentes ne restent « invisibles », les guichets d'accueil des demandeurs de logement social participeront au repérage de situations susceptibles de relever des priorités du PDALHPD. Au préalable, le guichet vérifiera auprès du demandeur s'il n'est pas déjà connu et suivi par un service social et consultera le SNE pour contrôler que sa demande de logement n'est pas déjà labellisée comme prioritaire. Quand l'exposé de sa situation par le demandeur permettra au guichet de déceler qu'il relève potentiellement d'un ou de plusieurs critères tels que définis par le PDAHLPD, le demandeur sera orienté vers le service social cité ou à défaut vers le service social départemental muni d'une fiche de liaison établie par le guichet à l'attention du travailleur social. Ce dernier, ou tout autre organisme habilité par le PDAHLPD, réalisera l'évaluation sociale requise et pourra alors engager la procédure pour faire reconnaître le caractère prioritaire de la demande.

Depuis 2022, l'ADIL identifie dans le logiciel de gestion partagée de la demande les dossiers labélisés au titre du PDALHPD (critère local hors SNE) soit 132 dossiers à la date de révision du présent plan.

Un état des lieux des relogements des publics prioritaires sera présenté annuellement à la C.I.L par le référent du PDALHPD. Par ailleurs, les tableaux de bord trimestriels produits par la CINOR permettront d'évaluer quantitativement le nombre de situations relevant de ses priorités et la part des ménages concernés ayant bénéficié d'une proposition de relogement ou d'un relogement, ceci afin de vérifier que leur caractère prioritaire est effectivement pris en compte.

2.2. Personnes âgées et/ou en situation de handicap ou de perte d'autonomie

Les acteurs du territoire de la CINOR ont affirmé la volonté commune de garantir autant que possible l'accès à un logement adapté au maintien à domicile et de veiller aux bonnes conditions de vie des personnes âgées ou vieillissantes. Les acteurs considèrent que cette attention passe par une priorité donnée à tout demandeur de logement social âgé de 60 ans et plus (seuil défini pour l'attribution de l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie) ou 55 ans et plus en cas de handicap. A noter que les personnes en situation de handicap relèvent d'ores et déjà des priorités définies par le CCH : il s'agit ici d'être particulièrement attentif aux personnes vieillissantes pour qui des besoins spécifiques peuvent être repérés.

Ces demandeurs seront repérés à partir du S.N.E grâce aux champs « Date de naissance » ou à l'annexe du CERFA pour la demande de logement adapté. Ce public sera sélectionné de façon privilégiée par le biais de filtres, pour l'attribution :

- De logements neufs ou récents, respectant les nouvelles normes d'accessibilité et disposant d'équipements adaptés à une éventuelle perte d'autonomie (circulations larges, ascenseurs, douches italiennes, logements de plain-pied ou à un seul niveau...)
- De logements adaptés aux Personnes à Mobilité Réduite.

Lors du traitement de leur demande, les bailleurs pourront mobiliser leurs référents sociaux ou faire appel aux services sociaux compétents (Centres Communaux d'Action Sociale - CCAS, Caisse Générale de Sécurité Sociale - CGSS, Maison Départementale des Personnes Handicapées de la Réunion - MDPH) pour évaluer les capacités à vieillir dans de bonnes conditions dans le logement et la nécessité éventuelle de mettre en place des services à domicile adaptés (livraison de repas, aide-ménagère, demande d'évaluation médicale...).

Les tableaux de bord trimestriels produits par la CINOR permettront de vérifier la bonne prise en compte de ces publics parmi les ménages attributaires.

Par ailleurs, la Conférence Intercommunale du Logement invitera les bailleurs à partager les expériences et initiatives prises en direction de leurs locataires âgés (Plan séniors...) afin de favoriser les échanges de pratiques et d'assurer une veille collective en direction de ces locataires à l'échelle intercommunale.

2.3. Les ménages contraints au relogement suite à une opération ANRU, RHI ou ZAC (démolition ou réhabilitation lourde)

Afin de tenir compte du caractère contraint du relogement de ces ménages et de veiller à la tenue des délais de relogement, les acteurs du territoire ont considéré comme nécessaire la définition d'un processus spécifique, décrit ci-dessous.

Ces modalités viennent compléter les éléments contenus dans la Convention Intercommunale d'Attribution concernant le relogement et l'accompagnement social dans le cadre des opérations conventionnées par l'ANRU et annexés au protocole de préfiguration du PRU.

Certaines modalités, notamment pour les opérations ne relevant pas des périmètres ANRU, pourront être précisées dans une charte de relogement élaborée de façon partenariale et présentée en C.I.L. pour information.

Afin de garantir la prise en compte des besoins de relogement des ménages concernés par ce paragraphe, il est proposé que le processus suivant de traitement de la demande puisse être adopté par l'ensemble des acteurs mobilisés sur une opération de démolition, de résorption de l'habitat insalubre ou de ZAC pour lesquelles un accès prioritaire au logement social aura été validé pour tout ou partie des occupants :

1. Suite à la déclaration d'intention de démolir ou dès les enquêtes sociales menées en phase pré-opérationnelle dans le cadre d'une RHI, une **réunion d'information** des occupants est organisée à l'initiative du maître d'ouvrage (bailleur ou collectivité, aménageur dédié ou MOUS dans le cadre d'une RHI) en présence des associations de locataires lorsque cela se

justifie. Cette réunion présentera notamment le processus proposé, un rappel des droits et devoirs des occupants et du maître d'ouvrage, la présentation de quelques opérations sur lesquelles le relogement pourrait être réalisé (aider les occupants à se projeter). Ces réunions d'information devront être organisées autant que de besoin sur toute la durée des opérations, particulièrement dans le cadre des RHI où les parcours résidentiels peuvent se dérouler par étapes (location préalable à une accession, transit...)

2. Une **enquête sociale** est réalisée par le maître d'ouvrage (bailleur ou collectivité, aménageur dédié ou MOUS dans le cadre d'une RHI) auprès des occupants afin de stabiliser la liste des ménages à reloger (dont décohabitations) et d'actualiser leur situation familiale, professionnelle, économique et sociale. Cette enquête est également l'occasion de recueillir leurs souhaits de relogement s'ils sont en capacité de les exprimer et de partager avec eux les solutions qui peuvent être envisagées en fonction des caractéristiques socio-économiques des ménages (accession à la propriété, parc locatif privé ou social, amélioration, acquisition-amélioration, PTZ...). Le **plan de relogement des ménages** est défini à l'issue de cette première phase de l'opération et précise les besoins d'accompagnement social des familles qui pourront être pris en charge par la MOUS si elle existe ou mobiliser les services sociaux compétents selon le niveau d'accompagnement requis (service social du bailleur, services sociaux départementaux, associations ...).
3. Quand les solutions de relogement nécessitent la mobilisation du parc social, le chargé de relogement (interne ou MOUS) vérifie **si une demande de logement social a déjà été enregistrée dans le SNE** et réunit les justificatifs pour l'actualisation de la situation. Dans le cas contraire, un dossier de demande de logement est effectué avec l'aide du chargé de relogement (sans nécessité de passer par un guichet labellisé) et transmis à l'association G.E.O.D. pour saisie.

Dans le cadre des opérations ANRU, **le caractère prioritaire des demandes est saisi depuis 2021 dans le SNE via le motif « Renouvellement urbain »** Les éléments recueillis au cours des enquêtes sont saisis dans le fichier Excel commun à l'ensemble des opérations de relogement ANRU. Le fichier est mis à jour en continu par le bailleur maître d'ouvrage présenté tous les mois en comité de suivi des relogements dont la CINOR fait partie.

4. Le maître d'ouvrage identifie les solutions de relogement mobilisables dans le délai convenu. Si certains souhaits ne peuvent être satisfaits sur le parc du bailleur (notamment localisation ou typologie), celui-ci peut présenter à son Comité technique de Relogement les situations pour lesquelles il sollicite la coopération des autres organismes HLM. Les modalités (localisation, mise à disposition d'une offre adaptée, mobilisation des différents contingents) pourront être précisées dans une charte de relogement en lien aux besoins spécifiques de l'opération concernée. Dans le cadre d'une RHI notamment, un relogement temporaire de tout ou partie des occupants est parfois nécessaire (phase de transit) lors de la phase travaux (deuxième phase du dispositif, dite « opérationnelle »). Ces relogements s'effectuent la plupart du temps dans le parc locatif social, en dehors du périmètre de la RHI dans le cas où l'offre sur site est inadaptée ou inexistante. La « MOUS » accompagne le ménage dans toutes les démarches administratives nécessaires liées au transit, y compris « en cas d'urgence

opérationnelle » (relogement de transit lié à l'aménagement du secteur : acquisition, libération du foncier par voie amiable ou d'expropriation)

5. Après 2 propositions de relogement refusées par le ménage, un entretien est proposé avec un élu et/ou un représentant du préfet : au cours de cet entretien il est rappelé que le maître d'ouvrage a l'obligation de proposer 3 offres de relogement, signifiant que faute d'acceptation de la 3ème proposition par le locataire, le bailleur n'est plus tenu au relogement du ménage.
6. **En cas de relogement temporaire en attente de livraison, une convention est signée entre le locataire et le bailleur indiquant les conditions finales du relogement**, les échéances prévues, et les conditions de dédit du locataire. Il n'y a pas lieu de procéder à une nouvelle demande, ni à une nouvelle attribution.
7. Un **suivi trimestriel des rythmes d'avancement et des conditions de relogement** est présenté en Comité technique Relogement. Une synthèse annuelle serait présentée à la Conférence Intercommunale du Logement.

2.4. Les demandes de mutation

L'ensemble des acteurs a exprimé lors des ateliers de co-construction du PPGDLSID la volonté de s'engager ensemble dans une réflexion proactive et anticipatrice sur cette problématique. Cette volonté s'articule autour de quatre objectifs prioritaires, définis localement et précisés dans la Convention Intercommunale d'Attribution :

- La **prévention des impayés de loyer**,
- **Le bien-être des locataires**,
- **La fidélisation des « bons clients »**
- **L'optimisation de l'occupation du parc social**

Pour atteindre ces objectifs, le Plan Partenarial de Gestion de la Demande préconise :

- **Que les bailleurs aient une démarche proactive à l'égard de leurs locataires**, notamment ceux en difficulté financière pour faire face aux différents coûts liés au logement. Les travailleurs sociaux du territoire pourront également solliciter les bailleurs au vu des difficultés des ménages accompagnés. Les modalités de traitement seront propres à chaque organisme (propositions d'entretiens, mise en place d'un comité technique mutation, ...). Afin d'assurer la cohérence de l'accompagnement des locataires, les bailleurs pourront s'inscrire dans le Service d'Accueil et d'Information des demandeurs en tant que guichets spécialisés réservés à leurs locataires (cf. paragraphe 1.2).
- **Que les réservataires participent à l'effort de fluidification des parcours résidentiels en faisant place aux demandeurs de mutation lors des processus de désignation**. Les réservataires devront tendre vers l'objectif suivant : qu'un tiers des candidats désignés en vue de leur présentation en Commission d'Attribution soit déjà locataire du parc social. Cet objectif est conforme aux règles de mixité et d'équilibre territorial définies dans la Convention Intercommunale d'Attribution. La contribution des réservataires permettra notamment de

favoriser les mutations interbailleurs, à la condition toutefois que les organismes s'engagent à être transparents quant aux raisons ne leur permettant pas de satisfaire la demande de leurs propres locataires (souhaits affirmés par le demandeur, absence d'offre adaptée à la situation du ménage, difficultés liées au savoir-habiter, irrégularités dans le paiement du loyer...).

- **Que l'ARMOS, association interbailleurs, anime semestriellement une réunion dédiée à l'étude des demandes de mutation dites bloquées** (pas de proposition possible par le bailleur). Deux à trois situations seront présentées par chacun des bailleurs afin d'identifier les causes principales de blocage et de pouvoir les analyser collectivement, en présence des réservataires et des communes. Il ne s'agit pas ici seulement de chercher des solutions nominatives aux situations présentées mais de comprendre les causes récurrentes limitant les parcours résidentiels de ces ménages afin que des solutions partenariales puissent être trouvées (dispositifs d'accompagnement social, orientation de la programmation de logements en réponse à ces difficultés, réflexion sur la production de logements à bas niveau de loyer, colocation...)

Les bailleurs seront également invités à étudier l'intérêt et l'opportunité de constituer une bourse d'échange de logements inter bailleurs aux demandeurs de mutation (cf. Action 8.1 des fiches-action), à travailler sur la notion de mutation de confort (cf. Action 4.1, 4.2 et 4.3 de l'objectif 4 du programme d'action en annexe 7) ou toute autre innovation expérimentée sur d'autres territoires.

2.5 Les publics jeunes

A l'issue de l'évaluation plan PPGDLSID initial, les partenaires du territoire de la CINOR se sont accordés sur la nécessité d'ajouter le public jeune comme public spécifique dans la mesure où ce dernier représente une part importante des demandes de logements sociaux et sont touchés par une forme de précarité ainsi qu'un déficit d'information lié à leur moindre propension à se rendre au sein des points d'accueil.

Cette prise en compte se traduit par un travail approfondi de communication et de sensibilisation auprès des acteurs travaillant plus précisément avec ces publics. Ce travail d'identification des modalités d'amélioration de la qualité de l'information à destination du public jeune fait l'objet d'une fiche-action située en annexe N°7 du PPGDLSID (Fiche 5.1 du programme d'action en annexe 7). Un groupe de travail sera mené afin de définir les besoins spécifiques liés à ce public en associant les partenaires comme le CRIJ et les autres associations travaillant avec les publics jeunes.

Il s'agit de repérer en amont les situations de précarité rencontrées par les jeunes et de leur proposer des solutions de logement adaptées. Afin de les identifier, il est possible de se référer au champs « date de naissance » et « motif de la demande » du SNE, sur la même logique que pour identifier les personnes âgées.

Les tableaux de bord trimestriels produits par la CINOR permettront de vérifier la bonne prise en compte de ces publics parmi les ménages tributaires.

Chapitre 3 : L'enregistrement et le traitement de la demande

L'élaboration du Plan partenarial de gestion de la demande en logement social et d'information des demandeurs oblige à mettre à plat les pratiques, aujourd'hui plutôt éclatées et pas toujours correctement outillées, des différents acteurs de l'habitat intervenant dans ces processus puis à les réévaluer au moment du bilan fait à mi-parcours de la mise en œuvre du plan.

Parvenir à mettre en cohérence l'ensemble des modes d'enregistrement, de désignation et d'attribution est un projet ambitieux pour le territoire, d'autant qu'il risque de se heurter aux habitudes et usages des demandeurs. C'est pourquoi ces processus doivent être simples, formalisés et compréhensibles par les habitants. Au démarrage du plan, les outils informatiques nécessaires tel que le module « Gestion partagée de la demande » prévu dans le SNE étaient encore en construction, ce qui ne permettait pas encore de tester les modalités proposées ; comme l'est également le module de cotation de la demande dans le SNE au moment de l'évaluation du plan.

De même certains réservataires disposaient de logiciels propres (communes, bailleurs) à interfacer correctement avec le Système National d'Enregistrement afin d'éviter de constituer des bases de données indépendantes et non actualisées.

Quoi qu'il en soit, les acteurs de l'habitat présents sur le territoire de la CINOR se sont accordés sur des principes forts, que les propositions du PPGDLSID visent à respecter :

- L'égalité de traitement des demandes qu'elles aient été saisies directement sur le Portail Grand Public ou qu'elles aient été recueillies dans les guichets d'accueil des demandeurs de logement social ;
- Le respect des orientations validées par la Conférence Intercommunale du Logement de mai 2016 et tout particulièrement des principes de mixité formalisés depuis 2019 dans la Convention Intercommunale d'Attribution (prise en compte de toutes les composantes de la demande parmi les ménages attributaires et équilibre des profils des ménages attributaires entre QPV et hors QPV) ;
- Le partage des objectifs entre bailleurs et réservataires, dans le respect des stratégies et priorités propres ;
- La prise en compte des priorités définies par le Code de la Construction et de l'Habitat, du Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées et par l'EPCI et ses partenaires au titre du PPGDLSID.

3.1. Modalités d'enregistrement de la demande et saisie des étapes du traitement de la demande

Saisie des demandes

Les demandes sont saisies dans le SNE selon deux modalités :

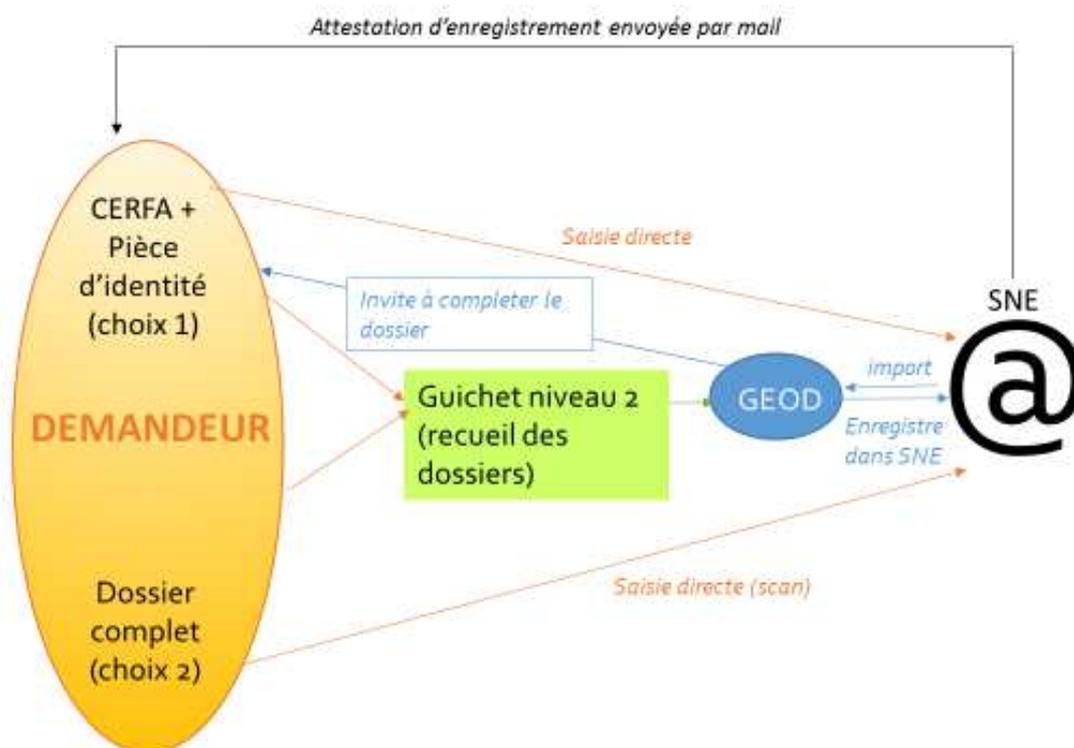
- Par le demandeur lui-même, à partir du Portail Grand Public. Pour que cette demande soit effective, le demandeur doit transmettre (via le Portail Grand Public) un scan de sa pièce d'identité (ou de son titre de séjour) vérifié par la suite par le GIP SNE. Le délai de vérification

est compris entre 5 à 10 jours ouvrés. Il peut également envoyer sa demande en version « papier » directement au SNE.

- Par l'association G.E.O.D. (Gestion, Enregistrement, Observation de la Demande) pour les dossiers papiers déposés auprès des Guichets d'Accueil des Demandeurs de logement social. Il est rappelé que le demandeur a le choix soit de déposer sa demande de logement (CERFA + Pièce d'identité) soit de déposer l'ensemble du dossier complet nécessaire au traitement de sa demande. Les Guichets ont 8 jours maximum pour transmettre à G.E.O.D les dossiers déposés par les demandeurs, quel que soit le choix fait par ces derniers. Lors de cette saisie, l'association G.E.O.D veillera à assurer l'uniformisation des choix de localisation exprimés par le demandeur.

L'attestation comportant le numéro unique doit être transmise au demandeur dans le délai maximal d'un mois à compter du dépôt de sa demande, dans le respect des dispositions des articles L. 441-2-1, R 441-2-3 et R 441-2-4 du CCH.

ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE ET DOSSIER COMPLET (selon choix du demandeur)



La vérification de la complétude des dossiers au regard du Dossier Unique défini localement est confiée à l'association G.E.O.D :

- Au moment de la saisie pour les dossiers papiers ; la saisie intervient dans un délai de 10 jours après réception du dossier transmis par un guichet.
- Dans un délai maximum de 30 jours après la saisie par le demandeur pour les dossiers saisis directement sur le Portail Grand Public. Ce délai pourra être réduit par décision de la C.I.L.

En cas d'incohérence ou si des pièces composant le dossier unique sont manquantes, le demandeur sera contacté par l'association G.E.O.D., pour l'inviter à rectifier sa demande ou à se rendre dans un guichet d'accueil des demandeurs de logement social, s'il n'est pas en capacité de le faire seul.

L'association G.E.O.D. rendra compte annuellement en Conférence Intercommunale du Logement de son activité. Elle procèdera à une analyse des évolutions quantitatives et qualitatives de la demande, qui viendront nourrir les tableaux de bords et le référentiel pour l'année N+1.

La C.I.L. sera particulièrement vigilante quant au respect des délais maximum prévus entre les différentes étapes d'enregistrement et de validation des demandes.

Saisie du caractère prioritaire de la demande

Deux circuits ont été identifiés :

- Le circuit défini par le PDALHPD pour les personnes relevant des priorités définies au niveau départemental. Le critère local de priorité PDALHPD est saisi par l'ADIL, animateur dudit plan et en charge de la labélisation des ménages, dans le logiciel partagé de gestion de la demande en logement.
- Le circuit défini pour les ménages contraints à un relogement suite à une opération ANRU, RHI ou ZAC. Le motif « Renouvellement urbain » (ANRU) est disponible depuis la version 4 du CERFA de demande de logement établi en 2021.

Saisie des étapes du traitement de la demande

Le module « gestion partagée de la demande » remonte au SNE des informations sur la survenance d'événements affectant la vie d'une demande afin de les partager entre les acteurs du même territoire et, dans un second temps, en restituer une partie au demandeur. Les événements sont listés par le décret n°2015-523 du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement social et à l'information du demandeur. Ces étapes sont les suivantes :

- Demandes d'informations ou de pièces justificatives
- Désignation du demandeur, par un réservataire pour présentation à une CALEOL
- Inscription à l'ordre du jour d'une CALEOL
- Examen par la CALEOL
- Visites de logements proposées au demandeur
- Visites de logements effectuées par le demandeur
- Décision de la CALEOL (en cas d'examen du dossier)
- Positionnement du demandeur en cas d'attribution sous réserve du refus du ou des candidats précédents
- En cas de refus d'attribution par la CALEOL, les motifs du refus
- Eventuel refus du logement par le demandeur et ses motifs (à ce jour, les motifs ne sont pas systématiquement renseignés et ne peuvent ainsi être analysés)

Il sera demandé à ce qu'une nouvelle étape soit créée dans le module de gestion partagée de la demande, concernant la demande d'entretien par le demandeur pour connaître l'état de traitement de sa demande et les suites données. Ces données seront consultables par les guichets de niveau 2.

L'ensemble de ces étapes, ainsi que les radiations pour attributions, seront saisis par les bailleurs. Il est confié à l'association G.E.O.D. le soin de vérifier la bonne saisie par les bailleurs et d'assurer l'harmonisation des modes de saisie entre les différents organismes en effectuant des contrôles réguliers.

L'association G.E.O.D. consolidera les données trimestriellement selon le modèle de tableau de bord présenté en annexe et transmettra les éléments à la CINOR pour préparation des travaux de la C.I.L., sous réserve des données manquantes concernant les motifs des refus.

3.2. Modalités de traitement de la demande.

Le traitement de la demande doit être mis en cohérence entre l'ensemble des acteurs de l'habitat à savoir les 6 bailleurs présents sur le territoire et les réservataires que sont les collectivités locales, l'Etat, la Caisse d'Allocations Familiales et Action Logement.

L'objectif est de pouvoir mettre à plat un mode de sélection des demandeurs compatible avec la prise en compte des publics prioritaires tels que définis par le Code la Construction et de l'Habitat et le PDALHPD, et les objectifs de la C.I.L. en termes de mixité sociale et d'équilibre territorial. Ce mode de sélection devra également prendre en compte les priorités définies localement à savoir :

- Les personnes vieillissantes, en perte d'autonomie ou en situation de handicap
- Les ménages à reloger suite à des opérations de rénovation urbaine ou de résorption de l'habitat insalubre (ANRU/RHI)
- Les demandes de mutation.
- Le public jeune

Les acteurs souhaitent mettre en place un processus plus transparent de sélection des candidatures en vue de leur présentation en Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) qui reste souveraine.

Accès au fichier des demandeurs (S.N.E)

L'ensemble des acteurs cités ci-dessus devra disposer d'un accès au S.N.E. permettant de rechercher des candidats selon les critères définis collectivement et d'expérimenter la grille de cotation de la demande, auxquels peuvent s'ajouter au second plan des priorités propres au contingent et/ou relevant de la stratégie d'occupation sociale du bailleur.

La DEAL établit la liste des accès (liste nominative à la demande de chaque réservataire et bailleur) et garantit leur effectivité – voir tableau en annexe. La liste des accès est présentée annuellement à la Conférence Intercommunale du Logement.

Elle assurera avec l'association G.E.O.D. une mission de formation et d'aide technique (hot line) pour permettre l'appropriation par les réservataires des différentes fonctionnalités du S.N.E. et des futurs modules qui pourraient venir compléter les fonctionnalités du fichier partagé, de l'infocentre, du

portail grand public et du portail des professionnels. Cette mission d'une durée d'un an pourra être renouvelée par décision de la C.I.L.

Dès 2018, la CINOR a fait l'acquisition de Péléhas, logiciel interfacé et synchronisé avec le SNE permettant la consultation des demandes en logement social et des attributions, le rapprochement offre/demande et l'édition de statistiques. Péléhas est également le support commun pour l'expérimentation locale de la cotation de la demande initiée en 2021. L'outil a été déployé dans les directions habitat des communes, dans les CCAS, à l'ADIL et chez les bailleurs sociaux. Les formations à la prise en main de l'outil initialement proposées aux utilisateurs seront renouvelées dès 2023.

Modalités de sélection des demandeurs (désignation ou attribution)

Si aujourd'hui, les différents réservataires n'ont pas toujours la possibilité de vérifier si le ménage a effectivement une demande de logement à jour, l'accès au fichier partagé qu'est le S.N.E. permet désormais de pouvoir le faire, soit directement via les accès au fichier, soit à partir de logiciels propres disposant d'une interface avec le S.N.E.

Que le logement soit réservé ou non, le processus de sélection des demandeurs serait identique.



Il a été relevé lors du bilan du PPGLDID un manquement généralisé des partenaires du plan au moment de l'étape 2 du processus qui induit un classement des demandes depuis la dernière proposition. Ce point fera l'objet d'une vigilance toute particulière de la conférence intercommunale du logement dans la poursuite de mise en œuvre du plan.

→ Etape 0 : Emission d'une fiche de libération d'un logement

Cette fiche de description du logement comprendra des informations concernant :

- La typologie du logement
- Le type de financement et les plafonds de ressources à respecter
- La localisation du logement (commune et adresse) ; devra être précisé si le logement est situé en Quartier Politique de la Ville.
- Le loyer et les charges estimées.
- Réservation ou logement non contingenté
- Les caractéristiques du logement (neuf, individuel adapté...) /de l'immeuble (date livraison, état...)

Cette fiche est transmise aux services instructeurs du bailleur si le logement n'est pas réservé ou au réservataire si le logement est contingenté. Un travail d'harmonisation pourra être engagé par l'interbailleur pour faciliter le traitement par les réservataires.

Rappelons que les bailleurs et les réservataires disposeront du tableau de bord trimestriel leur permettant d'évaluer les profils à privilégier pour garantir l'égalité prise en compte de la diversité des ménages demandeurs (voir annexe).

→ Etape 1 : identification des demandeurs en adéquation avec le logement libéré

A partir du SNE, ou via un logiciel disposant d'une interface avec le système national d'enregistrement, le réservataire ou le bailleur procède à l'extraction d'une première liste de demandeurs sur la base des trois critères que sont :

- la localisation du logement (correspondante au choix du demandeur),
- la typologie du logement (adéquante à la composition du ménage)
- et les ressources du demandeur (respect des plafonds de revenus correspondants au produit et calcul d'un taux d'effort supportable pour le ménage).

Cette sélection est faite sur la base des éléments saisis dans le SNE et des justificatifs joints.



→ Etape 2 : classement de la liste selon le « nombre de mois sans proposition de logement ».

L'objectif est de faire en sorte qu'une proportion croissante de demandeurs ait eu au moins une proposition de logement. Ceci vise également à sensibiliser les demandeurs sur le fait que leur éventuel refus de proposition de logement vient contredire l'urgence et/ou la priorisation de leur demande. Toutefois, les acteurs ne veulent pas pénaliser durablement les demandeurs les plus exigeants et souhaitent être en mesure de leur faire de nouvelles propositions quand leur tour viendra à nouveau.

Ce critère a plusieurs mérites : il est simple et compréhensible par tout demandeur ; il ne dépend pas de la qualité des justificatifs fournis par le demandeur mais repose sur la saisie des actes de traitement de la demande telle que prévue dans le futur module « gestion de la demande » du SNE.

Ce processus permettra notamment :

- De faire remonter des profils « silencieux » dont la situation mérite un examen rapide et une offre de relogement adaptée.
- D'éviter que des dossiers n'atteignent le délai des 5 ans (délai anormalement long fixé pour le département de la Réunion) sans avoir eu de propositions
- D'offrir une chance à tous les profils de demandeurs

Cet ordonnancement basé sur le nombre de mois sans proposition sera possible uniquement si les outils utilisés par les acteurs (réservataires, bailleurs...) intègrent ce critère dans le processus de sélection des demandes (ce qui n'est pas obligatoirement le cas actuellement) et que les événements concernant la demande sont correctement remontés dans le SNE.

Le « nombre de mois sans proposition » se calcule comme suit :

- Pour les demandeurs n'ayant pas eu de proposition de relogement validée par la CALEOL, le nombre de mois est calculé depuis la date de dépôt de la demande.
- Pour les demandeurs qui se sont vus proposer un logement par une CALEOL et qui l'ont refusé, le nombre de mois est calculé depuis la date de leur refus.

Si le logement proposé ne présente pas de caractéristiques spécifiques (telles que décrites à l'étape 3), la liste des demandeurs permettra aux bailleurs et/ou aux réservataires de traiter les demandes dans l'ordre décroissant (nombre de mois sans proposition) en vue de leur sélection, le bailleur se chargeant in fine du travail d'instruction. Cet ordonnancement constitue toutefois une aide à la présélection de candidats et non une automatisation, car d'une part, plusieurs candidats auront le même nombre de mois sans proposition sans qu'il soit possible de les ordonnancer, d'autre part, l'analyse humaine des situations peut venir compléter une analyse mécanique dont les acteurs reconnaissent à la fois l'intérêt et les limites.

Par ailleurs, l'instruction en elle-même (cf. étape 4) peut amener le bailleur à écarter certaines demandes (non réponse du candidat, changement de situation familiale ou économique...), les demandes suivantes étant alors instruites.

- ➔ Cet indicateur (nombre de mois sans proposition) sera partagé avec les membres de la CALEOL en charge de l'attribution du logement, qui pourront en tenir compte pour placer les candidats dans l'ordre d'attribution. Etape 3 : prise en compte de priorités de relogement en fonction des caractéristiques du logement

Les acteurs souhaitent tester des modalités de sélection complémentaires pour certains segments du parc afin de :

- Respecter les priorités propres à certains contingents (notamment contingent préfectoral, département, Action logement)

- Respecter les engagements pris en C.I.L. en termes d'équilibre territorial et de prise en compte des publics prioritaires tels qu'inscrits dans la Convention Intercommunale d'attribution.
- Favoriser les parcours résidentiels afin de fluidifier et d'optimiser l'occupation du parc social

Pour ce faire, des filtres seront appliqués à la liste ordonnancée permettant de donner priorité à certains profils de demandeurs pour l'accès au logement concerné pour au moins deux des trois candidats à soumettre à la Commission d'Attribution de Logement. Ceci permet de conserver une souplesse pour répondre à des demandes urgentes, des situations humaines sensibles qui ne seraient pas prises en compte par les filtres proposés.

	Logement situé hors QPV	Logement neuf	Logement individuel	Logement adapté	Autres caractéristiques
Publics prioritaires (CCH, PDALHPD, DALO, accords collectifs) dont demandes labellisées	x				Contingent prioritaire, contingent départemental + 25% des contingents collectivité et Action Logement + logements non réservés des bailleurs ¹
Demandeurs dont les ressources sont inférieures au 1 ^{er} quartile de revenus	x				
Personnes âgées de 60 ans et plus		x		x	
Personnes en situation de handicap ou ayant à charge une personne handicapée				x	
Locataires du parc social	x	x	x		A hauteur de leur poids dans la demande (1/3)
Actifs					Action Logement

Ces filtres et leur utilisation seront vérifiés annuellement par la Conférence intercommunale du Logement et pourront faire l'objet d'évolutions décidées collectivement. Une attention particulière

¹ Loi Egalité et Citoyenneté du 27 janvier 2017

sera portée au relogement des ménages prioritaires relevant du CCH, DALO, du PDALHPD ou des accords collectifs.

→ Etape 4 : instruction de la demande et présentation des candidatures en CALEOL

Sur la base de cette liste restreinte et ordonnancée par ancienneté depuis la dernière proposition et critères de priorité, les réservataires et les bailleurs procèdent à la sélection des candidats selon les modalités qu'ils ont définies.

Les bailleurs procèdent alors à l'instruction des dossiers avant présentation en Commission d'attribution (CALEOL). En cas de non-réponse du demandeur, le bailleur en informera le réservataire.

La Commission d'attribution définit l'ordre dans lequel le logement est proposé aux trois candidats. En cas de refus ou de non-réponse du candidat arrivé en rang 1, le logement est proposé au candidat en rang 2, puis en rang 3.

Toute réclamation du demandeur concernant l'attribution sera à adresser au bailleur concerné, qui recevra le demandeur et lui apportera toute information utile.

Le processus décrit ci-dessus pourra à terme faire l'objet d'un projet de cotation de la demande. Si les acteurs du territoire de la CINOR ont validé l'intérêt d'un tel outil, il apparaît que la stabilisation d'un processus cohérent, l'adoption de règles et d'objectifs partagés par l'ensemble des réservataires et des bailleurs et la mise en place d'un outillage informatique adapté demandent à être réalisés avant l'élaboration d'une cotation. Il appartiendra à la Conférence Intercommunale du Logement d'engager ces travaux s'il s'avère à terme qu'une cotation permette d'améliorer le bon fonctionnement du système proposé.

Chapitre 4 : Les dispositifs spécifiques de gestion de la demande (cotation de la demande, offre de logements vacants, location voulue, échanges de logements)

4.1 La mise à disposition des logements vacants

La présente section a pour vocation de présenter les différents dispositifs mobilisables par les partenaires présents sur le territoire de la CINOR pour la mise en place d'un système de mise à disposition des logements vacants.

Les bailleurs sociaux du territoire mènent actuellement des démarches proposant au public les logements vacants, fondées sur le choix de l'utilisateur. Ces expérimentations cherchent à renforcer la lisibilité de l'offre de logements sociaux disponible sur le territoire.

Le présent PPGDLSID, à travers l'amélioration du contenu et des conditions d'accès à l'information concernant notamment les logements disponibles sur les territoires, porte cette ambition. Elle doit se traduire par la possibilité pour le demandeur d'orienter, élargir ou préciser sa demande de logement social en fonction des informations dont il dispose.

La mise à disposition des logements vacants par certains bailleurs

La Loi Egalité et Citoyenneté prévoit la mise à disposition des logements vacants et leur publication sur une plateforme par les bailleurs sociaux pour la location voulue au plus tard le 1^{er} janvier 2020. De ce fait, certains bailleurs dont la SHLMR et la SIDR ont mis en place une démarche de publication des offres de logements sociaux vacants afin d'informer les demandeurs sur leur parc vacant. Ces offres sont disponibles aux adresses suivantes :

- SHLMR : <https://www.shlmr.fr/petites-annonces>
- SIDR : <https://www.sidr.fr/annonces>

AL'In, la plateforme d'Action Logement Services

Action Logement a mis en place la plateforme AL'In pour les logements correspondant à son contingent propre. AL'In correspond à une démarche de location voulue et a vocation à constituer à terme le mode principal d'enregistrement des demandes par Action Logement.

- Les guichets d'accueil et d'enregistrement peuvent faire connaître AL'In auprès des demandeurs en leur diffusant la documentation nécessaire et informer les demandeurs de la possibilité d'avoir recours au contingent d'Action Logement via leur employeur.
- Action Logement peut mettre à disposition la documentation nécessaire dans les lieux d'accueil et d'enregistrement, et proposer des temps de formation sur les atouts et les fonctionnalités d'AL'In.

4.2 L'expérimentation d'une « bourse d'échange de logements sociaux » à la CINOR

La CINOR propose de réaliser une expérimentation afin de tester ce mode opératoire à destination des demandeurs de mutation. Une expérimentation de six mois sera menée par la CINOR et pilotée par l'inter bailleurs à ce titre, réalisée à partir d'un travail partenarial en cours à la date de la révision du présent PPGDLSID. Un travail de communication à destination de ce public de demandeurs devra

être réalisé, avec la création d'un site internet dédié ainsi que le développement d'une campagne d'information adaptée.

4.3 La mise en place de la cotation de la demande

La cotation de la demande vise à définir de manière partenariale un système d'affectation de « points » aux demandeurs en fonction de critères de priorité, permettant d'établir un ordonnancement des demandeurs pour faciliter et objectiver le rapprochement offre-demande (cf. Fiche 7.2 du programme d'action en annexe 7). L'élaboration du système de cotation s'est faite de façon partenariale tout au long de l'année 2021 à travers cinq groupes de travail dédiés dont les travaux ont été rapportés à la conférence intercommunale du logement.

La grille de cotation

La grille de cotation, rassemblant les critères choisis et leur pondération, est annexée au présent document (annexe n° 5).

La définition du refus justifié

Le « refus d'un logement adapté aux besoins et capacités du demandeur », unique critère en malus de la grille de cotation, est défini de la manière suivante :

- Un refus formulé après visite ayant donné lieu à un accord préalable du ménage dans la mesure où la visite s'est déroulée avant la CALEOL et où le logement correspond à la composition et aux revenus du ménage ;
- Un refus non motivé par le candidat ;

Le « refus d'un logement adapté aux besoins et capacités du demandeur » ne peut être défini par les motifs suivants, qui constituent des motifs valides de refus :

- Logement non adapté aux ressources de l'attributaire
- Logement indécent, dégradé ou problème d'environnement
- Logement inadapté à la situation de santé ou au handicap du demandeur

Les bailleurs sociaux s'engagent à demander systématiquement aux ménages refusant une proposition de logement le motif de leur refus et à inscrire ce motif, accompagné de la mention « justifié » ou « injustifié », au dossier du demandeur au sein de l'onglet « évènement » dans le système de gestion de la demande du fichier partagé.

Les modalités de la mise en œuvre du système de cotation

Le système de cotation est expérimenté sur le territoire de la CINOR via le module de cotation intégré au logiciel Péléhas, qui est aujourd'hui déployé dans les trois communes (Saint-Denis, Sainte-Marie, Sainte-Suzanne) ainsi qu'auprès des bailleurs sociaux et de l'ADIL qui assure l'animation du PDALHPD et labélise dans Péléhas les ménages reconnus prioritaires au titre du plan départemental. Les bailleurs sociaux disposent également d'un outil propre de gestion de la demande.

A l'issue de l'expérimentation, les partenaires s'entendront sur la manière d'employer le classement élaboré par le système de cotation. Un suivi qualité de la remontée des données de Péléhas vers le SNE sera également assuré (cf Fiche 7.3 du programme d'action en annexe 7).

Dans la mesure où le système de cotation est aujourd'hui en phase d'expérimentation, l'information des classements et le nombre de points ne sera pas délivrée aux demandeurs. Cependant, une information pédagogique à destination des demandeurs sur la définition de la cotation peut être réalisée, sans entrer dans le détail des situations individuelles. Les agents devront être formés sur la gestion de ce module de cotation et sur les moyens de communication dédiés à la date du 01/01/2024. Les modalités d'information sur la cotation se feront dans la continuité de celles définies dans le PPGDLSID pour le reste des éléments à porter à la connaissance des demandeurs. Le prochain PPGDLSID définira les modalités d'information aux demandeurs concernant le système de cotation (cf. Fiche 1.2 du programme d'action en Annexe 7).

Les modalités d'évaluation et de révision du système de cotation

Un bilan du système de cotation, réalisé par le comité technique de l'habitat et soumis à l'avis de la CIL, est réalisé chaque année. Ce bilan observe notamment les impacts de la mise en œuvre du système de cotation sur les attributions aux ménages priorités par ce dernier.

Le système de cotation est évalué et révisé selon les mêmes modalités que le plan.

Chapitre 5 : Suivi des attributions et évaluation

5.1. Attendus du dispositif de suivi et d'évaluation

Le dispositif d'évaluation et de suivi doit permettre :

- De vérifier le bon fonctionnement du dispositif d'accueil et d'information des demandeurs et sa répartition territoriale
- D'analyser les évolutions de la demande
- De vérifier les équilibres attendus en termes d'attribution, afin de sensibiliser si besoin les réservataires et les membres des CALEOL aux besoins d'ajustements.
- D'analyser l'évolution des processus de désignation et d'attribution et le respect des engagements décrits dans le présent plan et de pouvoir si besoin, proposer les ajustements nécessaires
- De vérifier la bonne prise en compte des publics prioritaires
- A terme, identifier si des résidences/secteurs font l'objet d'une perte d'intérêt de la part des demandeurs (déclin du nombre de demandes sur un quartier, hausse du nombre de refus, des demandes de mutations notamment liées à des problèmes de voisinage/d'environnement).
- D'émettre des recommandations en termes de programmation de l'offre de logement et/ou de réhabilitation ou aménagement de secteurs ou résidences « en déclin ».

Afin d'assurer le lien et la cohérence entre la politique intercommunale d'attribution et la politique locale de l'habitat, les sujets du Comité technique Habitat de la CINOR (CTH) initialement dédié à l'animation du PLH intercommunal ont été élargies au suivi du Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs.

5.2. Recueil des données

La direction Aménagement et Habitat de la CINOR est désignée pour la centralisation des données. Elle dispose à ce titre des accès nécessaires au S.N.E et à ses différents modules.

Un renforcement de l'équipe Habitat de la CINOR est nécessaire afin d'assurer une animation et un suivi de l'ensemble des actions présentes dans le PPGDLSID (cf. Fiche 9.1 du programme d'action en Annexe 7).

Les éléments concernant l'analyse de la demande et ses évolutions seront présentés annuellement à la Conférence intercommunale du Logement.

Les Points Information Logement fourniront un bilan annuel d'activité au Comité technique d'observation ; les Guichets d'accueil des demandeurs de logement social fourniront un bilan semestriel d'activité au CTH. Ces éléments permettront de vérifier les capacités des différents lieux

d'activité et de décider d'éventuelles redistributions pour garantir aux demandeurs une qualité de service équivalente.

Les éléments concernant les attributions seront transmis trimestriellement par les bailleurs sociaux à la CINOR² selon le modèle de tableau fourni pour analyse et actualisation des tableaux de bord. Ils seront présentés au Comité Technique Habitat. Le tableau de bord complété par les analyses du CTH sera transmis aux réservataires et aux bailleurs, qui devront le partager avec les membres de leur Commission d'attribution.

Le Comité technique Habitat pourra également demander ponctuellement à l'association G.E.O.D. des extractions spécifiques des demandes (ménages prioritaires, personnes âgées, ménages n'ayant eu aucune proposition pendant x mois...), ceci afin de comprendre les facteurs de blocage qui peuvent s'opposer à la sélection de ces candidats, notamment en vue d'ajuster l'offre de logement et/ou de travailler la question des loyers et charges, ces deux facteurs étant sur-déterminants dans l'accès au logement social.

Le Comité Technique Habitat présentera au moins annuellement à la Conférence intercommunale du Logement :

- Un état des lieux de l'activité des points information logement et des guichets d'accueil des demandeurs de logement social.
- Un bilan évaluatif de la mise en œuvre des orientations en termes d'attribution
- Des éléments permettant d'échanger sur les processus de désignation et d'attribution, en vue de les faire évoluer positivement en tenant compte des difficultés et spécificités propres aux différents bailleurs et réservataires
- Des recommandations stratégiques pour améliorer la prise en compte des demandeurs pour lesquels les acteurs peinent à trouver des solutions de relogement dans des délais acceptables

Une mise en perspective avec les résultats de mise en œuvre du PLH intercommunal. Cette mission pourra être confiée au BET PLH dans le cadre des évaluations annuelles.

Les relations partenariales entre les acteurs du plan seront également enrichies par la réalisation de groupes de travail thématiques dédiés à des sujets spécifiques comme la cotation de la demande, la gestion en flux, les bourses au logement etc ... (cf. Fiche 11.1 du programme d'action en Annexe 7)

² Les données sur les attributions pourront être à terme extraites directement du SNE, une fois que les acteurs auront pu s'assurer de la bonne saisie des attributions dans cet outil.

Tableau synthétique des données brutes qui doivent être produites dans le cadre du suivi et de l'évaluation du PPGDLSID (cf p.34 du programme d'action dans l'annexe 7) :

Acteurs	Documents à produire
PILS	Bilan annuel d'activité des PILS (trame du bilan à simplifier par la CINOR)
GADLS	Bilan semestriel d'activité des GADLS (trame du bilan à simplifier par la CINOR)
Bailleurs sociaux	Fichier « attributions » trimestriel
CINOR	Liste mise à jour et localisation cartographiée des PILS et des GADLS
CINOR	Cartographie de la localisation des logements sociaux des bailleurs sur le territoire de la CINOR

Tableau synthétique des données analysées qui doivent être produites dans le cadre de l'évaluation et du suivi du PPGDLSID (cf p.34 du programme d'action dans l'annexe 7) :

Acteurs	Documents issus d'une analyse
CINOR	Etat des lieux de l'activité des PILS et des GADLS (cf Fiche 10.2 du programme d'action en annexe 7)
CINOR	Tableau de bord trimestriel sur le suivi de la demande et des attributions ainsi que sur le bilan évaluatif de la mise en œuvre des orientations en termes d'attribution
CINOR	Mise en perspective dans les résultats de mise en œuvre du PLH intercommunal
CINOR	Qualification de l'offre de logement social actualisée annuellement (cf p.32 du programme d'action en annexe 7)
Bailleurs sociaux	Synthèse annuelle des données sur le relogement des ménages (dans le cadre d'une RHI, ANRU, ZAC) présentée en CIL chaque année
Bailleurs sociaux	Suivi trimestriel du rythme d'avancement et des conditions de relogement
GEOD	Suivi annuel de l'activité de GEOD sur l'évolution quantitative et qualitative de la demande présentée en CIL

Chapitre 6 : calendrier de mise en œuvre

6.1 Calendrier initial

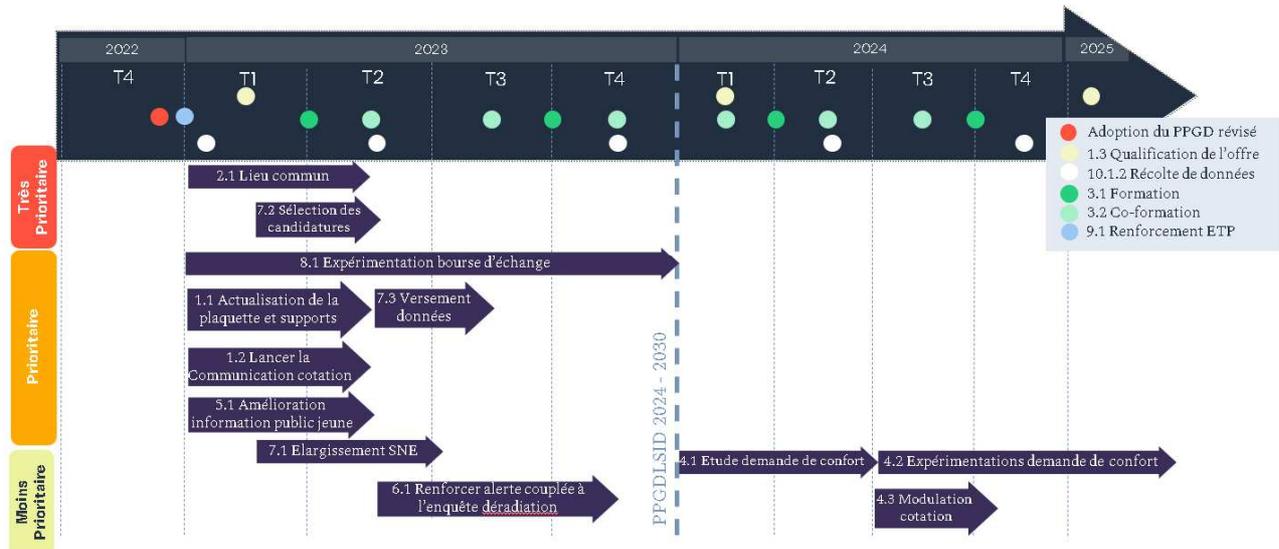
Le Plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs est mis en œuvre depuis le 1^{er} octobre 2017, sur la base des conditions de mise en œuvre suivantes :

- La création des outils d'information (plaquette et site internet) prévus dans le Plan
- La labellisation des lieux participant au service d'accueil et d'information du demandeur et l'effectivité de la formation proposée à leurs agents
- Les accès et la formation des différents acteurs (réservataires et bailleurs) au S.N.E et le bon fonctionnement du module complémentaire « gestion partagée de la demande » en cours de finalisation
- Le conventionnement de l'association G.E.O.D. selon les missions telles que définies dans le présent document
- L'outillage des différents réservataires (logiciels notamment) permettant une interface efficace avec le SNE et le respect du processus de désignation prévu dans le présent document
- La mise au point des procédures de repérage et labellisation des publics prioritaires définis au titre du PDALHPD
- La mise à disposition des différents outils de suivi prévus dans le PPGD
- La validation des modalités de réunion de la C.I.L. (réunion plénière annuelle, comité technique d'observation, groupes de travail)
- La confirmation des contributions et engagements financiers de chaque partie.

6.2 Calendrier issu de la révision du PPGDLSID

De nouvelles actions à réaliser sont identifiées à l'issue du présent PPGDLSID. Ces actions sont annexées au présent Plan sous la forme d'un programme d'actions. Le programme d'actions comporte des fiches actions qui identifient les échéances de réalisation de chacune des actions prévues, ainsi qu'un calendrier synthétique. Les partenaires s'engagent à suivre le calendrier d'exécution lié à la révision du PPGDLSID.

Calendrier des actions



Révision du PPGDLSID de la CINOR – Fiches-Actions – Mai 2022



ANNEXES

- Annexe 1 : Liste et la cartographie provisoires des points information logement et des guichets d'accueil des demandeurs de logement social établies suite l'appel à manifestation d'intérêt réalisé auprès des partenaires en août 2016
- Annexe 2 : Liste nominative provisoire des accès réservataires et bailleurs au SNE en mode consultation (accès à créer au 07/03/2017) : *cette liste doit être tenue à jour et doit être diffusée par l'Etat (cf. p35 du programme d'action en annexe 7)*
- Annexe 3 : Plaquette d'information du demandeur
- Tableau de qualification de la demande, cartes de représentation de l'offre et des attributions et tableau récapitulatif (annexes 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 et 4.5) *constitué dans le cadre de l'action 1.3 du plan d'action et selon les indicateurs précisés en p.33 du programme d'action présent dans l'Annexe 7.*
- Annexe 5 : Exemple de tableau de bord de suivi des attributions
- Annexe 6 : Référentiel d'évaluation (sources, données, objectifs)
- *Nouvelle annexe 7 : Programme d'actions issu de la révision du PPGDLSID*