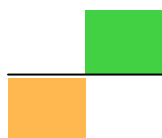




LE RELOGEMENT

Accompagner la mobilité résidentielle des ménages vulnérables

Synthèse d'une étude portant sur un échantillon de locataires relogés à Angers et Trélazé dans le cadre des projets de rénovation urbaine





Cette étude a été réalisée par une doctorante au sein de l'Agence « Avec ». Elle porte sur les sites en PRU d'Angers et Trélazé et tente de répondre à travers le témoignage de 29 ménages et 12 professionnels et/ou représentants associatifs en quoi le relogement « contraint » infléchit la mobilité résidentielle des familles les plus vulnérables. Le relogement dans le neuf, hors site, en individuel voire hors commune d'origine a-t-il un impact sur la situation sociale et professionnelle des ménages ? Le relogement contraint a-t-il ou non des répercussions positives ou négatives sur la vie sociale ? Il s'agit aussi de repérer les stratégies ou tactiques adoptées par ces familles et de comprendre comment elles s'adaptent à un nouvel environnement. Le relogement permet-il à ces ménages « captifs » de devenir acteurs de leur vie ? Sont-ils désormais en capacité de choisir leur parcours de vie et leur environnement ?

Partant de l'expérience du relogement « contraint », dans le cadre d'opérations de rénovation urbaine, de familles vulnérables et réticentes au départ, l'étude s'est attachée à identifier les freins et les leviers à la mobilité résidentielle et à en dégager les principaux enseignements, recommandations et outils.

➤ Les sites d'Angers et Trélazé

Un préalable : la compréhension et l'appréciation des relogements n'ont de sens que rapportées à leur contexte d'origine.

Sur Angers,

Les familles précaires sont issues essentiellement du quartier de Belle Beille plus particulièrement des tours Hamon et du quartier de la Roseraie, quartiers qui ont fait l'objet d'une transformation urbaine en profondeur, bien avancée en 2010.

Le quartier de Belle Beille, est un des grands ensembles de la ville (1 300 logements construits entre 1953 et 1960) ; il connaît une certaine mixité tant dans l'habitat, les formes urbaines que dans les statuts d'occupation (imbrication tissu pavillonnaire et immeubles HLM, logements étudiants...). Le projet est centré sur le renouvellement du territoire des tours Hamon avec des objectifs de mixité sociale, de qualité de bâti et du cadre de vie. Les tours Hamon ont toutes été démolies (322 logements). Elles se caractérisaient par un habitat très dégradé, mal insonorisé.

Le quartier de la Roseraie est l'un des quartiers d'habitat social les plus peuplés de la ville (environ 15 000 habitants), avec un secteur homogène : urbanisation de la fin des années 60 avec une majorité de collectifs, d'équipements et de commerce intégrés, et une dimension multi-bailleurs. L'arrivée du tramway qui va désenclaver le quartier et le porter à 10 minutes du centre ville constitue une réelle opportunité. La volonté est d'intervenir sur la structure même du quartier pour un changement d'image en profondeur (démolition de 269 logements, construction d'une résidence pour personnes âgées, réhabilitation/résidentialisation de plus de 3800 logements, diversification de l'offre...).

**Sur Trélazé,**

Le quartier des Plaines connaît une transformation urbaine en profondeur autour de la nouvelle place Picasso. Le quartier est restructuré avec une voie nouvelle d'accès, l'avenue Mendés France, qui désenclave et permet l'intégration à la ville ; des équipements publics neufs et de nouveaux immeubles d'habitation doivent constituer l'amorce du renouvellement urbain de ce quartier.

➤ Présentation des ménages et professionnels enquêtés

Les 29 ménages enquêtés comprennent des personnes isolées, des familles monoparentales et des familles nombreuses ayant déménagé pour 59 % sur site et 41 % hors site. Près de la moitié a été relogée en logement individuel et près du tiers dans du neuf. L'objectif de l'étude étant de mieux cerner les mécanismes d'appropriation des lieux et les effets sociaux du relogement sur la vie familiale, il a donc été recherché des ménages en situation de précarité, c'est-à-dire combinant instabilité des situations et accumulation de difficultés, relogés depuis deux à cinq ans. Les 29 ménages sont souvent sans emploi, à ressources instables et avec une vie familiale et sociale difficile au moment du relogement. A noter que la majorité des ménages présentaient par ailleurs deux constantes : un faible niveau de formation et des problèmes de santé.

Aujourd'hui, la plupart des ménages exprime une satisfaction globale vis-à-vis de leur logement, de leur quartier, de leur vie. Cette satisfaction va de pair avec une qualité de l'accompagnement au relogement et une amélioration du cadre de vie.

L'échantillon comprend 29 ménages, répartis de la façon suivante :

- 10 ménages sans enfants dont :
 - 6 personnes isolées (veuves et divorcées) âgées de plus de 65 ans
 - 4 personnes isolées (célibataires, veuves ou divorcées) âgées de moins de 65 ans
- 19 ménages avec enfants comprenant :
 - 8 familles monoparentales
 - 11 couples avec plus de 3 enfants.

Sur Angers, les 18 ménages retenus, locataires d'Angers Habitat, sont issus essentiellement du quartier de Belle Beille dont 13 ménages des tours Hamon. Sur Trélazé, les 11 ménages interviewés sont locataires du Toit Angevin et issus du quartier des Plaines, projet très avancé.

Même s'il est possible d'être relogé à la fois hors site, en individuel et en neuf (comme 3 ménages ont pu le faire), les types de relogements ont été néanmoins différenciés de la façon suivante :

- 12 relogements hors site et 17 relogements sur site
- 16 relogements en individuel et 13 en collectif
- 9 relogements dans du neuf et 20 dans de l'existant.

Les entretiens approfondis exploratoires menés auprès de ces familles avaient trois finalités :

- faire témoigner les ménages de leur histoire de vie par rapport à la mobilité,
- repérer le processus de la mise en œuvre de la mobilité,
- analyser le vécu par rapport à l'appropriation du nouveau cadre de vie.



En parallèle, 12 professionnels et/ou militants associatifs d'Angers et Trélazé ont été interrogés et ont permis de :

- donner un éclairage sur la question de la mobilité résidentielle de ces familles,
- mieux cerner les enjeux sociaux du relogement et de repérer aussi les difficultés d'accompagnement du relogement.

Bilan Global

72 % des ménages expriment une satisfaction quant à leur logement, leur quartier et ne souhaitent pas partir. Dans l'ensemble, ils évoquent une meilleure structuration de leur vie sociale et familiale et une stabilisation de leur situation personnelle. Les problèmes de santé ont disparu ou se sont amoindris. Ils ont gagné en calme, en tranquillité, en amélioration phonique et acoustique de leur logement et en qualité de vie.

4 ménages sont devenus actifs dans la construction de leur trajectoire résidentielle qui s'est traduite par une demande de mutation dans du neuf ou plus grand. 4 autres ménages sont partagés entre le désir de rester ou de partir. Il semblerait qu'ils se retrouvent dans le schéma initial d'avant relogement : pas de connaissance de l'offre, attachement à la vie en maison individuelle malgré l'isolement ou l'incidence budgétaire. Ils sont toujours dans une position attentiste, subie.

Sur les 29 ménages relogés, 41 % ont bénéficié d'un logement de même typologie, 34 % d'un logement plus grand et 24 % d'un logement plus petit. Ces données se rapprochent des moyennes nationales observées en 2009. Ces dernières indiquaient que globalement 50 % des ménages avaient conservé le même nombre de pièces alors que 26 % avaient bénéficié d'un logement plus grand et 24 % d'un logement plus petit (Sources : Rapport d'activités ANRU 2009).

La typologie des logements après relogement est relativement proche de celle des logements démolis (un peu plus de grands logements T5/T6 et de T2/T3). 31 % des familles ont été relogées dans du neuf et 55 % dans de l'individuel (neuf ou existant).

87 % des ménages ont été relogés sur leur quartier et/ou dans leur commune d'origine. Ces chiffres confirment les données nationales puisque le rapport de l'ANRU 2009 indique que plus de 85 % des ménages sont relogés dans la même commune dont 62 % en ZUS/article 6. Ces chiffres se rapprochent également des résultats de l'enquête menée par l'USH en mai 2009 sur la localisation des relogements notamment sur le choix d'une mobilité de proximité pour l'essentiel des ménages. Sur Angers, la notion de relogement sur site/hors site doit être relativisée, les quartiers étant de grande taille et présentant des tissus diversifiés.



Quelques données chiffrées :

Localisation des 29 relogements		
Mobilité géographique	nombre	%
Sur site	17	59
Hors site	12	41
Total	29	100

Détail hors site		
Mobilité géographique	nombre	%
Hors site dans commune	8	28
Hors commune dans l'agglomération	3	10
Hors agglomération	1	3
Total	12	41

Mobilité segmentielle	hors site	%	sur site	%	Total	Total %
Dans du neuf	3	10	6	21	9	31
Dans de l'existant	9	31	11	38	20	69
Total	12	41	17	59	29	100

Mobilité morphologique	hors site	%	sur site	%	Total	Total %
Dans du collectif	4	14	9	31	13	45
Dans de l'individuel	8	28	8	28	16	55
Relogement	12	41	17	59	29	100



■ UN GAIN MAJEUR : LE CALME, LA TRANQUILLITE, CLES DE LA SATISFACTION DES MENAGES

Un cadre de vie valorisé par rapport au logement d'origine

- **Le calme, la tranquillité, la sécurité : des critères déterminants du mieux vivre et qui impactent la santé, la réussite scolaire et le projet de vie**

Le bruit constituait pour ces familles **la première source de stress dans leur logement d'origine**. Ces ménages subissaient aussi des nuisances sonores dans leur environnement extérieur quotidien. Or le bruit agit non seulement sur les conditions d'apprentissage, mais aussi sur les capacités de projection et de décision. Le relogement dès lors qu'il se situe dans un environnement sécurisé avec une qualité du logement contribue à un effet bénéfique sur la santé : le calme permet de mieux se poser, de réfléchir, de prendre des décisions et donc paradoxalement de rester en mouvement. Pour ces habitants passer d'un environnement et un habitat marqués par des problèmes de nuisances diverses à un environnement plus apaisé et meilleur pour leurs enfants participe à une valorisation de soi et de sa famille. **C'est un critère déterminant de choix et de satisfaction des ménages** car le logement sert d'abord à se protéger, se sécuriser. L'amélioration du cadre de vie, et en particulier l'amélioration phonique et acoustique des logements sont donc des éléments essentiels « *on se sent mieux qu'avant* »... Les troubles physiques, psychiques se sont atténués ou ont disparu sachant que les 2/3 des ménages interrogés présentaient avant le relogement des problèmes de santé physique et/ou mentale (angoisse, insomnie, stress, nervosité...) notamment chez les femmes et les enfants.

- **Le relogement vécu comme une contrainte au départ s'avère devenir un levier important pour la construction d'un projet de vie familiale**

Pour la plupart des ménages, le relogement a eu un impact structurant sur leur vie familiale et professionnelle (accès à un emploi intérimaire, voire à un emploi définitif pour une mère de famille). Retrouver la santé, le sommeil grâce à un cadre de vie meilleur, intégrer un environnement favorisant la réussite scolaire et professionnelle des enfants et adolescents, avec l'espoir d'accéder à des formations, sont autant de facteurs d'amélioration qui se répercutent sur le bien être familial. Moins de tensions intra familiales, une autorité parentale retrouvée, une amélioration de l'environnement social, un repositionnement social... : **le relogement a souvent permis à la cellule familiale de se (re)structurer.**

- **L'accès à un logement neuf et/ou individuel : un nouveau statut social que l'on veut préserver**

Pour ces ménages, accéder à du neuf et/ou à la maison individuelle constitue une amélioration très nette de leur condition de vie et leur redonne une estime de soi. Le relogement dans du collectif neuf et de l'individuel (neuf ou existant) est vécu comme une valorisation sociale et il influe sur les nouvelles relations de voisinage. L'exemple de 5 familles issues des Tours Hamon connaissant une situation très difficile dans le quartier de Belle Beille à Angers et qui ont été relogées « Square vélodrome » dans un tissu résidentiel, en pavillons individuels neufs est significatif. Accéder à ce type d'habitat pour ces ménages est une forme de reconnaissance sociale extrêmement forte d'autant qu'ils bénéficient d'un jardin privatif et d'une place de parking. « *On s'autorise à penser mieux pour soi* », « *on y a droit nous aussi* ». Cependant, ces 5 familles ne se fréquentent pas ou peu entre elles ; elles ont adopté une attitude de protection. On ne fréquente pas ses ex-voisins par peur de retrouver la stigmatisation sociale vécue dans l'ancien logement et par volonté de se démarquer. On maintient ainsi une certaine distance qui évite les



débordements comme antérieurement. Cependant on entretient des relations amicales avec ses nouveaux voisins qui habitent dans des lotissements privés.

La plus value, hormis la performance technique du logement (fonctionnalité, ensoleillement, acoustique, phonique, thermique), réside dans la mise à distance des uns et des autres pour assurer une intimité, un recentrage sur soi et la réduction des bruits.

➤ **Le relogement dans un pavillon individuel : une forte aspiration mais dont les conséquences financières ne sont pas toujours très bien évaluées par le ménage**

Le relogement en individuel peut révéler des situations complexes et contrastées. De certains témoignages ressortent des problèmes de budget. S'installer dans une maison implique très souvent un coût plus élevé que de se loger dans un appartement (on doit équiper le jardin, la maison...), la représentation sociale y est très importante dans la mesure où on est soumis aux regards des voisins. Ce qui suppose de gérer autrement son budget et d'intégrer les charges individuelles (électricité, gaz, eau chaude...). Celles-ci ne sont pas toujours bien comprises ou entendues par la famille.

Ces aspects doivent être pris en compte lors de l'entretien personnalisé avec la famille. En effet, le rêve du pavillon individuel, ou du moins la représentation que l'on s'en fait, situé dans un environnement agréable avec un jardin privatif et un garage, est souvent en décalage avec la réalité de la famille. Celle-ci n'anticipe pas les problèmes de gestion quotidienne : les charges individuelles, l'entretien du jardin, les déplacements, la nécessité parfois de devoir s'endetter pour s'acheter une nouvelle voiture en raison du déficit de transports en commun...

De même, il ressort que les espaces et les logements ne sont pas toujours bien conçus et adaptés aux modes de vie de ces familles. La cuisine américaine, les jardins privatifs, les balcons ne sont pas toujours bien entretenus et utilisés.

➤ **Le seul indicateur « sur site » et « hors site » ne traduit pas l'appréciation par les habitants de leur mobilité géographique**

Cet objectif dans les projets en rénovation urbaine a une signification par rapport à une volonté de rééquilibrage du peuplement. Mais, pour ces familles, le relogement est lié au vécu individuel de chacun et à l'appréciation d'un ensemble de critères qui n'apparaissent pas dans les statistiques globalisantes, notamment concernant le rapport au quartier, à l'environnement social. Même si les statistiques quantitatives sont indispensables dans la mesure où elles permettent d'objectiver les résultats, l'approche qualitative permet de mieux cerner cette dimension subjective. Car en effet les ménages n'accordent pas la même définition au changement de territoire. La plupart des familles considère que le changement est positif dès lors que le bâti et l'environnement sont différents (passage de la tour/barre au petit collectif, à de l'individuel, changement de rue, de bâtiment...). Leur perception peut être modifiée même à quelques dizaines de mètres de distance et un simple changement de rue, d'îlot, peut entraîner une réelle amélioration de leur cadre de vie.

Si on considère le changement d'environnement comme critère d'une meilleure qualité de vie, cela concerne la quasi-totalité des ménages interrogés.



Recommandations

Le relogement est vécu positivement si l'environnement et le logement sont de meilleure qualité et comme une contrainte d'autant plus inacceptable si l'on se retrouve dans un quartier avec les mêmes dysfonctionnements sociaux et urbains. Être relogé ne suffit pas, il faut l'être dans un cadre de vie valorisé. Les insatisfactions se manifestent surtout en cas de situation de relogement à prestation logement identique ou cadre de vie peu amélioré.

Le calme, la tranquillité ont un impact très fort sur la reconstruction personnelle et sur la santé. Aussi la qualité acoustique des logements, qui participe au mieux vivre des habitants, n'est pas sans poser la question de la pérennité du patrimoine existant maintenu dans ces quartiers.

Par ailleurs, associer tous les acteurs concernés par le relogement au moment de la conception des logements paraît fondamental pour tenir compte du vécu des habitants, de leurs modes de vie et de leur appréhension des espaces privés et publics.

Le rôle essentiel du chargé(e) de relogement qui doit amener le ménage « fragile » à construire son projet résidentiel :

Il est nécessaire de bien apprécier les besoins des familles afin de proposer des choix de relogement qui soient réalistes et compatibles avec leur mode de vie, leur faculté d'adaptation et leur budget (anticiper les charges et le coût d'équipement du logement). Cela exige de la part du chargé de relogement/clientèle une vigilance, une qualité d'écoute et de compréhension des parcours de vie. Par ailleurs, tous les ménages notamment les plus vulnérables n'ont pas la même aptitude à faire valoir leurs droits, leurs demandes, à exprimer leur choix, à se faire entendre, à déterminer « ce à quoi j'ai droit ». Pour ces ménages, la possibilité du choix ne semble pas à leur portée, d'où le rôle majeur du chargé de relogement. D'autant que l'obtention d'un logement rarement espéré (maison individuelle, logement neuf dans du collectif ou de l'individuel) dans un quartier plus agréable est une réelle source de satisfaction. La qualité du temps passé entre le chargé de relogement et la famille constitue un facteur déterminant dans la construction des projets résidentiels de ces ménages. Dans ces entretiens préalables, où la famille bien souvent aspire à la maison individuelle, le chargé de relogement devra trouver un compromis qui tient compte à la fois du désir de la famille mais aussi du décalage entre leur souhait et la réalité vécue au quotidien. ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ Cf. Démarche et outils : Phase d'identification du projet résidentiel.



■ LE TEMPS : UNE DIMENSION ESSENTIELLE

Les témoignages des ménages et des professionnels font ressortir l'importance du facteur « temps » comme levier de l'appropriation territoriale. Il convient de prendre en compte :

- L'effet du parcours résidentiel antérieur,
- L'action du temps sur les processus d'appropriation des lieux et du territoire de vie.

La compréhension des parcours résidentiels antérieurs au relogement, souvent liés à des ruptures pour les familles en situation de précarité (divorce, chômage, maladie, déménagements...) est primordiale pour réussir la construction de leur nouveau parcours résidentiel. Elle permet de donner un sens aux réticences et résistances. La crainte de la reproduction des mêmes situations, « que ça recommence » ou « que ça ne changera rien » a donc autant de poids que la peur de l'inconnu. Il est nécessaire de sécuriser le ménage qui appréhende ce relogement, le déménagement étant d'abord vécu le plus souvent comme un traumatisme.

Le rapport au temps, au quartier, à l'environnement : on constate globalement un effet positif du relogement même si les premiers mois ou les premières années ont pu être déstabilisantes en matière de repères spatiaux et sociaux. **Des entretiens ressortent d'abord un temps de déstabilisation, puis de repli sur soi pour mieux se retrouver et enfin un temps d'appropriation du fonctionnement du nouvel environnement.** Ce processus de reconstruction de la vie sociale du ménage peut s'étaler sur une période pouvant aller jusqu'à 2 ans. Le changement d'environnement urbain, social et de relations de voisinage conduit les familles à se recentrer sur elles, sur leur projet de vie familiale, leur itinéraire personnel. Le changement de cadre de vie apparaît pour ces ménages comme un levier important pour de nouvelles perspectives familiales, sociales et professionnelles avec cependant des résultats contrastés. Pour certains, c'est l'occasion de se projeter dans un nouveau projet de vie, d'autres moins nombreux, connaîtront des difficultés d'adaptation au nouvel environnement (maison individuelle, changement de quartier) ⁽²⁾.

⁽²⁾ Cf. Démarches et outils. Phase de concrétisation : l'accompagnement au relogement et Phase évaluative : l'accompagnement à l'appropriation territoriale



Recommandations

La double question de la temporalité et de l'organisation urbaine (modes de déplacements et lieux de service) mérite d'être mieux prise en compte dans les évaluations et dans l'après relogement. Le temps est un facteur d'appréciation du relogement très important souvent mal évalué car les enquêtes de satisfaction se réalisent de 3 à 6 mois après le relogement voire maximum 1 an après.

Or il faut laisser du temps aux ménages pour se ressourcer, condition essentielle à la consolidation des nouveaux acquis spatiaux, temporeux et sociaux.

Il est important que les équipes dédiées au relogement restent en contact avec ces familles, fassent une visite de courtoisie afin de vérifier leur degré d'intégration dans leur logement et leur nouvel environnement en matière de liens sociaux après le relogement, davantage encore à l'arrivée sur un nouveau quartier où les codes sociaux sont différents.

Ainsi, on doit veiller à la fois à la qualité des relais mis en place tout au long du déroulement du projet et au maintien d'un lien avec la famille, en étant particulièrement vigilant sur cette période de repli sur soi afin de vérifier que le locataire ne soit pas et ne reste pas en souffrance.

■ L'APPREHENSION DU SENS DU PROJET URBAIN ET LA MOBILITE DANS LA VILLE

Un relogement contraint d'autant mieux vécu qu'il est compris comme s'inscrivant dans un projet global et qu'il s'accompagne d'un apprentissage à la mobilité dans la ville

➤ Le vécu collectif

La contrainte du déménagement a pu s'estomper au fil du temps parce que les ménages se sont rendus compte que leur ville, leur quartier, allaient connaître un remaniement en profondeur (démolition de logements, création de voies nouvelles, transformation d'une place, réfection de la mairie, transferts de services publics, arrivée d'une ligne de tramway, construction d'une maison de retraite en plein cœur de quartier...). La contrainte du relogement est d'autant mieux acceptée qu'il s'agit d'un projet global. C'est pendant les entretiens préparatoires au relogement durant lesquels les chargés de relogement expliquent le projet urbain dans sa globalité que cette prise de conscience collective peut se réaliser. Elle se fait aussi pendant les réunions de concertation et de présentation de l'opération de renouvellement urbain. Peu à peu, les ménages acceptent l'idée de déménager parce qu'ils sont tous concernés. Le vécu collectif stigmatise moins qu'un relogement contraint par expulsion suite à des impayés ou troubles de voisinage par exemple. L'effet de groupe, s'il est bien accompagné, peut être un atout dans l'acceptation de déménager et favoriser l'adaptation à d'autres sites. En parallèle, les actions menées sur la mémoire collective : photos, célébrations, chansons... aident à effectuer le nécessaire travail de « deuil ».



➤ **Le vécu de la transformation urbaine sur site**

Les ménages relogés sur site vivent la double contrainte du relogement mais également celle de la transformation du quartier. Plus le quartier subit des transformations urbaines lourdes avec des périodes de chantier importantes, plus il est fondamental d'expliquer le projet global. **Il faut tenir compte de la capacité des familles à comprendre l'évolution de leur environnement**, à donner du sens au projet. Le déménagement, le relogement, la transformation du quartier sont autant de traumatismes même si par la suite ils s'avèrent être une opportunité pour les ménages. Cela se traduit bien souvent par une perte de repères (exemple du quartier des Plaines à Trélazé entièrement remodelé avec le transfert d'école, du centre social, la construction d'un nouveau centre commercial, un pôle santé...). Cette acceptation, cette compréhension du projet impliquent d'accompagner les familles sur la durée tout au long de la transformation pour les aider à mieux appréhender les changements. Par ailleurs, l'arrivée de nouvelles populations dans le quartier ou l'installation dans un nouveau quartier peuvent être sources d'inquiétude ; là encore l'accompagnement de ces familles est essentiel afin d'anticiper les appréhensions liées à cette cohabitation avec des ménages issus de milieux et/ou de quartiers différents.

➤ **Le renouvellement urbain comme apprentissage de la mobilité dans la ville**

Le temps de la préparation du relogement doit offrir l'occasion au ménage de se projeter dans un ailleurs, de découvrir les autres quartiers, d'être encouragé à la mobilité par l'appréhension de la diversité de l'offre sociale à différentes échelles (îlot, sous quartier, ville). L'ensemble des partenaires indique la nécessité d'un temps d'apprentissage de la mobilité à la ville. D'autant que l'on n'observe pas de fracture numérique chez ces familles : les ménages utilisent tous Internet d'où la possibilité de développer des outils virtuels (présentation du projet, des quartiers, du patrimoine...).

A titre d'exemple, au fur et à mesure de l'avancée des travaux au sein du quartier, la ville de Trélazé a organisé des balades urbaines, faisant visiter le quartier. Resto Troc, association angevine, a organisé des sorties peu chères donc accessibles à tous, allant du pique-nique sur le quartier à une randonnée urbaine pour faire connaître son quartier, les autres quartiers et autres territoires et apprendre à se déplacer autrement qu'à pied ou en bus.

Recommandations

Le double traumatisme « relogement et transformation du quartier » suppose d'accompagner les ménages dans la durée et de travailler sur la mémoire. Le succès du relogement dans ces cas étudiés et l'impact bénéfique sur les familles sont dus en grande partie à la qualité du dispositif relogement mis en place, à l'implication professionnelle des chargés de relogement et aux relais et services de proximité mis en place.

La participation à l'action collective du projet de rénovation urbaine contribue au processus d'acceptation du relogement contraint.

Les actions de communication sur le renouvellement urbain (ateliers urbains, visites de quartiers, ...) favorisent la représentation mentale des lieux, des sites, des quartiers.



En définitive, la plupart de ces ménages vulnérables enquêtés témoigne au bout de trois ans d'installation d'une satisfaction de leur relogement qui se traduit d'ailleurs par une stabilisation familiale, une amélioration de la santé, et parfois aussi par des souhaits de changement.

Ces entretiens montrent que le relogement a des effets bénéfiques sur les ménages car le contexte socio résidentiel avant relogement était déstructurant de par le cadre de vie (logement vétuste et sonore) et de par l'environnement urbain et social, bruyant et insécurisant. Le bruit impacte la réussite scolaire, l'équilibre psychique, la régulation sociale et familiale empêchant ainsi toute projection et capacité à la décision et à la stabilité.

Le temps, qui va permettre une bonne appropriation du nouvel environnement, et **le calme**, qui favorise entre autres les conditions **d'apprentissage** constituent les deux principaux leviers qui influent la mobilité des ménages. Le nouveau logement doit pouvoir offrir une qualité acoustique dans un environnement urbain plus qualifié et serein, et parallèlement, l'appropriation du nouveau territoire nécessitera la mise en place d'un accompagnement ou de relais.



ANNEXES

Démarches et outils pour favoriser la mobilité résidentielle des ménages les plus vulnérables

■ UN POSTE CLE – LE CHARGE DE RELOGEMENT / CLIENTELE

Ce poste est primordial dans la réussite sociale et humaine du projet de mobilité résidentielle des ménages les plus vulnérables.

L'étude, à travers les témoignages d'expériences de relogés et de professionnels fait ressortir le chargé de clientèle ou de relogement, comme poste ayant un rôle clé dans l'apprentissage à la mobilité résidentielle. Etre chargé de relogement, ce n'est pas seulement respecter les contraintes opérationnelles, c'est aussi se donner les moyens de co-construire avec le ménage son parcours résidentiel dans le quartier et/ ou en dehors et de l'aider à se mobiliser sur son projet personnel.

Ce poste exige la combinaison de plusieurs compétences et capacités :

- Relevant du domaine de l'économie sociale et familiale : savoir appréhender des contraintes familiales, budgétaires et sociales. Il est nécessaire de rassurer la famille et d'être en capacité de comprendre son fonctionnement, connaître son voisinage, ses ressources familiales (hébergement, covoiturage, lieux fréquentés régulièrement – services médicaux, sociaux, publics – la vie quotidienne, les aléas de la précarité, de la pauvreté, les modes de déplacement ...).
- De bonnes capacités d'analyse psychologique pour percevoir et savoir mettre en adéquation les besoins exprimés par les ménages et l'offre de logement leur correspondant.
- Des qualités d'ajustement offre/demande : il faut savoir proposer, « vendre » un logement en location.
- Enfin, dans le cadre d'un projet de renouvellement urbain, il faut savoir conduire une démarche à la fois collective et individuelle car il s'agit de faire « *un accompagnement individualisé dans un processus collectif* », « *identifier les besoins individuels pour définir les priorités propres à chacun répondant à un intérêt commun pour tendre vers une réussite collective du projet* »⁽³⁾

Le chargé de relogement devra notamment :

- Avoir des qualités d'écoute, de compréhension envers le ménage le plus souvent stressé par le fait de devoir déménager, développer des méthodes et un mode de relation amenant le ménage à exprimer ses besoins et avoir la capacité de répondre par des conseils adaptés.
- Se constituer un argumentaire pour la commission d'attribution. « *la patience est plus que nécessaire, il faut être armé à différents stades, ne pas faire éponge. Si on veut travailler le mieux possible, il faut prendre du recul donc bien analyser la situation (...) et dire à la personne, qu'on va travailler ensemble, qu'on sait qu'elle attend des*

³ Chargée du relogement. Le Toit Angevin



choses de nous, et de lui dire, que moi aussi, j'attends des choses d'elle. Il faut que la personne reparte en disant, Mme P, elle compte sur moi, on va travailler ensemble. Il faut que chacun soit reconnu de part et d'autre".⁽⁴⁾

- Etre en capacité d'établir un diagnostic résidentiel personnalisé : partir de la demande de la famille afin de savoir ce qu'elle connaît déjà et être en capacité d'identifier et de repérer ses réseaux sociaux.
- Etre en capacité d'entendre le vécu résidentiel (faire état du parcours résidentiel et du vécu inhérent à ce parcours) et aider le ménage à se projeter ailleurs et dans l'avenir.
- Etre en capacité d'expliquer le projet urbain dans sa globalité

Par ailleurs, le chargé de relogement doit consolider ses connaissances en tant que médiateur social (mise en relation avec autrui) et territoriales (mise en relation avec les composantes du nouveau territoire de vie). Pour ce faire, il doit avoir une **fine connaissance du patrimoine locatif de l'ensemble de la ville**, mais aussi :

- Connaître parfaitement "*le terreau social c'est à dire le fonctionnement des réseaux de solidarité et le partenariat*"⁽⁵⁾
- S'entourer de partenaires : échanger, partager, savoir aussi se remettre en question. Par exemple, une chargée de relogement a fait appel à la psychologue de la ville, elle avait besoin d'aide, d'éclaircissement sur un dossier très difficile. « *connaître les partenaires, c'est gagner du temps, c'est être plus efficace* »⁽⁶⁾

■ DU RELOGEMENT AU PROJET DE MOBILITE RESIDENTIELLE

Il ressort des entretiens menés auprès des professionnels que les équipes dédiées au relogement ont acquis de véritables savoir faire sur l'analyse des parcours de vie, la compréhension des besoins et les aspirations de ces habitants vulnérables.

Quatre grandes phases sont identifiées dans le processus du relogement qui, bien menées, contribuent à favoriser la mobilité résidentielle de ces ménages :

- **Une phase de diagnostic territorial et social** comme phase préalable à la connaissance globale du projet de rénovation urbaine.
- **Une phase d'identification du projet résidentiel** du ménage comme phase de compréhension des données individuelles.
- **Une phase d'accompagnement au relogement** comme phase de concrétisation du projet.
- **Une phase d'accompagnement à l'appropriation territoriale** comme phase évaluative.

⁴ Chargée du relogement, Angers Habitat.

⁵ Responsable de territoire Beille Beille et Lac de Maine
Chargée du relogement, Angers Habitat



1. Phase préalable : le diagnostic territorial et social

Cette phase préalable est une phase de recensement de toutes les données nécessaires à la compréhension du projet global.

❖ Objectifs

Le diagnostic territorial doit permettre de comprendre les enjeux et les finalités du renouvellement urbain mais aussi ses échéances, son organisation. Le chargé de relogement devra donc :

Pour le diagnostic territorial :

- Rassembler les éléments nécessaires :
 - à la compréhension du projet de renouvellement urbain,
 - à l'accompagnement au relogement.

Pour le diagnostic social :

- identifier les ménages vulnérables à la situation de relogement contraint,
- identifier les réseaux sociaux et le fonctionnement social du quartier.

❖ Méthode et outils

Le diagnostic territorial et social

Le chargé de relogement doit avoir une très **bonne connaissance du patrimoine locatif** et des réseaux sociaux. Il doit se constituer son réseau de partenaires et avoir une liste des personnes à contacter (travailleur social du secteur, psychologue scolaire, gérant de secteur, association de locataires) en cas de besoin.

Une visite inter bailleurs, de l'ensemble des quartiers réalisée par le responsable d'agence peut être proposée aux chargés de relogement avec une présentation du fonctionnement social du (des) quartiers, les atouts et les inconvénients d'un point de vue de la mixité sociale, de l'accessibilité aux services et aux transports.

Les outils utiles au relogement :

- Une veille locative (état de la vacance structurelle, conjoncturelle).
- Une cartographie des réseaux de transports, des biens et des services des quartiers, de la typologie et des niveaux de loyer des logements,.
- Le dispositif « accompagnement au relogement » (charte relogement, procédure prise en charge déménagement...).

❖ Points de vigilance

- Repérer les ménages les plus vulnérables.
- Avoir une bonne représentation et compréhension du territoire et une connaissance fine du projet urbain.
- Connaître l'ensemble des partenaires sociaux.



2. Phase de compréhension des données individuelles : l'identification du projet résidentiel

Cette phase de construction du projet résidentiel doit permettre au ménage de prendre une décision, en toute connaissance de cause, concernant son futur territoire de vie. La réussite d'un projet de relogement contraint passe par la participation active du ménage à l'élaboration de ce projet résidentiel. Il s'agit donc progressivement de donner les moyens à la personne de devenir autonome sur son projet. *Il ne faut pas faire à la place de, mais faire avec (...), il faut leur apprendre à choisir*⁽⁷⁾. Ceci implique que le chargé de relogement doit inviter la personne à se projeter, à s'organiser et à prendre de bonnes décisions.

❖ Objectifs

- Déterminer avec le ménage son projet résidentiel :
 - Travailler la demande de logement, c'est-à-dire « faire rencontrer l'idéal et la réalité, transformer l'impossible en possible : tenir compte des contraintes familiales et budgétaires des ménages, les transformer en atouts. Procéder par étapes : Repérer les limites géographiques de chacun et faire évoluer les représentations. »⁽⁸⁾
 - Donner la possibilité aux ménages de découvrir d'autres quartiers et repérer les réactions (refus, hésitation, projection et en identifier les motifs).

❖ Méthode et outils

Le projet résidentiel prend en compte le parcours résidentiel et son vécu, les modes d'appropriation territoriale, le projet familial et le projet professionnel.

Pour identifier ces composantes, il est conseillé de mener un entretien semi directif permettant une certaine souplesse (éviter le « pourquoi », proposer des questions suggérant d'expliquer les stratégies, de les décrire. « Comment avez vous connu ce quartier ? Quels sont les motifs de refus pour ce logement ? Qu'est ce qui lui manque, que faudrait-il ? »). Le chargé de relogement peut ainsi et pas aussi synthétiser et comprendre la famille, son mode de fonctionnement, ses besoins. Et ainsi répondre au mieux à ses aspirations.

L'entretien est un moment privilégié **pour co-construire avec la famille** son projet résidentiel : être vigilant sur les choix exprimés, être à l'écoute et compréhensif par rapport au vécu antérieur, mettre en récit le parcours de vie de chaque ménage, être en capacité de favoriser le choix, donner les moyens de savoir « à quoi j'ai droit », de favoriser la connaissance des autres quartiers. **Le chargé de relogement doit être en capacité d'évaluer si le ménage peut changer d'environnement, de quartier, de type d'habitat sans être trop déstabilisé.** Son premier objectif est de rassurer la famille à partir de l'établissement d'un diagnostic social : repérer la capacité de la famille à s'organiser, repérer les réseaux du ménage (par exemple si la personne est âgée, identifier et localiser les relais familiaux, sociaux...) et identifier les modes d'appropriation territoriale (modes de déplacements, visite

⁷ Chargée du relogement, Angers Habitat.

⁸ Le Toit Angevin, Trélazé



à des membres de la famille, lieux de rencontre de voisinage, fréquentation d'autres quartiers, d'autres villes).

Il apparaît également important de travailler sur **la mémoire** de ces quartiers mais aussi sur leurs expériences « d'habitants » dans le cadre de la rénovation urbaine du quartier : *« leur donner une place d'acteurs. Ils ne sont pas les simples victimes d'un relogement contraint, mais bel et bien les principaux acteurs d'une opération de renouvellement urbain réussi. »*⁹

La visite à domicile : le chargé de relogement en rendant visite au domicile du ménage peut mieux appréhender sa situation.

Une visite du quartier organisée par le ménage avec le chargé de relogement lui permet de lui expliquer comment il pratique le quartier : les transports, les locaux communs, les trottoirs, les espaces de détente (jeux, bancs, promenades)... Une personne en difficulté de communication sera notamment plus à l'aise « sur le terrain », dans le concret de son quotidien.

Des Ateliers « parcours de ville, de quartiers » incluant des sessions « mieux comprendre son quartier, son fonctionnement »¹⁰, auquel le chargé de relogement participe aux côtés des habitants s'avèrent très bénéfiques également.

La carte du patrimoine : travailler à partir d'une carte du patrimoine, c'est se donner les moyens de se repérer dans l'espace. C'est aussi avoir un document servant de base de communication entre le chargé de relogement et le ménage.

Des outils virtuels via internet peuvent être aussi un support de projection, comme préambule à une visite physique du quartier ou d'un autre environnement (mise en ligne d'espaces de présentation des quartiers).

❖ Points de vigilance

- S'assurer et rassurer sont les principales missions du chargé au relogement.
- Les outils comme les cartes du patrimoine, une visite virtuelle d'un quartier, d'un logement permettent de mettre le locataire en situation et l'aident à se projeter.

⁹ Responsable de territoire Beille Beille et Lac de Maine

¹⁰ Resto Troc, une association de quartier organise un programme progressif de balades urbaines sous l'intitulé « sortir pas cher ». Un pique nique de quartier, puis une sortie pédestre d'une demie journée, puis d'une journée à pied, en train, en bus...



3. Phase de concrétisation : l'accompagnement au relogement

Le logement est trouvé, le dispositif d'aide au déménagement est enclenché. La personne va quitter son ancien logement et intégrer le nouveau, voire aller dans un nouveau quartier, une nouvelle commune. Dans cette phase, le ménage a tendance à se replier sur lui-même. Cette période peut être courte pour certains, (moins d'un an) ou plus longue (jusqu'à 3 ans) pour d'autres, et pour les plus vulnérables, les mener à l'isolement puis à l'exclusion. Le chargé de relogement devra donc s'assurer de l'appropriation des lieux et des quartiers.

❖ Objectifs

S'assurer :

- Que le jour du déménagement se passe le mieux possible. Le ménage doit en retirer une impression favorable,
- Que le ménage s'approprie les lieux et que les liens sociaux ne se rompent pas.

❖ Méthode et outils

Le chargé de relogement peut effectuer une visite au domicile ou prendre des nouvelles par téléphone, voire envoyer un questionnaire de satisfaction. En cas de non retour, le chargé de relogement peut prendre contact avec le ménage, et lui rendre visite ou lui proposer un rendez-vous pour remplir ce questionnaire.

Pour les ménages en très grande difficulté, le chargé de relogement peut procéder à la mise en place d'un dispositif d'accompagnement social lié au logement, type MOUS ou FSL et s'informer régulièrement de l'état d'accompagnement.

Il doit par ailleurs observer les critères d'appropriation des lieux en articulation avec les personnes de proximité de l'organisme : logement entretenu, pas de dettes loyer, ou énergie, palier entretenu, fenêtre fleurie, jardin entretenu, fréquentation des services, des commerces et /ou des réseaux de transports, intégré dans un réseau de solidarité voisinage, amical ou familial, contact avec le gérant, inscription aux activités sportives, culturelles ...

❖ Points de vigilance

- Il faut vérifier que les relais sociaux soient actifs et présents, que l'attitude de repli sur soi, ou de protection ne se prolonge pas.
- Il faudra donc être particulièrement vigilant sur les modes d'appropriation des lieux et la non rupture des liens sociaux

4. Phase évaluative : l'accompagnement à l'appropriation territoriale

Les professionnels ont fait part de la nécessité de donner du temps au temps. L'apprentissage à la mobilité résidentielle passe par un accompagnement du ménage dans la durée. Pour les ménages les plus en difficulté, il conviendra d'envisager **un suivi post relogement minimum d'un an afin de bien** suivre le ménage, en perte de repères spatiaux, temporeux et sociaux, même dans le cas où il reste sur le quartier, celui-ci pouvant connaître des transformations urbaines importantes telles qu'à Trélazé. Il s'agit également de vérifier que les relais avec les dispositifs de droit commun sont assurés.

❖ Objectifs

- Améliorer les outils de diagnostic et d'accompagnement, capitaliser l'expérience d'accompagnement au relogement.
- Evaluer le résultat de l'accompagnement et de l'appropriation des lieux, la satisfaction du ménage.
- Faire le point sur le projet résidentiel.

❖ Méthode et outils

Une visite post relogement à date anniversaire de la date d'entrée dans les lieux permettra au chargé de relogement de vérifier la pertinence et la qualité de son accompagnement. Cette visite peut s'appuyer sur un questionnaire abordant la « satisfaction technique du logement » avec des indicateurs sur la typologie, les prestations techniques (isolation acoustique, électricité, qualité fenêtre, surface...), la satisfaction « habitat » (localisation, qualité de vie du quartier, accès aux transports, accès aux équipements publics et commerciaux, aux loisirs, aux zones de détente, parcs, espaces verts...), le vécu et la perception.

Cette visite doit permettre :

- d'évaluer la satisfaction du ménage,
- de trouver des réponses à ses problèmes ou souhaits,
- de faire prendre conscience du réalisme ou non de ses revendications (demande de changement de logement, de quartier...).

En conclusion, un livret « votre projet résidentiel », livret personnalisé pourrait être remis à cette occasion, intégrant le ménage dans le processus « livret de mobilité » qui se met progressivement en place dans les organismes.

En fonction de l'âge, on peut **prévoir une visite annuelle** (étude du projet familial et professionnel) ou tous les 3 à 5 ans (étude des incidences de décohabitation familiale et des contrecoups professionnels, incidence de l'isolement et la perte des capacités physiques à la mobilité quotidienne)

❖ Points de vigilance

- Une amélioration de l'état de santé, de la structuration de la vie familiale et affective, de la vie professionnelle sont les signes d'une bonne appropriation des lieux.
- Il s'agit de vérifier que le logement assure bien son rôle d'insertion, de protection et de sécurité, conditions à l'épanouissement et à l'autonomie de tout individu.



Coordination :
Béatrix Mora
Anne Chemier
Sophie Lauden Angotti
USH – Délégation à l'action professionnelle
Tél : 01.40.75.79.02

Réalisation : Nathalie Buchot, Agence AVEC

Document réalisé grâce à la contribution et à la mobilisation de : Angers Habitat, le Toit Angevin et des professionnels et réseaux associatifs suivants : CLCV Trélazé, régie de quartier Trélazé, Ville de Trélazé, association des habitants des plaines à Trélazé, Pharmacien Beille Beille, Angers, Directrice Resto Troc, Angers, Responsable territoire Beille Beille, Lac de Maine, Ville d'Angers, bénévole CLCV Angers.