

Evaluation du Plan Partenarial de Gestion de la Demande et de l'Information des Demandeurs de la CINOR

Livrable – phase 2

Document de travail



Sommaire

1. Rappel du contenu de la mission	3
2. Rappel du contexte du PPGDLSID	8
3. Contenu de l'évaluation	11
4. Les éléments manquants du PPGDLSID	70
5. Pistes d'amélioration et de révision du PPGDLSID de la CINOR	75
6. Prochaines étapes	78

1. Rappel du contenu de la mission

Capacité



La méthodologie proposée

Détail des contenus de la phase d'évaluation (1/3)

1 Des entretiens bilatéraux

- Avec les acteurs institutionnels, les PIL et les GADLS
- **Objectif** : Evaluer l'efficacité du dispositif, l'utilisation du SNE, le soutien aux publics cibles, la formation délivrée aux acteurs, la pertinence de la campagne de communication...
- Avec les habitants (questionnaire d'enquête)

2 Une évaluation quantitative des actions du plan

- En complément de l'analyse qualitative préalable, une analyse quantitative sera menée, sur la base des données de GEOD (observatoire de la demande locative sociale 2020)
- **Objectif** : Analyser l'évolution de la demande, le nombre de dossiers en attente, l'ancienneté de la demande, etc.

3 Une analyse documentaire complémentaire

- Vérifier la cohérence du PPGDLSID avec les documents d'habitat et l'ensemble des politiques de l'habitat
- **Objectif** : Plusieurs documents seront comparés avec le PPGDLSID comme la CIA, le PLH, le PILHI, etc.

La méthodologie proposée

Détail des contenus de la phase d'évaluation (2/3)

4 Production de l'évaluation du PPGDLSID

- **Deuxième livrable** consignant les données qualitatives et quantitatives récoltées. Il mettra en lumière les fonctionnements et dysfonctionnements du PPGDLSID sur le territoire et présentera une évaluation globale du dispositif ainsi que ses enjeux.

5 Réunion technique de relecture



- En visio, une réunion visant à présenter le rapport d'audit aux partenaires pour avis
- **Objectif** : Recueillir les avis et les demandes de modification sur l'audit produit

La méthodologie proposée

Détail des contenus de la phase d'évaluation (3/3)

6 Nouvelle version du livrable d'évaluation

- Objectif : Rédaction d'une V2 concertée de l'évaluation après avis

7 Réunion partenariale de restitution

- Objectif : Réunion de restitution du bilan dans les instances intercommunales en CTH et/ou en CIL, avec une validation du bilan et présentation des suites de l'étude (poursuite de la mise en œuvre jusqu'en 2023 et/ou mise en révision du plan) (télé-intervention)
- Lancement de la phase 3 (phase conditionnelle) lors du même déplacement : entretiens acteurs institutionnels et enquête usagers

La méthodologie proposée

Contenu de la phase 2 - Evaluation

Décembre

- Réunion partenariale de restitution de l'audit ✈
- Réalisation des entretiens

Janvier
-
Février

- Rédaction de l'évaluation
- Analyse documentaire et de données
- Analyse des entretiens

Mars -
Avril

- Transmission de l'évaluation
- Réunion de relecture **XX/03**
- Réunion partenariale de restitution et ateliers partenariaux **XX/04** ✈

2. Rappel du contexte du PPGDLSID

espacité ↗



Le PPGDLSID de la CINOR, un document complet et ambitieux

Rappel des chiffres-clés de la demande de logement social sur le territoire

- 34 % du parc de logements est composé de logements sociaux à la CINOR, 28 315 logements en 2021
- **L'indicateur de tension sur le parc social est de 4,3 à La Réunion. En date du 31/10/2021, la CINOR comptabilisait 10 866 demandes en attente sur les 35 941 demandes sur l'ensemble de la Réunion. A la même date, 5 673 logements étaient attribués, dont 1 881 à La CINOR (DEAL, 2021).**
- Concernant les attributions, le **délai d'attente est de 13,6 mois en 2021 à La Réunion**, contre 14 mois à l'échelle nationale (DEAL, 2021).
- Le **public des demandeurs de la CINOR est précaire**, près de 84 % des demandeurs disposent d'un revenu égal ou inférieur au plafond du Logement Locatif Très Social (LLTS). Le parc de logements sociaux permet de répondre à une partie des plus démunis : parmi les demandeurs, 38 % des ménages ne disposaient pas de leur propre logement avant attribution, 32 % des attributaires percevant le RSA, 41 % disposant de moins de 1 000 € / mois.

La CINOR et ses acteurs comme pionniers dans la gestion partenariale de la demande

- Mis en place sur le **période 2017 – 2023**, ce PPGDLSID est un document stratégique opérationnel qui rend pionnière la CINOR sur ce domaine.
- Une **démarche de gestion partenariale de la demande est en place sur le territoire et mobilise l'inter-bailleurs**, les communes, l'intercommunalité, l'Etat, les associations, etc.

Les objectifs de l'évaluation

La phase 2 a pour ambition de mener une **évaluation du PPGSLSID**, pour répondre aux questions suivantes :

- Les actions menées ont-elles eu une portée, des effets ?
- Les actions inscrites étaient-elles pertinentes ?
- Quels sont les nouveaux enjeux identifiés à la suite du plan, quelles mesures correctives pour un impact ?

Ensuite, la phase 3 aura pour objectif de réaliser une **révision du PPGDLSID** en proposant un programme d'actions complémentaires réalisables à court terme, sur les deux dernières années du plan.

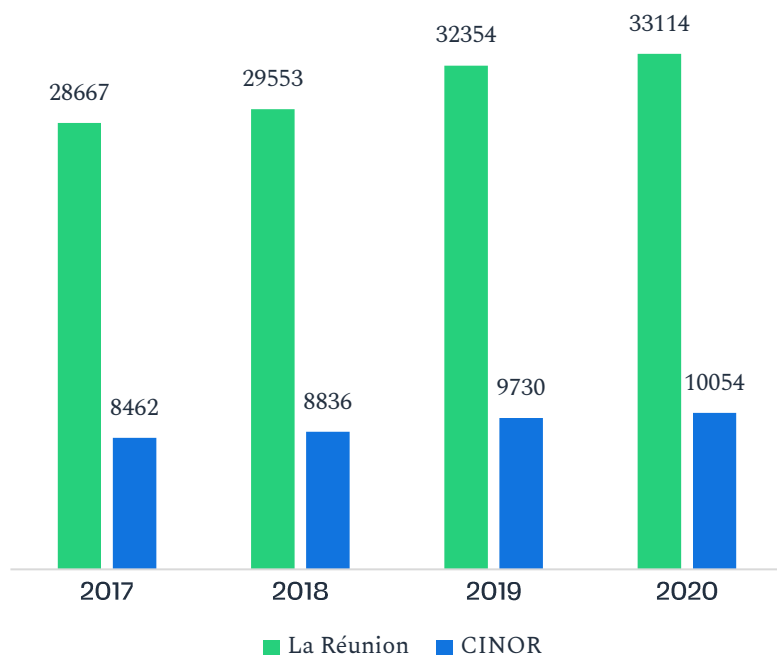
3. Contenu de l'évaluation

1. L'accueil et l'information des demandeurs
2. La prise en compte des publics spécifiques
3. L'enregistrement et le traitement de la demande
4. Suivi des attributions et évaluation



Contexte global de l'évolution de la demande et des attributions à la CINOR

Une augmentation du nombre de demandes enregistrées à la CINOR et à la Réunion

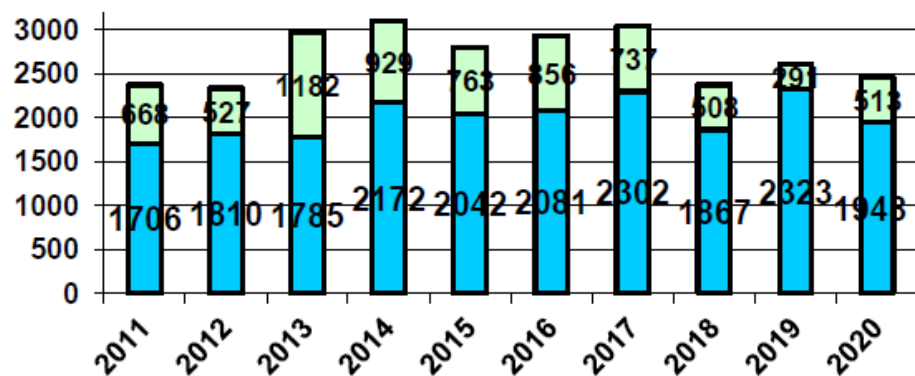
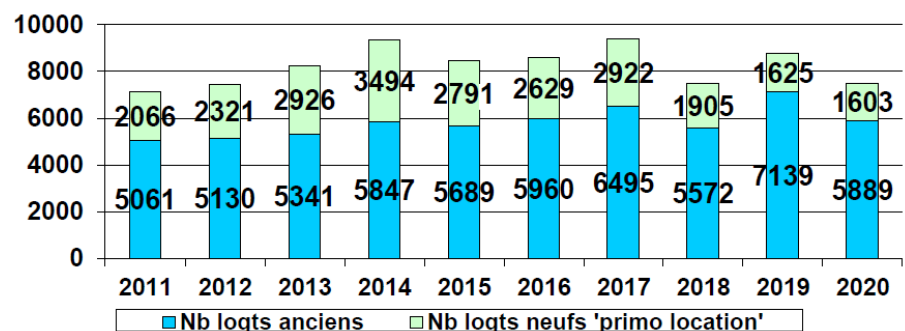


Une augmentation importante des demandes sur le territoire

- La demande de logement social a **augmenté de 19 % entre 2017 et 2020** à la CINOR, de 15 % sur le reste du territoire réunionnais et de 5 % sur le reste du territoire métropolitain.
- Au 1^{er} janvier 2021, **33 000 ménages ont déposé un dossier de demande de logement social**, dont 10 074 sur le territoire de la CINOR.
- L'année 2020 est marquée par une baisse de la production de logements sociaux à la CINOR avec 318 logements financés en 2020 et seulement 75 financés en 2021, alors que la croissance de la demande se poursuit sur le territoire réunionnais.
- Les demandeurs sont majoritairement des ménages jeunes. Une part importante de ceux-ci ne compte qu'une seule personne. La taille des ménages de manière globale est en effet en baisse. Ils sont également caractérisés par une forte précarité.

Contexte global de l'évolution de la demande et des attributions à la CINOR

Evolution du nombre d'attribution à La Réunion et à la CINOR entre 2011 et 2020 (Geod)



Une baisse des attributions sur le territoire

- Le nombre d'attributions a été en croissance jusqu'en 2017 avec **8 000 attributions par an** en moyenne entre 2013 et 2017 sur le territoire réunionnais.
- Depuis 2017, une rupture est visible : **2018 présente une baisse de 20 % du nombre de logements attribués** et la baisse se maintient jusqu'en 2020 : l'Observatoire de la demande 2021 explique ce phénomène par les conséquences de la crise sanitaire induisant une chute importante du nombre de départ et de réattributions des logements du parc existant.
- Le **taux de tension de la demande est à 4,3 à la CINOR**. Les prévisions de production à court terme ne permettront pas de compenser les années de ralentissement dans la production.

3.1 L'accueil et l'information au demandeur

Capacité ↗



Eléments d'analyse

↳ espacité ↗



3.1 L'accueil et l'information au demandeur

3.1.1. L'accueil et l'information demandeur : un fonctionnement spécifique (1/3)

Un accueil physique différencié selon les lieux d'accueil communaux et les bailleurs

- Les points d'information communaux maintiennent des permanences en présentiel qui sont peu mobilisées par les usagers.
- Les bailleurs reçoivent presque exclusivement leurs locataires demandeurs de mutation (un fonctionnement pérennisé par une communication spécifique à ce sujet)

> En guichet

Si vous rencontrez des difficultés pour réaliser vos démarches en ligne, vous devez compléter le cerfa [en cliquant ici](#) et y joindre la photo de votre pièce d'identité. Vous pouvez ensuite déposer ce dossier auprès d'un guichet enregistreur :

◦ Au service municipal du logement

sis 5-7 allée des Six Chapelles à Saint Denis

Horaires d'ouverture : Lundi et mercredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h

Mardi, jeudi et vendredi de 8h30 à 12h30
Téléphone : 01 49 33 70 50

Une boîte aux lettres à côté de la porte d'entrée vous permet de déposer votre dossier hors des horaires d'ouverture du guichet

- **Auprès de votre bailleur HLM si vous êtes déjà locataire, [en cliquant ici](#)**
- **Auprès de l'agence Action Logement, sis 19 rue Proudhon, à Saint-Denis (quartier La Plaine)**

Dans un délai d'un mois après le dépôt de votre formulaire, le guichet enregistrera votre demande de logement et vous recevrez une attestation d'enregistrement par courrier.

Quel traitement des demandes de logement social ?

Selon votre situation, votre demande peut être traitée par différents acteurs :

- **Votre bailleur social** : si vous êtes déjà locataire du parc social, dans le cadre d'une demande de mutation ou de décohabitation, vous pouvez également vous rendre sur le site de la bourse d'échange de logement sociaux, [en cliquant ici](#) si votre bailleur a rejoint le dispositif.
- **Le groupe Action Logement** : si vous êtes salarié(e) d'une entreprise qui cotise au titre de la participation des employeurs à l'économie sociale (PEEC – anciennement 1% patronal ou logement). Vous pouvez vous inscrire sur le site AL in, [en cliquant ici](#). Cette plateforme digitale, mise en place pour faciliter le traitement des demandes de logements, vous permettra de consulter et de déposer votre dossier.

Site internet de la ville de St-Denis

3.1 L'accueil et l'information au demandeur

3.1.1. L'accueil et l'information demandeur : un fonctionnement spécifique (2/3)

Une information organisée essentiellement à l'oral (1/2)

- Mais une **fréquentation des lieux pour l'information semblant relativement faible**, avec une baisse accentuée depuis le Covid
- Une bonne satisfaction de l'accueil dans les différents lieux (communaux/bailleurs)

A COMPLETER AVEC L'ENQUETE USAGERS

3.1 L'accueil et l'information au demandeur

3.1.1. L'accueil et l'information demandeur : un fonctionnement spécifique (3/3)

Une information organisée essentiellement à l'oral (2/2)

- Une **plaquette intercommunale sous-utilisée** entraînant une préférence pour la transmission orale. Selon les acteurs, elles manquent de pertinence : l'information est jugée trop dense sur un support unique, elle est non actualisée et des informations générales sont manquantes telles que celles sur les lieux d'accueil.
- Un **manque d'information disponible sur internet**
- **Certaines données de contextualisation de la demande non transmises** : l'information sur les délais d'attente est délivrée, mais à partir d'observations empiriques des services ; le parc communal est parfois insuffisamment connu des services ; un manque d'information du droit au logement social à destination des publics vivant dans un logement indigne

3.1 L'accueil et l'information au demandeur

3.1.2 La formation, un souhait partagé

Des employés d'accueil souhaitant se former dans la plupart des cas

- La formation sur l'accueil est cependant à actualiser suite à des faiblesses recensées : densité et standardisation de la formation existante ayant entraîné de faibles participations et une satisfaction en
- Un besoin de se voir présenter les **dispositifs d'accompagnement social** pour mieux orienter les demandeurs
- Des temps spécifiques de formation déjà en place sur certains sujets : « Journées partenariales » de l'ADIL/DEAL sur le dispositif du PDAHLPD
- Des temps spécifiques et plus fréquents à envisager : cf « Matinales du logement » de la CINOR

Un besoin en formation sur Péléhas

- Un **logiciel métier en cours de déploiement** : l'ensemble des institutions communales en dispose, en cours pour le CG et l'ADIL (réservataires). Les bailleurs disposent d'un outil propre et n'ont pas vocation à utiliser Péléhas. La CAF pourrait souhaiter avoir accès à Péléhas pour consultation.
- Un **logiciel sous-exploité** par une partie des guichets qui préfère se référer à leur propre fichier de demandeurs.
- Il est parfois vécu comme une contrainte plutôt que comme une possibilité de gain de temps
- Des formations Péléhas organisées par la référente du PPGDLSID (trois sessions pour les bailleurs récemment), qui pourraient être reprogrammées

Quelle concordance avec la politique globale de l'habitat ?

↳ capacité ↗



3.1 L'accueil et l'information au demandeur

Les objectifs du PLH en matière d'accueil et d'information

Le PLH fixe des objectifs de production de logements en 2022 :

- Produire annuellement 905 logements, dont 668 LLS.
- La programmation 2022 de logements ne répond qu'à 35 % des objectifs annuels prévus.

Le PLH fixe également des objectifs en matière d'hébergement :

- Le développement des structures d'hébergement semble nécessaire. La **notification de 176 places supplémentaires en maison-relai est prévu** à la Réunion dans le cadre d'un plan de relance de l'Etat.

Les partenaires associés à la mise en œuvre du PLH sont les mêmes que ceux du PPGD et de la CIA :

- « Les communes peuvent intégrer le dispositif d'accueil et d'information des demandeurs et le mettre en place »
- « Les opérateurs publics accueillent et accompagnent les demandeurs à travers les dispositifs PIL et GADLS, et notamment leurs locataires demandeurs d'une mutation. »
- « La DEAL doit garantir l'ouverture des accès au SNE depuis les lieux d'accueil et d'information des demandeurs. »

A retenir

- **Une adéquation entre le PLH et le PPGDLSID dans le dispositif d'accueil**
- **Une répartition claire du rôle des partenaires et cohérente au regard du PPGDLSID**
- **Les objectifs de logements ne permettent pas de soutenir l'accroissement de la demande**

3.1 L'accueil et l'information au demandeur

Les objectifs de la CIA en matière d'accueil et d'information au demandeur

- La CIA propose une approche combinant le document cadre et la convention de mixité sociale et d'équilibre territorial, illustrant une approche globale et attentive aux territoires et aux habitants les plus fragiles.
- L'actualisation des données sur la demande et les attributions, et en particulier sur **la production des tableaux de suivi trimestriels : une condition de réussite de la CIA... .. visant à prendre en compte les objectifs de rééquilibrage et des profils à prioriser pour les atteindre.**
- Les objectifs CIA / PPGD sont recoupés :
 - l'objectif de mixité et de prise en compte des publics prioritaires doit être mené dans un délai maximum de six mois
 - 25 % des attributions hors QPV devront profiter au premier quartile des demandeurs

A retenir

- L'enjeu partagé entre la CIA et le PPGDLSID quant à l'importance de produire des données actualisées (tableau de suivi trimestriel...) au sujet de la demande et des attributions pour adapter la CIA en cas de besoin.
- La CIA propose une approche complémentaire à celle du PPGDLSID et du PLH pour assurer un équilibre du territoire et une prise en compte des habitants les plus fragiles.

**Quelles pistes
d'amélioration pour
atteindre les objectifs
fixés par le PPGD ?**

↳ capacité ↗



3.1 L'accueil et l'information au demandeur

3.1.1 Améliorer l'évaluation des points d'accueil



Audit : Un manque de visibilité sur l'évaluation des points d'accueil : des données incomplètes ou non évaluées

Quelles solutions ?



- **Récupérer de manière systématique les tableaux de suivi des points d'accueil** afin d'avoir une vision globalisée de l'accueil au demandeur
 - Ces données sont produites par l'ensemble des points d'accueil de manière manuelle majoritairement. Des données sont ensuite capitalisées par certains bailleurs. **Un support de suivi harmonisé et numérique peut être proposé pour l'ensemble des lieux.**
- **Capitaliser autour de ces informations afin d'adapter les services d'accueil des demandeurs :**
 - Une baisse de la fréquentation des lieux d'accueil est visible : l'évaluation permettrait d'ajuster les besoins des différents lieux. Par exemple, le CCAS est très fréquenté, alors que les lieux des bailleurs reçoivent principalement les locataires, mais relativement peu les demandeurs.

3.1 L'accueil et l'information au demandeur

3.1.2 Une amélioration de l'information au demandeur



Audit : Actualisation du contenu de l'information à réaliser sur différents supports

Quelles solutions ?



- **La nécessité d'actualisation des informations existantes :**
 - La refonte de la plaquette d'information (groupe de travail en cours)
 - L'actualisation des données sur Internet
- **Etoffer l'information présente sur le Portail Grand Public :**
 - Une amélioration de l'accès à l'information est nécessaire sur Internet
 - Un travail complémentaire est mené par GEOD à ce sujet. Avec l'accroissement des demandes sur le portail Grand Public, GEOD a été pourvue d'une mission supplémentaire afin de vérifier que les demandes saisies par le demandeur sont réalisées correctement et correspondent à la situation de la personne.

3.1 L'accueil et l'information au demandeur

3.1.3 Harmoniser les sources d'information des points d'accueil



Audit : Des sources et des modalités de diffusion des informations à harmoniser entre les acteurs

Quelles solutions ?



- **Elargir l'accès à l'information au-delà de la dimension orale :**

- Harmoniser les sources d'information avec une plaquette unique à diffuser sur Internet et faciliter l'accès à l'information sur les sites des partenaires du PPGDLSID
- Corriger les sources d'information divergentes, en particulier concernant la plaquette de la Ville de Saint-Denis

- **L'harmonisation de l'accueil (actualiser avec l'enquête usagers)**


- Les informations délivrées et les conditions d'accueil pourront faire l'objet d'un approfondissement par rapport au PPGD actuel

3.1 L'accueil et l'information au demandeur

3.1.4 Produire les données manquantes

 **Audit :** Certaines informations n'ont pas encore été produites

Quelles solutions ?

- 
- La production des données manquantes sur les **caractéristiques du parc de logements** et la localisation des logements sociaux attribués par quartiers.
 - Possibilité de s'appuyer sur le document produit dans le cadre du PLH ?

3.1 L'accueil et l'information au demandeur

3.1.5 Relancer la formation du personnel d'accueil



Audit : Des personnels bien formés mais la nécessité de réviser certains points

Quelles solutions ?



- En proposant des **formations générales** pour le personnel qui n'en aurait pas bénéficié depuis deux ans
- Ainsi que des **formations plus spécifiques** sur des thématiques relevées par les acteurs (présentation des dispositifs sociaux vers lesquels les demandeurs peuvent être orientés, les enjeux de la cotation, sur la maîtrise de l'outil Péléhas...)
- **Adapter le rythme** des formations aux besoins du personnel des PIL / GADLS

3.2 La prise en compte des publics spécifiques

↳ capacité ↗



Eléments d'analyse

↳ capacité ↗



3.2 La prise en compte des publics spécifiques

3.2.1 Une place centrale est accordée aux publics spécifiques mais leur prise en compte peut être améliorée

Des partenariats établis mais à renforcer :

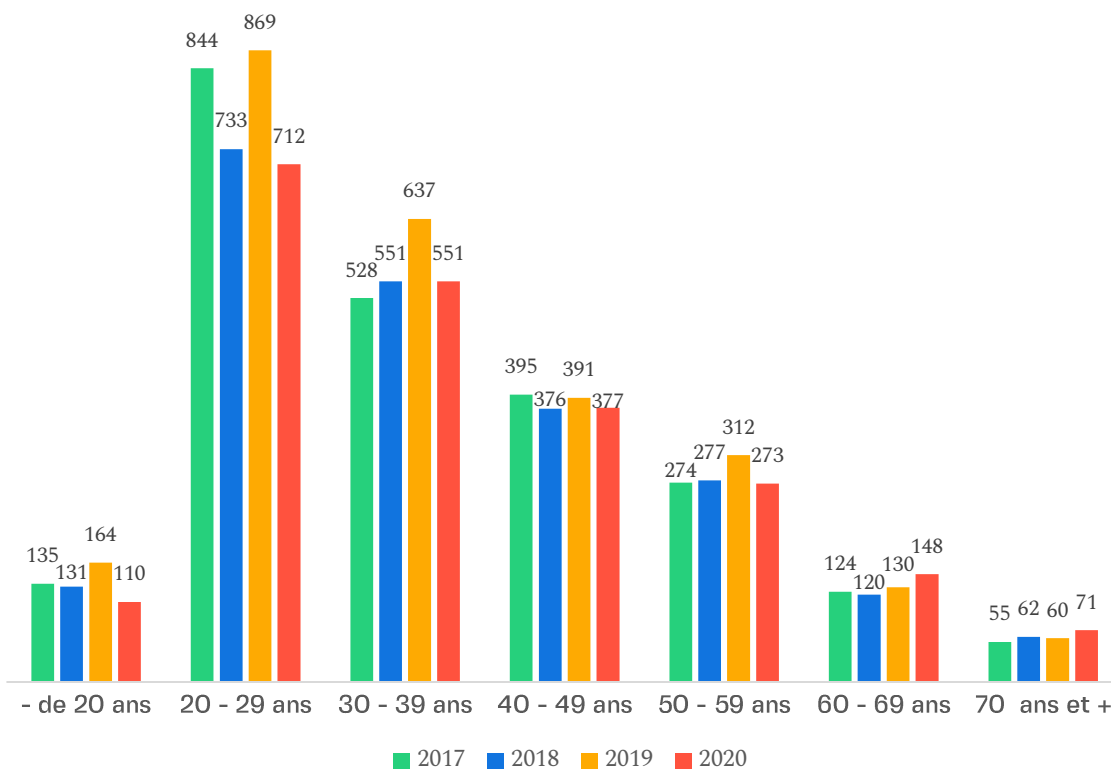
- Une bonne identification des publics spécifiques, en raison d'une importance de la part ce public dans les demandeurs.
- Un jeu d'acteurs efficient dans la prise en charge, avec des partenariats effectifs avec la Maison Départementale et les CCAS

Un manque de visibilité de certains publics impactant les attributions

- Il existe un manque de visibilité sur les attributions aux DALO et prioritaires sur les autres contingents
- Les publics PDAHLPD ne sont pas affichés comme prioritaires dans le SNE, un suivi à part est réalisé dans SYPLO. Seuls les publics DALO sont dans le SNE. Cette complexité entraîne un manque de lisibilité des candidatures, quand bien même ces dernières sont prises en compte.

3.2 La prise en compte des publics spécifiques

Une baisse des attributions marquée chez les jeunes



3.2.2 Un élargissement des publics spécifiques ?

L'intégration des « jeunes » comme public spécifique :

- Les jeunes sont touchés de manière importante par la précarité et voient une chute des attributions leur étant consacrée entre 2017 et 2020 : cette baisse est de 18 % pour les 0-20 ans et une baisse de 15 % pour les 20-29 ans.
- Selon l'Observatoire de la demande 2022, **les ménages de moins de 30 ans représentent 30 % de la demande**, contre 23 % en France métropolitaine.
- Il est difficile d'avoir une vision précise de cette demande car ce public ne demande pas toujours de logement, ayant recours à la solidarité familiale.

3.2 La prise en compte des publics spécifiques

3.2.3 Améliorer l'articulation entre les publics « urgents », l'hébergement et le Logement d'Abord

Une sous-dotation en solution d'hébergement d'urgence

- Face à un manque d'hébergement d'urgence, ces situations sont résolues par des dispositifs Logement d'Abord alors que ces propositions ne sont pas toujours adaptées aux besoins des ménages.
Par exemple : actuellement, une politique habitat de la CINOR en faveur de la production de maisons-relais plutôt que d'hébergement d'urgence est programmée par le PLH (176 places sur la période du PLH).
- Cela impacte les attributions de logements sociaux sans que ces types de demandes particulières ne soient identifiées comme des demandes spécifiques dans le PPGDLSID.

3.2 La prise en compte des publics spécifiques

Approfondir des prérogatives propres au PPGD sans déborder sur les compétences de la CIA

Une forme de confusion entre CIA et PPGDLSID :

- Limiter au sein du PPGD aux questions d'accueil et de processus d'attributions les sujets abordés étant liés aux publics spécifiques, tout en favorisant la transversalité avec les objectifs d'attributions
- Le PPGD précise des publics spécifiques en leur proposant des objectifs d'attribution, ce qui est une prérogative relevant plutôt de la CIA.
- Le PPGD doit plutôt s'attarder sur la manière dont le ciblage spécifique de ces publics est fait au niveau de l'accueil, du type d'informations délivrées ainsi que dans l'enregistrement de la demande.
- La cotation va permettre de répondre à certains de ces questionnements, mais il pourrait être intéressant de proposer de nouvelles collaborations avec des partenaires en lien avec les publics prioritaires. Par exemple, si le public jeune devient un public spécifique, un partenariat avec le CLAJ pourrait permettre d'améliorer la délivrance des informations relatives au logement social à destination des jeunes publics, d'avoir un rôle de repérage de ces demandeurs, voire de les intégrer au processus d'accompagnement du ménage.

Quelle concordance avec la politique globale de l'habitat ?

↳ capacité ↗



3.2 La prise en compte des publics spécifiques

Le PLH et les publics spécifiques

Les publics spécifiques sont identifiés dans les grandes orientations du PLH et renvoient vers le PPGDLSID.

L'axe 4 du plan d'action du PLH s'attache à « **répondre aux besoins spécifiques** » des habitants et aborde largement la question des publics prioritaires :

- L'Action 2 du Plan d'Action rappelle **les priorités locales et les publics spécifiques**, qui sont les mêmes que ceux définis dans le PPGDLSID et la CIA.
- L'action 8 du Plan d'Actions du PLH **identifie le public jeune comme étant prioritaire**, ce qui n'est pas le cas dans le PPGDLSID.

- L'action 9 du Plan d'Action du PLH propose une **articulation entre le plan Logement d'Abord et le PLH**, ce qui n'est pas fait dans le PPGDLSID.

- L'action 10 du Plan d'Action du PLH est axée sur la **prise en charge spécifique des besoins des personnes âgées et/ou handicapées**.

A retenir

- Une **bonne articulation** entre les publics prioritaires identifiés par le PPGD et le PLH (personnes en situation de relogement, personnes à mobilité réduite et personnes âgées, personnes en demande de mutation, demandeurs DALO / PDAHLPD)
- Le public jeune est identifié comme **prioritaire en matière de logement dans le PLH mais pas dans le PPGD**. (cf Action 8)
- L'**articulation** entre le Plan Logement d'Abord et le PLH (action 9) n'est pas réalisée dans le cadre du PPGD.

3.2 La prise en compte des publics spécifiques

La CIA et les publics spécifiques

- La CIA définit les objectifs qualitatifs et quantitatifs de la prise en compte des publics spécifiques.
- La CIA insiste sur la nécessité de s'appuyer sur l'existant en matière d'instances afin de prendre en compte les publics spécifiques et d'organiser par la suite des modalités concrètes de repérage des publics prioritaires dans la perspective d'harmoniser à terme ces pratiques à l'échelle de l'île.
- La question des mutations bloquées est évoquée dans la CIA en raison de son importance particulière sur le territoire de la CINOR, mais cette dimension n'est pas évoquée dans le PPGDLSID.

A retenir

- Un suivi des modalités de repérage et de labellisation des ménages prioritaires est inscrit dans la CIA et dans le PPGDLSID de la CINOR mais ne semble pas avoir fait l'objet d'une réflexion plus poussée.
- La prise en charge des mutations bloquées n'est pas traitée dans le PPGDLSID alors qu'elle est présente dans la CIA.
- Un travail de **remise en ordre des informations** qui apparaissent dans la CIA et devraient être intégrés au PPGD doit être menée. Les ateliers de phase 3 peuvent permettre un temps d'échange à ce sujet.

3.2 La prise en compte des publics spécifiques

Le PILHI et les publics spécifiques

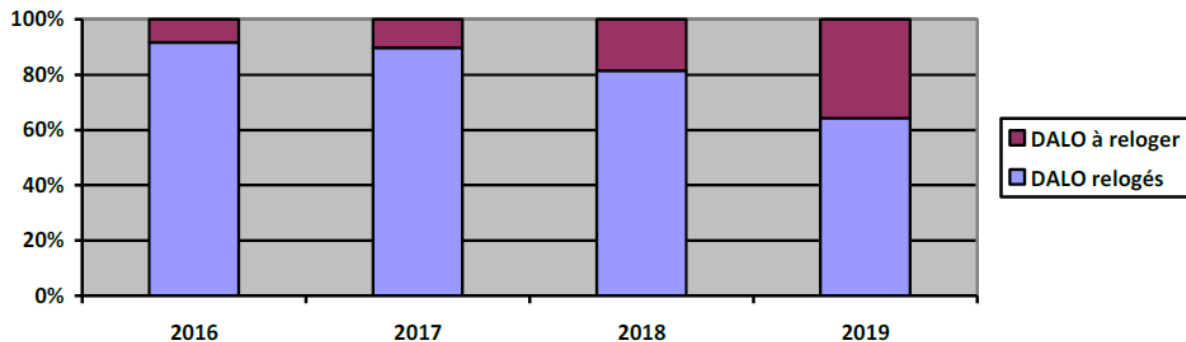
- Le PILHI rappelle que **l'habitat indigne** est un phénomène prégnant sur le territoire et **en augmentation de 20 %** sur l'ensemble du territoire entre 2008 et 2017. La commune de Sainte-Suzanne est particulièrement touchée.
- Le PILHI rappelle l'importance de proposer une offre sociale pour permettre une sortie de l'habitat indigne des personnes touchées.
- Au total, 1 573 situations d'habitat indigne sont identifiées à la CINOR. 204 unités d'habitat indigne dans le diffus et vacants seront traitées dans les trois ans de la convention PILHI actuelle.
- Le logement indigne a été intégré aux publics prioritaires suite à la loi Egalité et Citoyenneté du 27 janvier 2017 et apparait dans le PPGDLSID. Un parcours particulier de relogement est prévu dans le cadre d'une opération ANRU, RHI ou de ZAC. Cependant, en matière d'habitat indigne dans le diffus, la prise en charge des publics n'est pas précisée.

A retenir

- Le PPGDLSID ne s'attarde pas sur les **publics touchés par le logement indigne** malgré le renforcement du phénomène sur le territoire.
- Un **manque d'information au demandeur au sujet du droit au logement locatif social pour les ménages en situation de logement indigne**. Cela questionne plus largement comment ce motif est pris en compte dans la priorisation des demandes ? Une prise en charge renforcée de ce public peut être un axe de progrès.
- Un **manque d'information quant à la prise en charge des personnes sortant de l'habitat indigne dans le diffus**.

3.2 La prise en compte des publics spécifiques

Part des « relogés » et « à reloger » sur le nombre total de demandeurs DALO à la Réunion



Source : Diagnostic 360° du PDAHLPD, produit par la DJSCS

Le PDAHLPD et les publics spécifiques

Le diagnostic 360° du territoire identifie plusieurs points de vigilance :

- Une **pression importante pèse sur le logement d'urgence** avec les recours DALO. Or, les délais établis par le PPGD imposent une prise en charge des publics DALO en moins de six mois : **ce délai n'est pas toujours respecté.**
- En 2019, seuls 64 % des DALO ont pu être relogés dans le délai de six mois. Le délai moyen d'attribution d'un logement DALO était de 184,3 jours (un peu plus de 6 mois), en 2018 à 173,7 jours en 2019 (un peu moins de 6 mois).
- En outre, les délais d'attribution ont tendance à se raccourcir, mais la part de demandes DALO qui bénéficient d'une attribution tend à diminuer.

Il faut donc **maintenir une attention sur la prise en compte de ce public.**

3.2 La prise en compte des publics spécifiques

Le PDAHLPD et les publics spécifiques

Le diagnostic 360° du territoire identifie plusieurs points de vigilance :

- **Entre 2014 et 2019, le nombre de logements insalubres a doublé.**
- Le nombre de **demandes de ménages jeunes est très important sur le territoire de la CINOR** (environ 2 500 demandes par an).
- Une **précarisation des demandeurs de logement social** est visible à l'échelle de La Réunion (habitat insalubre, augmentation des impayés de loyer...) et l'offre de logement doit être renforcée.

Le PPGD a pour objectif de prendre en charge les publics du PDAHLPD dans un **délai maximum de six mois** après la saisie du caractère prioritaire de la demande.

Un état des lieux des relogements des publics prioritaires doit être présenté en CIL par le référent du PDAHLPD.

Le plan d'action du PDAHLPD, dans l'action 4 de son objectif 1 précise qu'une prise en charge des publics jeunes et fragiles est nécessaire, en l'articulant avec de l'insertion professionnelle.

L'action 10 évoque l'écriture d'un accord collectif d'attribution et la contractualisation d'objectifs territoriaux afin de favoriser le logement des publics du PDAHLPD dans le parc locatif social.

La question des maisons-relais est évoquée dans l'action 7 du PDAHLP sans que cette question soit abordée dans le PPGD.

A retenir

- Les délais de prise en charge des publics DALO dont le délai maximum de prise en charge est de six mois ne sont pas toujours respectés au regard du diagnostic 360° du PDAHLPD en raison d'un manque de logements.
- L'état des lieux des relogements des publics prioritaires doit être présenté en CIL mais cela n'est pas réalisé.
- Il existe une bonne adéquation entre les instances du PDAHLPD et du PPGDLSID.
- Le PPGD ne fait pas référence aux accords collectifs d'attribution à produire dans le PDAHLPD.

**Quelles pistes
d'amélioration pour
atteindre les objectifs
fixés par le PPGD ?**

↳ capacité ↗



3.2 La prise en compte des publics spécifiques

3.2.1 Assurer une égalité de traitement des demandes des réservataires



Audit : Des candidatures uniques qui grèvent le partenariat lié au système de réservation



Quelles solutions ?

- Rappeler l'importance de proposer trois candidats par les réservataires afin d'assurer une sélection des dossiers de demandeurs les plus urgents.
- S'assurer que les demandeurs des réservataires sont traités de la même manière que les demandeurs issus des contingents bailleurs sociaux.
- La présence des réservataires aux CALEOL permet d'assurer une sélection optimale des candidats.

3.2 La prise en compte des publics spécifiques

3.2.2 Qualifier la priorisation des demandes de mutation



Audit : Mieux prendre en compte les mutations et une absence de définition de la demande de confort

Quelles solutions ?



• **Qualifier au mieux les demandes de mutation et en particulier les demandes de confort :**

- La cotation a proposé une pondération pour les demandes de mutation. Le critère 12 de la grille crédite 100 points pour les ménages en mutation, 300 points supplémentaires dans le cas d'une mutation au motif d'une suroccupation (critère 6). Au contraire, les refus non-motivés entraînent un retrait de points (critère 25).
- La définition de ce type de demande peut être intégrée à la révision du PPGD, ou du moins à la définition d'une mutation considérée comme prioritaire
- Intégrer une réflexion sur les mutations bloquées, présentes dans la CIA mais absentes du PPGDLSID.



Le système de cotation va permettre de favoriser la priorisation de l'ensemble des publics spécifiques dans le processus de CALEOL. Une série de groupes de travail associant les partenaires du PPGD a eu lieu depuis février 2021. Un avenant en phase 3 peut être prévu afin d'intégrer ce système de cotation au PPGDLSID actuel.

3.2 La prise en compte des publics spécifiques

3.2.3 Augmenter la production de logements pour loger les publics spécifiques



Audit : Un parc à adapter aux publics prioritaires

Quelles solutions ?



- Renforcer la production de LLTS et de LLS afin de limiter les dépassements de délais réglementaires indiqués dans le PPGDLSID pour prendre en charge de manière adaptée les publics DALO :
- **La production d'un plus grand nombre de logements à destination des personnes à mobilité réduite / personnes âgées :**
 - Des logements en maison-relai sont proposés dans le PLH, ainsi que des logements à destination des personnes handicapées.
 - Des actions d'accompagnement des demandeurs à mobilité réduite ou des personnes âgées peuvent être proposées dans le PPGDLSID en priorisant la demande (cotation), en incitant à une gestion adaptée du parc (construction neuve ou adaptation des logements) et en proposant un accompagnement social renforcé

3.2 La prise en compte des publics spécifiques

3.2.4 Assurer un arbitrage politique entre les solutions d'hébergement et de Logement d'Abord



Éléments d'évaluation : Une articulation à revoir entre la notion de publics urgents, l'hébergement et le logement d'Abord

Quelles solutions ?



- S'assurer d'un **maintien de l'efficacité des commissions de labellisation**
- Des pistes de réflexion sont à approfondir pour la révision du PPGDLSID selon **deux orientations** :
 - Soit mettre une action liée à l'orientation des publics destinés à l'hébergement (en prenant en compte le diagnostic social dans le process de priorisation), couplée à un renforcement de l'offre en hébergement
 - Soit mettre une action liée à l'amélioration du dispositif de Logement d'abord

3.2 La prise en compte des publics spécifiques

3.2.5 Intégrer le public jeune comme public prioritaire



Éléments d'évaluation : L'absence du public jeune comme public spécifique



Quelles solutions ?

- Rajouter les publics jeunes comme public spécifique, afin d'assurer une cohérence entre le PPGLSID, la CIA et le PLH qui identifient ces publics comme prioritaires.
- Identifier les modalités d'amélioration pour l'information, l'accueil, l'accompagnement et l'attribution de ces publics.

3.3 L'enregistrement et le traitement de la demande

capacité ↗



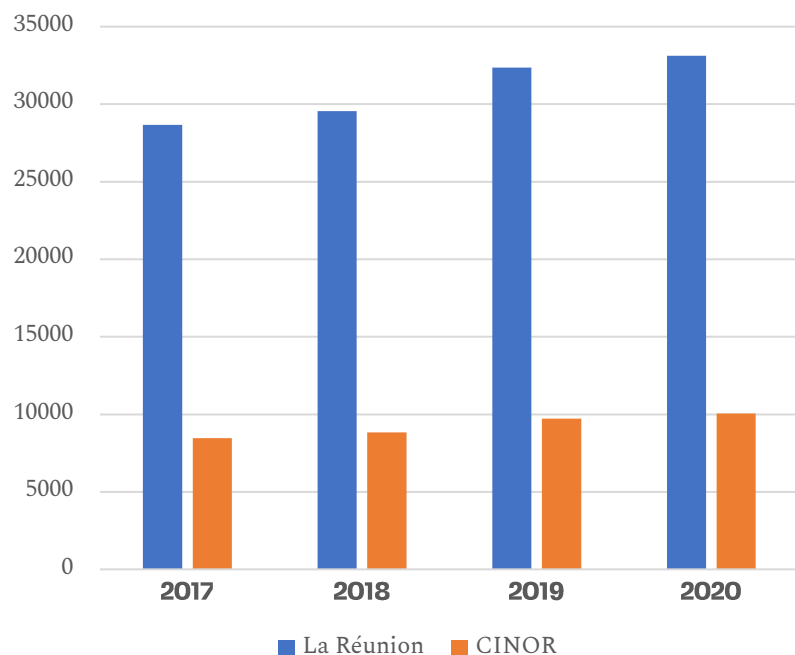
Éléments d'analyse

↳ capacité ↗



3.3 L'enregistrement et le traitement de la demande

Une augmentation du nombre de demandes enregistrées à la CINOR et à la Réunion



3.3.1 Un fonctionnement efficient de l'enregistrement de la demande

- L'enregistrement de la demande est réalisé par GEOD sur le territoire de la CINOR.
- L'ensemble des demandes est traité de manière systématique grâce à l'Observatoire de la demande et des attributions mené par GEOD, ce qui permet d'avoir un suivi en temps réel de ces demandes : elles sont en augmentation constante depuis 2017.

3.3 L'enregistrement et le traitement de la demande

3.3.2 Limiter les dysfonctionnements identifiés dans l'enregistrement de la demande

Un enjeu sur les enregistrements en ligne

- Une augmentation des enregistrements en ligne passant de 5 % des enregistrements de demandes à presque 60 % en trois ans suite à une communication effective
- Cela peut entraîner des complexités dans le suivi et l'orientation des demandeurs, malgré des demandeurs qui se déplacent dans les lieux d'accueil pour le suivi
- Un contrôle renforcé du dépôt des demandes sur Internet réalisé par GEOD avec la mise en place d'un système de relance en cas de dossiers incomplets enregistrés en ligne. Cela a permis d'accélérer l'enregistrement des demandes incomplètes.

Une absence d'enregistrement de la demande par la Commune de Saint-Denis

- La Ville de Saint Denis ne collecte pas les demandes dans les points d'accueil de la commune et renvoie vers les bailleurs : cela engendre une étape supplémentaire pour les demandeurs.
- Question à creuser avec Mr. Dijoux pour comprendre pourquoi la ville n'enregistre pas les demandes.

3.3 L'enregistrement et le traitement de la demande

3.3.3 Une montée de compétence dans la saisine du logiciel Péléhas

Une prise en main du logiciel Péléhas :

- Un **logiciel sous-exploité** par une partie des guichets qui préfère **se référer à son propre fichier de demandeurs**.
 - Péléhas n'équipe que les communes/réservataires qui sont en train de le prendre en main.
 - Les bailleurs ont déjà un outil en interne mais peuvent l'utiliser sur la base du volontariat. Ils n'ont toutefois pas vocation à utiliser Péléhas car leurs progiciels sont directement interfacés avec le SNE.
- Le recours à Péléhas est parfois vécu comme une **contrainte** plutôt que comme une possibilité de gain de temps
- La CAF est intéressée pour avoir un **accès consultatif à Péléhas**, sans être partie prenante de la formation mais aucune demande de la CAF n'a été faite auprès de l'Etat.

3.3 L'enregistrement et le traitement de la demande

3.3.4 Consolider la fiabilité du versement des données sur le SNE

Des dysfonctionnement dans le versement en fonction des différents fichiers

- Des données SNE incomplètes vis-à-vis des saisies dans Péléhas et SYPLO en raison d'un problème d'interface entre Péléhas et SNE. Certaines informations sont écrasées sur le SNE avec les actualisations, les décisions d'attribution ne sont pas toujours actualisées.
- Les processus d'actualisation ou de renouvellement de la demande des candidats via le SNE ne sont pas clairement définis dans le PPGDLSID ce qui induit des pratiques différenciées.
- Des enjeux matériels pouvant entraîner des ralentissements : le scan pour l'envoi des pièces à GEOD (convention sur la numérisation à regarder en raison du RGPD) qui induit un ralentissement de l'enregistrement.

3.3 L'enregistrement et le traitement de la demande

3.3.5 Une attention renforcée au non-renouvellement des demandes radiées

Une amélioration dans la gestion des demandes radiées pour non-renouvellement

- Le taux de radiation est plus élevé à la CINOR avec 42 % des demandes contre 38 % en métropole).
- Mais cet écart se réduit progressivement. Selon les partenaires cette amélioration provient d'une meilleure information des demandeurs. Le taux reste relativement élevé et les efforts sont à poursuivre.
- Les demandeurs radiés pour non-renouvellement perdent le bénéfice de l'ancienneté de leur demande. Cela pose un problème en particulier vis-à-vis du système de cotation intégrant le critère d'ancienneté. Un système de conservation temporaire des informations et de l'ancienneté pourrait être élaboré.

**Quelles pistes
d'amélioration pour
atteindre les objectifs
fixés par le PPGD ?**

↳ capacité ↗



3.3 L'enregistrement et le traitement de la demande

3.3.1 Harmoniser l'enregistrement de la demande entre les communes et les bailleurs sociaux



Audit : Des différences dans la transmission des dossiers de demandes de logement social

Quelles solutions ?



- S'assurer que **les lieux d'accueil et d'enregistrement des communes et des réservataires ne se transmettent pas mutuellement les mêmes demandeurs.**
- Communiquer sur le fait qu'un demandeur peut bénéficier d'un entretien de suivi de son dossier dans tous les GALDS.

3.3 L'enregistrement et le traitement de la demande

3.3.2 Adapter la procédure de radiation de la demande pour les ménages en difficulté en cas de non-renouvellement



Audit : Les demandes radiées pour non-renouvellement identifiées comme une lacune

Quelles solutions ?



- Identifier la part des demandes radiées pour non-renouvellement qui sont ensuite réenregistrées afin de qualifier l'importance de ce phénomène sur le territoire.
- Proposer un recours possible pour le demandeur lorsque cette situation est identifiée afin d'éviter la perte d'ancienneté de la demande et l'aggravation de la situation de certains ménages en situation précaire.
- Cette mesure peut être inscrite dans la révision du PPGDLSID dans la mesure où la cotation intègre désormais le critère de l'ancienneté.

3.3 L'enregistrement et le traitement de la demande

3.3.3 Intégrer le système de cotation dans la révision du PPGDLSID



Éléments d'évaluation : La cotation permettra d'optimiser la sélection des dossiers des demandeurs.



Quelles solutions ?

- Cette mesure peut être inscrite dans la révision du PPGDLSID.
- La cotation permettra une meilleure saisine par les acteurs des outils d'enregistrement de la demande, comme Péléhas pour les communes.

3.3 L'enregistrement et le traitement de la demande

3.3.4 Neutraliser les dysfonctionnements liés au SNE

Eléments d'évaluation :

La nécessité d'élargir l'accès au SNE, y compris en simple consultation
Les réservataires ne passent pas systématiquement par le SNE pour sélectionner leurs candidats.
L'enjeu du versement de données entre le SNE et les différents logiciels ne prend pas en compte toutes les actualisations de dossiers

Quelles solutions ?

- **L'élargissement de l'accès au SNE**, y compris en simple consultation, serait bénéfique pour les acteurs, afin d'avoir une meilleure visibilité sur l'enregistrement des demandes. La question de l'accès aux données Péléhas se pose également en particulier pour la CAF.
- Inciter les réservataires à sélectionner leur candidat par le biais du SNE en employant Péléhas et le module de cotation intégré et non pas des données recensées manuellement.
- GEOD propose de vérifier l'actualisation des dossiers dans le SNE : ce problème semble ne toucher que les données transmises de Péléhas vers le SNE.

3.4 Le suivi des attributions et l'évaluation du plan



Eléments d'analyse

↳ capacité ↗



3.4 Le suivi des attribution et l'évaluation du plan

3.4.1 Des instances à consolider

- Le fonctionnement CTH / CIL est relativement simple et lisible.
- Cependant, un **manque identifié d'instances de travail dédiées à des sujets spécifiques** (groupes de travail ponctuels, etc.)
- Des **CALEOL en cours de dépréciation (une collégialité qui s'étiole) malgré certaines bonnes pratiques** :
 - Transmission des dossiers candidats avant CAL
 - Positionnement de demandeurs « urgents » (un choix politique partenarial à réaliser entre Logement d'abord ou hébergement)
- Une commission de coordination non réunie bien que réglementaire

3.4 Le suivi des attribution et l'évaluation du plan

3.4.2 Un suivi à renforcer

- S'engager vers une **meilleure communication entre lieux d'accueil et la CINOR**, en matière de transmission de données (cf supra) ;
- Ainsi que sur les besoins et difficultés des agents et lieux du SIAD

3.4 Le suivi des attribution et l'évaluation du plan

3.4.2 La CINOR, au centre du jeu d'acteurs ?

- Mais un manque de moyens humains et financiers, nécessaires pour animer le PPGDLSID
- De fait un risque avéré d'actions qui ne perdurent pas dans le temps et d'un suivi et une animation difficile à maintenir
- Ainsi que des difficultés à mettre en œuvre les actions à organiser dans le futur (suivi de la cotation, location voulue, etc.)

3.4.3 L'enjeu d'un partenariat et d'une mobilisation efficace et durable

- La nécessité d'une mobilisation de tous les partenaires sur les sujets émergents (qualification du parc, gestion en flux, location voulue, logement d'abord, etc.)

Quelle concordance avec la politique globale de l'habitat ?

↳ densité ↗



3.4 Le suivi des attribution et l'évaluation du plan

Le PLH et son articulation avec le suivi et l'évaluation du PPGDLSID

- Le PLH évoque dans son action 11 la nécessité de mettre en place **un observatoire de la demande en logement social en lien avec le PPGDLSID**, qui a été réalisé de manière efficiente.
- L'action 12 du PLH insiste également **l'importance de « prévoir des moyens humains adaptés à une intercommunalité de cette taille »**.

A retenir

- Le PLH articule les besoins de suivi du PPGDLSID avec les objectifs et fiches action du PLH (observatoire de la demande).
- Le PLH souligne l'importance de **renforcer l'équipe de la CINOR en moyens humains** afin d'animer la politique habitat, ce qui recoupe les enjeux d'animation du PPGDLSID identifiés lors de l'audit sur le territoire de la CINOR.

3.4 Le suivi des attributions et l'évaluation du plan

La CIA et son articulation avec le suivi et l'évaluation du PPGDLSID

Il est précisé dans la CIA que « ces deux documents [le PPGDLSID et la CIA] forment un corpus d'objectifs et d'actions dont les avancées devront être évaluées en parallèle ».

La CIA rappelle qu'une CIL doit avoir lieu, en rappelant les mêmes obligations que dans le PPGDLSID :

- Présentation des attributions
- Suivi de la bonne prise en compte des ménages prioritaires
- Suivi des actions expérimentales retenues sur les périmètres retenus (PRUNEL...) ...

Un CTH doit se tenir, ce qui est également précisé dans le PPGDLSID et qui est efficient sur le territoire.

La CIA propose également la réalisation de « temps de travail par groupe thématique » avec l'approfondissement de certains sujets comme celui de l'accession, la définition et les modalités innovantes comme la location choisie, ou encore l'accompagnement sociale des publics prioritaires faisant l'objectif d'un relogement.

La CIA évoque la nécessité de réaliser une commission de coordination, également présente dans le PPGDLSID.

A retenir

- La CIA et le PPGD doivent être évalués de manière parallèle.
- La CIA recoupe les mêmes instances de gouvernance que le PPGD qui ont bien été mises en place (CTH...)
- La CIA propose la réalisation de temps de travail par groupe thématique, ce qui est ressorti de l'analyse du PPGDLSID et souligne l'importance de réaliser de tels temps d'échange.
- La commission de coordination présente dans la CIA et le PPGD n'est pas réalisée.

**Quelles pistes
d'amélioration pour
atteindre les objectifs
fixés par le PPGD ?**

↳ capacité ↗



3.4 Le suivi des attribution et l'évaluation du plan

3.4.1 Renforcer l'équipe Habitat de la CINOR



Audit : Un ensemble de missions de suivi difficiles à réaliser en raison de moyens humains limités, des données qui ont des difficultés à être produites et/ou analysées

Quelles solutions ?

La création d'un poste d'animation du PPGDLSID avec une mission transversale du chargé.e de mission :



- Avoir un poste d'encadrant.e qui permettrait de dispenser une formation continue des agents d'accueil.
- Cela permettrait un suivi continu de l'application du PPGDLSID sur le territoire, inciter à la production de documents d'évaluation par les acteurs, mais également de faire la promotion du plan, tout en favorisant les échanges entre les acteurs lors de « Matinales du logement » organisées à la CINOR par exemple, ou des Journées Partenariales organisées par l'ADIL à destination des travailleurs sociaux et des acteurs institutionnels.
- Cet acteur pourrait ainsi produire de manière trimestrielle un suivi statistique du Plan, et proposer des adaptations de ces mesures lors des grandes instances partenariales comme la CIL.

3.4 Le suivi des attribution et l'évaluation du plan

3.4.1 Renforcer les outils d'évaluation et les relations partenariales des acteurs du PPGDLSID



Audit : Des données produites incomplètes, des acteurs mobilisés inégalement, un suivi très complexifié

Quelles solutions ?

Renforcer l'évaluation du PPGDLSID de la CINOR :



- Obtenir une **production systématique des documents contenus au sein du PPGD** (*reporting* des guichets d'accueil, tableau de suivi des attributions trimestriels des bailleurs ...)
- **Proposer de temps de travail partenariaux spécifiques** comme indiqués dans la CIA afin de partager les expériences entre les acteurs sur des thématiques précises (cotation, gestion en flux, location voulue...)
- Mettre en place une **commission de coordination** (indiquée dans la CIA et le PPGD).

Renforcer la gouvernance partenariale avec une participation accrue des communes, mais également des réservataires.

4. Les éléments manquants du PPGDLSID de la CINOR

espacité ↗



Eléments d'analyse

↳ espacité ↗



4. Les éléments manquants du PPGLSID

4.1 Une gestion de la demande pas toujours conforme aux exigences réglementaires et à celles du PPGDLSID

- Renvoi des demandeurs entre les lieux, plusieurs inscriptions de la demande
- Non utilisation du SNE/ Péléhas mais recours à un fichier tiers
- Pièces demandées (document GEOD transmis par les lieux d'accueil) non réglementaires, bien que nécessaires à la qualification de la demande (règles établies par convention à l'échelle départementale)

4. Les éléments manquants du PPGLSID

4.2 Des éléments absents du PPGDLSID (1/3)

Le lieu commun

- L'article R.441-2-10 du CCH, définit le(s) lieu(x) commun(s) et ses objectifs : « *Dans la mise en œuvre du service [des lieux d'accueil des demandeurs], le plan doit préciser les missions particulières du ou des lieux d'accueil communs* »
- Les acteurs ne sont pas favorables à la création d'un lieu commun supplémentaire qui ne paraît pas adapté au territoire pour plusieurs raisons :
 - Une importance portée à la proximité sur le territoire ce qui est limité par un lieu commun unique
 - Un manque de lisibilité si on ajoute encore un lieu sur le territoire pour le demandeur. Les maisons France service pourraient jouer ce rôle, ce qui permettrait d'avoir un réseau de lieux communs.

4. Les éléments manquants du PPGLSID

4.2 Des éléments absents du PPGDLSID (2/3)

La qualification de l'offre

- L'article L.441-2-8 du CCH définit la nécessité de qualifier l'offre : « au nombre de ces actions, il [le PPGD] prévoit un système de qualification de l'offre de logements sociaux du territoire en fonction d'indicateurs fixés par le plan ainsi que les moyens à mobiliser pour atteindre les objectifs fixés. »
- Un système de qualification de l'offre en logements sociaux pourrait être établi dans le PPGDLSID de la CINOR afin de :
 - Communiquer auprès des demandeurs sur l'offre existante
 - Développer une politique d'attribution différenciée

4. Les éléments manquants du PPGLSID

4.2 Des éléments absents du PPGLSID (3/3)

La location voulue

Il existe plusieurs systèmes de location voulue sur le territoire sans qu'il n'y ait d'articulation à ce sujet à l'échelle du PPGLSID :

- Action Logement propose AL'In sur le territoire, mais le dispositif n'est pas pleinement déployé.
- La SIDR et la SHLMR ont leur propre système de location voulue.

SIDR > Nos offres à louer / à vendre > Louer ou acheter un logement

Louer ou acheter un logement

À LOUER | À VENDRE | RECHERCHER

Zone géographique | Type de bien | Ville | Typologie | Budget max

Tous nos biens sont commercialisés sans frais d'agence.

29 logements correspondant aux critères recherchés

12 JULIEN DE RONTAUNAY
Maison de 2 pièces de 34 m²
Parcelle 91 m²
59 000 €
24 RUE FORTOUNA JACQUELINE
97490 SAINTE-CLOTILDE

172 LABOURDONNAIS 23 - SAINT BENOIT
Maison de 4 pièces de m²

Quelles pistes d'amélioration pour atteindre les objectifs fixés par le PPGD ?

Capacité ↗



Synthèse des pistes de révision du PPGDLSID

L'intégration des éléments manquants au plan

- Actualiser le PPGDLSID au regard des obligations réglementaires
- Intégrer les éléments relatifs à la définition des missions des lieux communs
- Etablir un système de qualification de l'offre afin d'améliorer les pratiques en matière d'offres et de politique d'attribution différenciée
- Articuler les pratiques de location voulue menées par Action Logement et certains bailleurs du territoire avec le PPGDLSID.

5. Synthèse des pistes d'amélioration et de révision du PPGDLSID de la CINOR

Capacité ↗



1. L'accueil et l'information des demandeurs

- Améliorer l'évaluation des points d'accueil (récupérer régulièrement les tableaux de suivi...)
- Améliorer l'information au demandeur (actualisation des données de la plaquette, étoffer le PGP)
- Harmoniser les sources d'information des points d'accueil (corriger les informations divergentes)
- Produire les données manquantes (caractéristiques du parc de logement)
- Relancer la formation du personnel d'accueil (formations générales et spécifiques)

2. La prise en compte des publics spécifiques

- Assurer une égalité de traitement des demandes des réservataires
- Qualifier la priorisation des demandes de mutation (et qualifier ce qu'est une demande de confort)
- Augmenter la production de logements spécifiques
- Assurer un arbitrage politique entre les solutions d'hébergement et la politique de Logement d'Abord
- Intégrer le public jeune comme public prioritaire

3. L'enregistrement et le traitement de la demande

- Harmoniser l'enregistrement de la demande entre les communes et les bailleurs sociaux
- Adapter la procédure de radiation de la demande pour non-renouvellement pour les ménages en difficulté
- Intégrer le système de cotation de la demande dans le plan
- Neutraliser les dysfonctionnements liés au SNE (élargissement de l'accès, vérifier l'actualisation des données..)

4. Le suivi et l'évaluation

- Renforcer l'équipe Habitat de la CINOR
- Renforcer les outils d'évaluation et les relations partenariales des acteurs du plan

Les pistes de révision du PPGDLSID

- L'intégration du système de cotation au plan
- Redéfinir le mode de remontée des données inscrites dans le PPGDLSID (un nombre important de données demandées, une difficulté à les traiter...).
- Définir la « demande de confort » et expliciter comment les demandes de mutation sont traitées /priorisées dans le nouveau système de cotation.
- Définir l'articulation entre Logement d'Abord et système d'hébergement afin d'identifier des priorités en matière de traitement des situations liées.
- Définir une solution adaptée aux ménages en difficulté qui auraient connu un oubli de renouvellement de la demande, pour éviter d'accroître la mise en difficulté du ménage.
- Intégrer la pratique de location voulue dans le PPGDLSID, ainsi qu'un cadre de gouvernance et de suivi adapté.
- Intégrer les éléments relatifs à la définition des missions des lieux communs
- Etablir un système de qualification de l'offre afin d'améliorer les pratiques en matière d'offres et de politique d'attribution différenciée

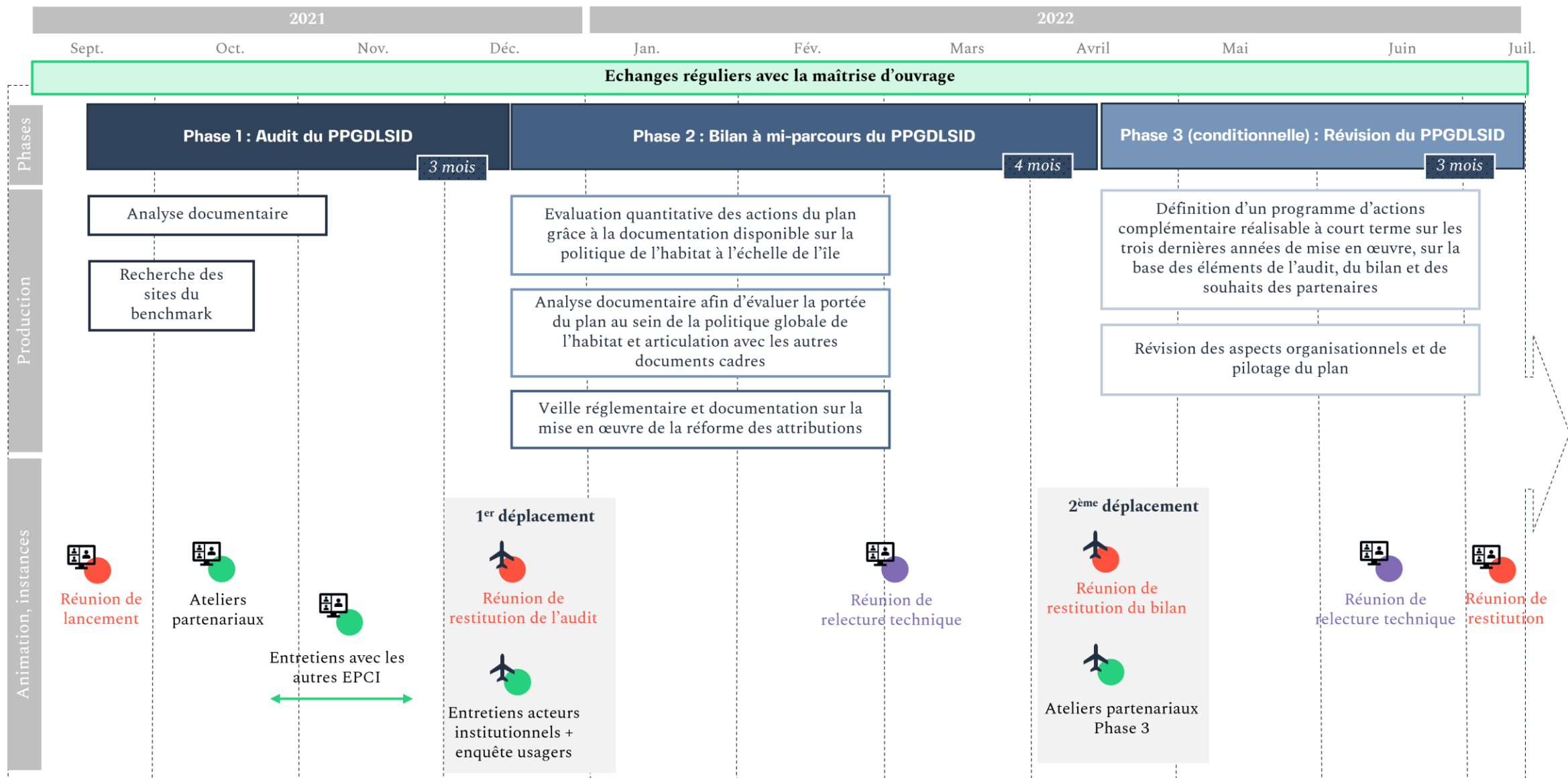
6. Prochaines étapes

Calendrier de la mission

espacité



Le calendrier prévisionnel



Calendrier prévisionnel
 (Le calendrier est proposé à titre indicatif, il est conditionné à la date de démarrage de la mission. En cas de délais importants pour l'obtention des données ou documents, d'indisponibilité des partenaires essentiels à interroger, le calendrier devra être réajusté. De même, la tenue générale du calendrier est conditionnée au respect du calendrier de validation proposé)

espacités

Merci

