

Publié le 9 novembre 2016

## La Réunion : adapter en urgence l'habitat des personnes hospitalisées

Un habitat insalubre, mal adapté, voire inaccessible pour les personnes hospitalisées revenant chez elles, a conduit la Splar à créer une régie d'urgence. Son but : réaliser les travaux nécessaires en 15 jours maximum pour permettre aux bénéficiaires de rentrer plus tôt à leur domicile dans de bonnes conditions.



Créée en 2012 à l'initiative du département et de plusieurs communes, la **Spl Avenir Réunion** (Splar) intervient sur toute l'île dans plusieurs domaines dont l'amélioration de l'habitat pour les personnes fragiles. Elle a voulu tourner la page de ce qui se pratiquait avant. *"Ce n'était pas satisfaisant avec une réponse beaucoup trop longue, voire absente, aux situations très difficiles des personnes. Notre approche a été humaine avec une réactivité plus forte"*, explique **Guillaume Narayanin**, le directeur général de la Splar.

Les résultats ont rapidement été au rendez-vous. De 400 dossiers par an avant 2012, leur nombre n'a cessé de croître pour atteindre **855 maisons livrées en 2015**. À la plus grande satisfaction des bénéficiaires. 12 salariés de la Spl (sur un total de 65) sont affectés au secteur de l'amélioration de

l'habitat, en s'appuyant sur un réseau de 150 artisans réguliers.

## Une organisation efficace

La recette ? *"Un réel goût de l'humain et une organisation efficace, répond Guillaume Narayanin. En pratique, les process ont été améliorés et certifiés ISO 9001. L'ingénierie administrative constitue la valeur ajoutée du modèle Epl. Notre mode de fonctionnement s'améliore en permanence."*

Bras armé du département pour l'amélioration de l'habitat, la Spl étoffe sans cesse ses services, pour mieux répondre aux publics les plus en difficulté. En mai dernier a ainsi été créée une **régie d'urgence de travaux** pour aller plus loin dans le dispositif et faciliter le **retour à domicile des personnes hospitalisées** en améliorant leur confort de vie (pièces rendues accessibles au fauteuil roulant par exemple).

Dès réception d'une demande justifiée (médecin, hôpital...), une visite et une instruction de subvention se font sous 7 jours, suivies de travaux exécutés en un délai maximum de 15 jours. La régie dispose de ses propres locaux et circuits administratifs.

## Trois équipes d'ouvriers

En 2016, la Splar lui consacre près de 200 000 euros (40 chantiers) sur son propre budget sans demander un centime de plus au département. *"Cela prouve la pertinence de notre démarche"*, lance Guillaume Narayanin. Résultat : le département aidera, en 2017, le dispositif revenant à 900 000 euros en année pleine pour 130 dossiers estimés.

D'ici fin 2016, la régie d'urgence disposera de 8 salariés, dont 3 équipes d'ouvriers. Ayant rapidement fait ses preuves, elle prépare déjà de **nouveaux services innovants**. Exemple : la mise en place d'une application informatique dédiée, développée par la Spl, qui va gérer tout le dispositif administratif, technique et financier pour un service au public amélioré.

Par Hervé LE DAIN