

LES CAHIERS

.....> Ville et renouvellement urbain
**Relogement
et rénovation urbaine**

**Coordination : Béatrix Mora, Juliette Furet, Délégation à l'action professionnelle de L'Union sociale pour l'habitat.
Réalisation : Maïa Brugère, Sophie Henry, Cédric Van Styvendaël, Habitat & territoires conseil - Hervé Des Lyons,
Direction juridique et fiscale de L'Union sociale pour l'habitat.**

Avec la contribution de Sophie Angotti et Jean-Charles Le Guen, Délégation à l'action professionnelle de L'Union sociale pour l'habitat.

Sommaire

Préambule	3	La mobilisation de l'offre de logement : une condition, l'anticipation	23
Les objectifs de l'opération et la stratégie de relogement.	5	1 - L'offre à prévoir pour répondre à la stratégie de relogement.	23
Les principales étapes d'un projet de relogement : de la stratégie à la mise en œuvre	7	2 - Le plan de relogement : un outil opérationnel de programmation	24
L'organisation du dispositif de conduite et de suivi de l'opération : efficacité et partenariat	9	3 - La recherche de logements.	24
1 - Le dispositif organisationnel.	9	3.1 La mise en œuvre des principes de mobilisation de l'offre	24
1.1 Le comité de pilotage.	10	3.2 Des problématiques particulières	25
1.2 Le comité technique.	11	La communication : clé de réussite du relogement	27
1.3 La cellule relogement	12	1 - Communication sur le projet urbain et sur le relogement	27
1.4 L'instance partenariale de relogement des situations difficiles	13	2 - Articulation entre une communication individuelle et collective	28
2 - La formalisation des engagements des partenaires.	14	3 - Identifier un interlocuteur unique	28
La relation au locataire au cœur de la démarche de relogement	15	4 - La communication après le relogement.	28
Rappel : les principales étapes de la mise en œuvre du relogement.	15	Fiches pratiques.	31
1 - La compréhension des besoins	16	Fiche n°1 - Démolition et relogement : le droit applicable	31
1.1 Les locataires dans leur environnement	16	Fiche n°2 - Le financement des opérations de relogement par l'ANRU.	36
1.2 Les attentes et le projet de vie des familles	16	Fiche n°3 - Les chartes, conventions et protocoles de relogement	37
1.3 Les situations spécifiques.	17	Fiche n°4 - Le partenariat inter-bailleurs : les exemples rencontrés	38
2 - Les outils et moyens à mobiliser	18	Fiche n°5 - Les documents qui ponctuent une opération de relogement	39
2.1 Le pré-diagnostic	18	Fiche n°6 - Pré-diagnostic social et définition d'une stratégie de relogement.	40
2.2 Les entretiens individuels avec les familles : un premier contact.	19	Fiche n°7 - L'organisation des départs des locataires	41
2.3 Le diagnostic : une analyse partagée avec les acteurs locaux	19	Glossaire	42
2.4 La compréhension des besoins des ménages tout au long de la démarche de relogement	19	Liste des dernières parutions.	43
3 - L'accompagnement des locataires	19		
3.1 Un accompagnement au plus près des besoins identifiés.	19		
3.2 Rendre le locataire acteur.	21		

Préambule

De nouveaux enjeux dans un contexte qui a évolué

Les organismes ont su mener à bien le relogement lié à des opérations de démolition reconstruction isolées.

Aujourd'hui les opérations de relogement s'inscrivent dans le cadre plus vaste d'un projet de rénovation urbaine. Elles se caractérisent principalement par :

- ❑ une plus grande ampleur dans un délai déterminé, qui lui-même s'inscrit dans un calendrier général d'aménagement et de construction,
- ❑ un pilotage global de la Ville ou de l'EPCI,
- ❑ des relogements qui doivent permettre aux ménages d'effectuer un parcours résidentiel positif.

La tension sur le marché du logement rend d'autant plus délicate la mobilisation de l'offre et la conduite au fil de l'eau des opérations de relogement.

La définition et la mise en œuvre d'une stratégie s'avèrent indispensables. Celle-ci, construite entre les bailleurs et les collectivités territoriales, se doit de mettre en place un dispositif de conduite opérationnel, de définir les modalités d'écoute et d'accompagnement des familles et la mobilisation collective de l'offre (inter bailleurs, réservataires, ensemble des communes d'un territoire).

Au travers des expériences d'opérations de relogement menées dans le cadre d'un projet de rénovation urbaine, ce guide a pour objectif d'apporter des outils et des repères pour construire et décliner une stratégie de relogement.

Pour cela, une dizaine d'organismes ont été interviewés afin d'identifier les difficultés rencontrées et les modes opératoires mis en œuvre.

Le présent document s'appuie par ailleurs sur des travaux conduits par :

- ❑ l'Institut Régional de la Ville, Nord-Pas-de-Calais (IREV) et l'Union Sociale pour l'Habitat, notamment autour de la question des chartes de relogement,
- ❑ la DDE du Rhône, la Communauté Urbaine de Lyon et l'Association des Bailleurs et Constructeurs du Rhône (ABC HLM), à partir d'une évaluation de quatre opérations de relogement,
- ❑ la DGUHC, en vue d'établir un guide méthodologique.

Les opérations étudiées

- ❑ Marseille : Plan d'Aou - Erilia.
- ❑ Vaux-en-Velin : Grappinière - OPAC du Grand Lyon.
- ❑ Lyon : la Duchère - OPAC du Grand Lyon.
- ❑ Lorient : Kervénanec et République - Lorient Habitat.
- ❑ Reims : Wilson - Le Foyer Rémois.
- ❑ Cherbourg : Amont Quentin - Presqu'île Habitat.
- ❑ Bagneux : Tertres - SEMABA.
- ❑ Stains : Moulin Neuf - Immobilière 3F.
- ❑ Corbeil : Tarterêts - Logement Français.
- ❑ Lille : Marcel Bertrand - Lille Métropole Habitat (LMH).
- ❑ Condé sur Escaut : Hauts-de-Lorette - SA du Hainaut.
- ❑ Orly : Grand Blériot et Musset - OPAC 94.

Nous tenons à remercier nos interlocuteurs pour la qualité de leur accueil, leur disponibilité et l'ensemble des documents qu'ils ont eu la gentillesse de nous communiquer.

Les objectifs de l'opération et la stratégie de relogement

Le programme de rénovation urbaine constitue un volet de la politique globale de cohésion sociale menée sur les territoires. Il doit tout à la fois créer les conditions d'une plus grande mixité urbaine et sociale dans les quartiers faisant l'objet d'un projet de rénovation urbaine et améliorer les conditions de vie quotidienne de leurs habitants. Dans ce cadre, les opérations de relogement des populations rendues nécessaire par les interventions lourdes prévues sur le bâti, deviennent des exercices particulièrement complexes qui visent des objectifs dépassant les questions techniques et opérationnelles :

- d'une part, elles exigent que soient maîtrisées les conséquences tant sur les budgets et la vie sociale des ménages que sur le fonctionnement social des quartiers de départ et d'accueil,
- d'autre part, elles doivent être l'occasion de favoriser les projets de promotion sociale des ménages concernés.

Ainsi, un projet de rénovation urbaine doit être accompagné d'une politique de relogement répondant aux objectifs suivants :

- ▣ en priorité, le relogement doit être l'occasion pour les ménages concernés de bénéficier d'une trajectoire résidentielle positive s'inscrivant dans leur projet de vie, répondant à leurs souhaits et à leurs besoins en termes de mobilité résidentielle, de type de logement, de taux d'effort, de statut, de forme d'habitat et de décohabitation... Ainsi ces ménages qui très souvent ont fait jusqu'alors l'essentiel de leur parcours dans le parc HLM ancien (réhabilité plus ou moins récemment) doivent se voir offrir la possibilité d'accéder à des logements neufs ou récents, des logements existants requalifiés, à des opérations d'accession sociale sécurisée et à de nouveaux lieux de résidence plus adaptés à leur vie professionnelle, familiale et sociale ;
- ▣ le contact privilégié établi avec les ménages pour organiser leur relogement permet de repérer leurs besoins sociaux spécifiques et de construire avec les institutions concernées les réponses adéquates en termes d'insertion et d'accompagnement social. Il permet également de mieux prendre en compte leur mode d'habiter et de cohabiter par des programmes d'habitat adapté ;
- ▣ l'orientation et l'intégration de ces ménages dans de nouveaux quartiers d'accueil doit à la fois respecter les

objectifs de mixité sociale et vérifier que ces ménages trouveront les services et les équipements répondant à leurs besoins ainsi qu'un environnement social favorable à leur insertion ;

- ▣ enfin, il convient d'éviter que les opérations de relogement contribuent à accélérer le départ des ménages les plus stables des quartiers en rénovation urbaine.

La nécessité de concilier à la fois les contraintes opérationnelles du projet de rénovation urbaine (dont le rythme de mise en œuvre est dépendant du déroulement des opérations de relogement) et l'ensemble des objectifs sociaux visés implique que soit construite le plus en amont possible une véritable stratégie de relogement :

- ▣ s'appuyant sur un pré-diagnostic des besoins des ménages à reloger ;
- ▣ définissant des objectifs partagés avec le porteur de projet et ses partenaires en termes d'évolution des taux d'effort, de mobilité hors du quartier, de décohabitation, d'adaptation de l'habitat aux besoins spécifiques ;
- ▣ confrontant l'offre mobilisable dans le stock et le flux en cours de livraison et en chantier, les besoins pré-identifiés et les objectifs sociaux ;
- ▣ identifiant les besoins d'élargissement et d'adaptation de l'offre par :
 - un ajustement de la programmation de la reconstruction (produits et planning), de la réhabilitation et de la résidentialisation des logements existants sollicités,
 - une mobilisation de l'inter-bailleurs dans l'agglomération ;
- ▣ précisant l'adaptation de la gestion des contingents des différents partenaires, ville, Etat et 1% ;
- ▣ définissant les dispositifs et les moyens nécessaires pour la mise en œuvre du relogement, le suivi et l'accompagnement ainsi que le cadre partenarial de cette mise en œuvre avec une clarification de la responsabilité et du rôle de chaque acteur.

La définition de cette stratégie doit constituer un des volets de l'élaboration du projet de rénovation urbaine et associer, sous le pilotage du porteur de projet, l'ensemble des partenaires concernés : bailleurs directement concernés, Etat, ensemble des institutions sociales, associations de locataires et d'insertion et bailleurs présents dans l'agglomération.

Les objectifs de l'opération et la stratégie de relogement

On rappellera que le Conseil d'administration de l'ANRU attache une attention particulière à cette question :

- ▣ la lisibilité de la stratégie de relogement au regard des objectifs énoncés plus haut est un critère de recevabilité du projet ;
- ▣ le plan de relogement, déclinaison opérationnelle de la stratégie, est contractualisé dans la convention. Son respect constitue un engagement des signataires ;
- ▣ la contrepartie à la majoration de la subvention de l'ANRU pour la reconstitution de l'offre en PLUS-CD se traduit par un engagement des acteurs locaux à reloger 50% des ménages dans des logements dont la date de conventionnement n'est pas antérieure de plus de 5 ans à la date de relogement.

Les principales étapes d'un projet de relogement : de la stratégie à la mise en œuvre

Le tableau ci-dessous décrit les différentes étapes d'une opération de relogement :

- la définition d'une stratégie,
- Le lancement de l'opération,
- sa mise en œuvre et son suivi,
- son évaluation...

... au regard de quatre entrées "clés" dans une opération de relogement :

- la connaissance et le suivi des ménages à reloger,
- la mobilisation de l'offre,
- le dispositif de communication,
- le dispositif de conduite et de mise en œuvre.

Étapes	La connaissance et le suivi des ménages à reloger	La mobilisation de l'offre	Le dispositif de communication	Le dispositif de conduite et de mise en œuvre
En amont : Définir une stratégie de relogement	<ul style="list-style-type: none"> • Pré-diagnostic du fonctionnement social du site et identification de la population à reloger (difficultés sociales, attachement...). • Définition des conditions d'accompagnement et de travail avec l'ensemble des familles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pré-diagnostic des besoins en relogement (typologie, loyers, localisation...). • Définition d'une stratégie d'offre : <ul style="list-style-type: none"> - reconstitution et mobilisation de l'offre nouvelle produite, - mobilisation des parcs existants, - modalités de collaboration inter-bailleurs. 	<ul style="list-style-type: none"> • Définir avec la Ville un plan de communication : <ul style="list-style-type: none"> - les messages, - les porteurs de la communication, - les modalités (réunions publiques, chartes, permanences...). 	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser le dispositif : <ul style="list-style-type: none"> - de pilotage politique et suivi technique, - de conduite opérationnelle (organisation des partenariats avec les travailleurs sociaux, l'inter-bailleurs, mobilisation des compétences internes ou externes...).
Documents à établir (cf. <i>fiche n°5</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie globale de relogement : à intégrer dans le dossier ANRU. • Note préalable au relogement : à intégrer dans le dossier d'intention de démolir à adresser à la DDE. • Eventuellement une charte de relogement entre les partenaires de l'opération (cf. <i>fiche n°3</i>). 			
Lancer l'opération de relogement			<ul style="list-style-type: none"> • Annonce aux partenaires du lancement de l'opération de relogement. • Information aux acteurs de terrain du quartier (travailleurs sociaux, équipements scolaires et socioculturels, associations...). • Information aux habitants concernés par le relogement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lancement du dispositif partenarial.

Les principales étapes d'un projet de relogement : de la stratégie à la mise en œuvre

Étapes	La connaissance et le suivi des ménages à reloger	La mobilisation de l'offre	Le dispositif de communication	Le dispositif de conduite et de mise en œuvre
Mettre en œuvre l'opération de relogement	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnostic approfondi - entretien individuel avec chaque famille, - définition précise des conditions d'accompagnement individuel..., - reformulation de la demande tout au long du processus. • Accompagnement (collectif ou individuel) - pour le déménagement, - après le relogement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboration du plan de relogement. • Recherche du logement adapté au ménage. • Mise en œuvre de la stratégie de mobilisation de l'offre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Communication des résultats de l'enquête aux habitants et partenaires. • Diffusion d'une information régulière tout au long de l'opération, notamment aux habitants. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le pilotage et le suivi du relogement.
Documents à établir	<ul style="list-style-type: none"> • Le plan de relogement, dans le cadre de la demande de subvention de la démolition auprès des services de l'Etat (comprenant éventuellement le devis d'accompagnement social confié à un prestataire). • Des états d'avancement réguliers aux partenaires et services de l'Etat. • Le congé à communiquer à chacun des locataires. • Une convention de relogement signée avec chaque locataire (<i>cf. fiche 1</i>). 			
Evaluer	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluation de la satisfaction des ménages relogés et de leur intégration dans le site d'accueil. • Evaluation du respect des objectifs de peuplement des territoires de destination, des objectifs de mixité sociale... 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluation de l'atteinte des objectifs en terme de parcours résidentiel des familles et de taux d'effort. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluation du plan de communication. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluation du fonctionnement du partenariat. • Evaluation du dispositif interne au(x) bailleur(s). • Envoi du bilan aux services de l'Etat.
Documents à établir	<ul style="list-style-type: none"> • Bilan de l'opération de relogement (nécessaire au versement du solde de la subvention). 			

L'organisation du dispositif de conduite et de suivi de l'opération : efficacité et partenariat

La construction de partenariats en amont de l'opération est nécessaire pour :

- tenir compte de l'inscription de l'opération dans le cadre global du projet urbain,
- mieux appréhender les tensions du marché du logement,
- apporter une réponse aux difficultés rencontrées par les ménages relogés.

Ces partenariats se jouent à différents niveaux et leur structuration doit être formalisée :

▣ **Au niveau politique**, l'implication des élus de la Ville, voire de l'EPCI, est indispensable. Elle permet :

- la prise en compte des besoins de relogement dans l'élaboration du projet (programme, phasage...),

- la mobilisation de l'offre existante chez d'autres bailleurs ou dans d'autres communes,

- la programmation d'une offre nouvelle susceptible d'être mobilisée pour les relogements.

▣ **Au niveau technique** :

- la mobilisation de l'offre de logement peut être facilitée si les réservataires et les autres bailleurs présents localement sont associés à la démarche,

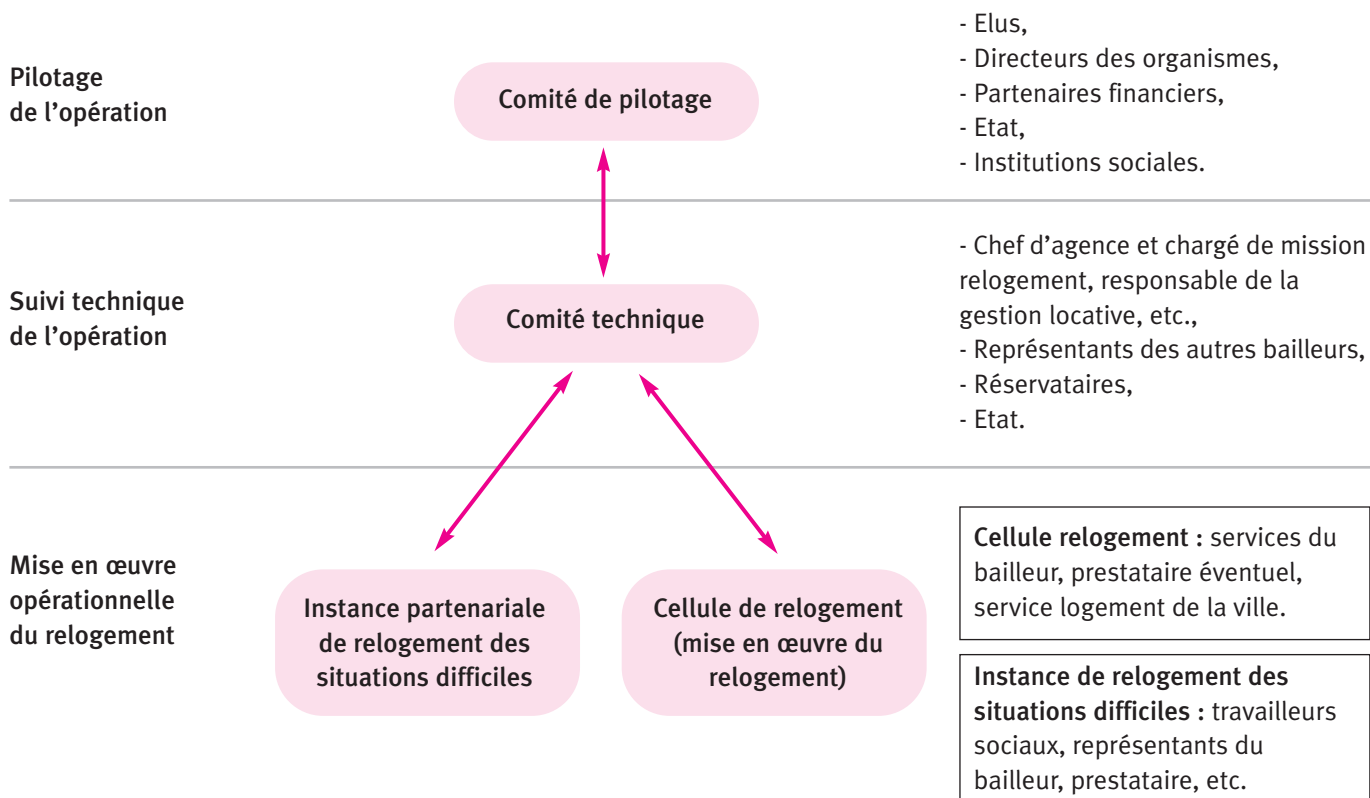
- l'accompagnement individuel et collectif des ménages nécessite d'organiser les relais vers les partenaires spécialisés (Caisse d'allocations familiales (CAF), Centre communal d'action sociale (CCAS), travailleurs sociaux du département (CDAS)...).

1 - Le dispositif organisationnel

L'observation des opérations de relogement met en évidence un schéma organisationnel de référence.

Des variantes sont possibles en fonction des contextes locaux.

Elles portent la plupart du temps sur la capacité d'une des instances à assurer plusieurs fonctions dans le cadre de l'opération de relogement.



L'organisation du dispositif de conduite et du suivi de l'opération : efficacité et partenariat

1.1 Le comité de pilotage

1.1.1 Les principales modalités de fonctionnement

Rôle	Composition
<ul style="list-style-type: none">• Définir la stratégie de relogement.• Fixer les objectifs et les moyens généraux du relogement (protocoles et règles qui peuvent concerner plusieurs opérations).• Définir et coordonner les modalités de communication à mettre en œuvre.• Impliquer les partenaires concernés.• Valider l'avancement des opérations.• Evaluer les opérations.	<ul style="list-style-type: none">• La Ville ou l'EPCI : élus et services concernés (urbanisme, logement, Contrat de ville).• Le ou les bailleur(s).• L'Etat.• Les institutions sociales.• Les financeurs du projet urbain (Caisse des dépôts et consignations (CDC), Conseils régional et général, etc.).

1.1.2 Les questions clés

■ Quelle articulation avec le pilotage du projet urbain ?

▣ Le pilotage est assuré dans le cadre du dispositif de pilotage du projet urbain. Cette solution a l'avantage de ne pas multiplier les instances de pilotage et d'articuler fortement relogement et projet urbain, mais présente le risque de "noyer" les questions liées au relogement dans les questions plus larges du projet.

A Cherbourg, le comité de pilotage du projet de renouvellement urbain se réunit trimestriellement sur le thème du relogement. A cette occasion, il est présidé par le bailleur, Presqu'Île Habitat et associé : la CU de Cherbourg, la ville de Cherbourg Octeville, la Sous-Préfecture, le Conseil général, la DDE, et la CAF.

▣ Le pilotage de l'opération de relogement est assuré de manière distincte du pilotage du projet urbain. Dans ce cas, les articulations avec le déroulement du projet urbain doivent être assurées.

A Bagnaux, "une commission partenariale" du relogement a été constituée. Elle rassemble les membres du comité de pilotage de l'opération de renouvellement urbain (Etat, Conseil général, ville

de Bagnaux, les deux bailleurs, la direction de projet de l'opération de renouvellement urbain). Elle associe également les collecteurs 1%, l'amicale des locataires et l'équipe en charge du relogement. Cette commission est animée par le responsable de l'équipe en charge du relogement. Elle cumule les fonctions de pilotage et de suivi technique du relogement : elle permet de faire le point sur l'avancement de l'opération (suivi de tableaux de bords) et de soulever les problèmes rencontrés pour les traiter dans un cadre partenarial.

■ Quelle articulation avec les politiques locales de l'habitat ?

Il est important d'associer les intercommunalités : la loi sur la décentralisation positionne les intercommunalités comme des acteurs décisionnaires des politiques locales de l'habitat. Elles apparaissent comme garantes des équilibres sur le territoire intercommunal et peuvent jouer un rôle de mobilisation des partenaires notamment sociaux sur le territoire (services sociaux, CAF, Conseil général).

Sur les opérations de l'Amont Quentin à Cherbourg, ou de Condé sur Escaut par exemple, la CU est associée au comité de pilotage et signataire de la charte partenariale.

1.2 Le comité technique

1.2.1 Les principales modalités de fonctionnement

Rôle	Composition
<ul style="list-style-type: none">• Mettre en œuvre les orientations du comité de pilotage.• Suivre le déroulement de l'opération et s'assurer du respect des engagements pris dans le plan de relogement (délais, conditions...).• Faciliter la mobilisation de l'offre et le travail partenarial : accompagnement des familles, situations bloquées non résolues par la cellule relogement, recherche d'une offre de logement chez d'autres bailleurs...	<ul style="list-style-type: none">• La Ville (techniciens).• Le ou les bailleur(s).• L'Etat.• La CAF, les travailleurs sociaux du secteur ou leurs représentants (en fonction de l'existence d'une commission spécifique).• Eventuellement : des représentants des locataires ou du monde associatif du quartier.

1.2.2 Les questions clés

■ Le rôle du comité technique par rapport au comité de pilotage et à la cellule de relogement

Le comité technique est chargé de veiller à l'application des orientations qui ont été définies au niveau politique (position générale sur le nombre et la localisation des constructions neuves, sur la mobilisation du parc existant, sur la mobilisation des contingents Etat, Préfecture..., position de principe sur l'organisation de la vacance, organisation du relogement, traitement des situations particulières (hébergement, décohabitation..., nombre de proposition de relogement, sur la mise en place de mesures d'accompagnement social...). Selon les sites, une cellule spécifique relogement peut être mise en place.

Le comité a-t-il vocation à aborder des situations individuelles ou encore à faciliter la participation des acteurs, en particulier dans la phase de mobilisation de l'offre ?

Aux Tarterêts, la création d'une commission "Habitat et Peuplement" associant les partenaires a eu pour objectif la recherche d'une offre de logements hors du quartier, le suivi partenarial du relogement et la mise en place de solutions. Elle a réuni mensuellement le service logement de la ville, la préfecture,

le CCAS, le CDAS, la CAF, le Fonds de solidarité pour le logement (FSL) et Logement Français. L'amicale de locataires a été conviée tous les 3 mois.

A Cherbourg, le comité technique aborde les situations individuelles dans la mesure où elles nécessitent une implication des partenaires (notamment travailleurs sociaux, associations...).

L'agent de développement social, en collaboration avec les services de Presqu'île Habitat, prend en charge de manière plus autonome le relogement des ménages ne posant pas de difficultés de relogement particulières. Le comité technique joue ainsi en quelque sorte le rôle de la cellule dédiée aux relogements difficiles présentée de manière disjointe dans le schéma général.

L'organisation du dispositif de conduite et du suivi de l'opération : efficacité et partenariat

1.3 La cellule relogement

1.3.1 Les principales modalités de fonctionnement

Rôle	Composition
<ul style="list-style-type: none">• Accompagner les familles : contacts, visites de logements...• Confronter l'offre et la demande en relogement.• Organiser les déménagements.• Tenir des tableaux de bord de suivi de l'opération (en vue de la communication aux partenaires).	<ul style="list-style-type: none">• Chef d'agence.• Chargé de l'accompagnement des familles (personnel du bailleur ou prestataire).• Chargé de gestion locative.• Référent ville, CCAS.• Eventuellement : chargé de travaux, déménageur.

Un dispositif Maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (MOUS) peut être mis en place. Il permet la création d'une équipe disposant de moyens humains et matériels suffisants et adaptés afin d'animer l'opération de relogement. Les missions dédiées à cette équipe ont pour objet tout ou partie de l'opération de relogement (information et communication, accompagnement des familles en difficulté, mobilisation de l'offre, organisation des visites...). Cette MOUS peut être animée par un prestataire externe.

1.3.2 La question clé : le rôle de la cellule relogement

■ La création d'une cellule relogement interne au bailleur

▣ Mobiliser le personnel en place

Cette solution présente notamment l'avantage de faciliter la mobilisation de l'offre et la relation avec les services internes.

Lorient Habitat par exemple s'appuie sur son personnel en agence et au siège pour accompagner et reloger les 175 familles du quartier de Kervenanec.

C'est le cas également de Lille Métropole Habitat et de la SA HLM du Hainaut à Condé sur Escaut, bien qu'un prestataire puisse intervenir sur un volet spé-

cifique (ex : l'association Union Coopérative d'insertion par l'Economique, UCIE-Quartiers, assume le volet logistique ainsi que des permanences pour faciliter l'information aux habitants sur le site).

▣ Recruter du personnel spécifique

Cette option présente l'avantage de choisir un profil adapté aux besoins de l'opération.

L'OPAC du Grand Lyon a recruté un "conseiller en relogement" pour l'ensemble des opérations. Rattaché à la mission du renouvellement urbain, il intervient en appui à l'agence et en lien permanent avec les habitants. En complément, les familles nécessitant un accompagnement social sont suivies par un prestataire spécialisé.

Presqu'île Habitat a recruté un agent de développement social spécifiquement dédié aux opérations de relogement. Situé dans un local sur le site concerné par la démolition, il est chargé d'élaborer le diagnostic des besoins à partir d'entretiens individuels, de réaliser l'accompagnement individuel des locataires, d'animer les réunions avec les partenaires concernés et d'assurer le relais avec l'ensemble des travailleurs sociaux.

■ Le recours à un prestataire extérieur

Cette solution se limite parfois au suivi des familles en difficulté qui nécessitent un accompagnement particulier (le relogement des autres familles étant assuré par le bailleur). L'avantage de cette solution mis en avant par les acteurs est le choix de professionnels aux compétences adaptées aux besoins de l'opération, et une certaine neutralité dans la relation aux locataires et aux partenaires. Cependant, le recours à un prestataire nécessite une vigilance particulière concernant l'articulation entre ce prestataire et les personnels chargés de la mobilisation de l'offre en interne de l'organisme.

Aux Tarterêts, le choix de recours à un prestataire (dont la mission est financée par une MOUS) chargé de mettre en œuvre le relogement (diagnostic, recherche de l'offre en collaboration avec les services du bailleur, négociation avec les ménages) avait donné des résultats positifs lors d'une première opération pour des raisons de professionnalisme et de neutralité vis-à-vis des locataires et des partenaires. Ce choix a trouvé ses limites dans le contexte d'un marché tendu pour les opérations de relogement plus récentes. Une cellule de relogement interne à l'organisme a ainsi été créée en cours d'opération afin de faciliter la recherche de logement au sein du patrimoine de Logement Français.

1.4 L'instance partenariale de relogement des situations difficiles

1.4.1 Les principales modalités de fonctionnement

Rôle	Composition
<ul style="list-style-type: none">• Echanger autour de situations familiales (diagnostic, solutions de relogement adaptées).• Coordonner les actions d'accompagnement des familles préalables au relogement ou après le relogement.• Mobiliser les acteurs compétents en fonction des situations : santé, prévention, insertion, services à domicile, hygiène...• Informer les partenaires sociaux de terrain de l'avancée globale de l'opération.• Révéler et favoriser la prise en charge de situations difficiles non repérées.	<ul style="list-style-type: none">• Chargé du relogement bailleur.• Service gestion locative.• Service contentieux.• Travailleurs sociaux (assistantes sociales du département, CAF, CCAS, éducateurs de prévention...).

Une cellule spécialisée dans le traitement des situations difficiles peut être chargée de la coordination des différents intervenants sociaux et du bailleur. Il s'agit alors de croiser et de mobiliser des compétences et de l'expertise afin de proposer un accompagnement des ménages au plus près de leur difficulté.

L'évaluation et la qualification des difficultés sociales en amont permet de déterminer l'opportunité de créer une

telle cellule (ex : Tarterêts, Orly...) :

- un pré diagnostic social permet d'évaluer approximativement le nombre de ménages à suivre et le type de difficultés : grandes familles, troubles psychologiques, difficultés d'entretien du logement etc. (cf. fiche n°6),

- ce repérage en amont permet par ailleurs d'identifier les partenaires nécessaires au bon fonctionnement de cette instance.

L'organisation du dispositif de conduite et du suivi de l'opération : efficacité et partenariat

1.4.2 Les questions clés

L'existence de cette cellule améliore la prise en compte des difficultés des ménages par les partenaires compétents. Elle permet parfois de repérer des situations "non connues" par les services sociaux.

■ Comment favoriser la collaboration avec les partenaires sociaux ?

La rencontre d'opérateurs et de travailleurs sociaux dans le cadre d'une opération de relogement est l'occasion de travailler ensemble et d'en définir les modalités en accord avec les attendus respectifs de chacun : respect de la confidentialité des informations, construction d'un accompagnement social avec une famille...

Aux Tarterêts, dans le cadre de la "cellule sociale" réunie une fois par mois, ont été associés : l'infirmière psychologue du Centre médico-psychologique (CMP), les assistantes sociales de la CRAM, de la CAF, du CDAS, du CCAS, la conseillère sociale de Logement Français.

Les séances ont abordé les situations des ménages posant des difficultés de relogement selon différents volets thématiques et correspondant à différents types d'accompagnement : problèmes psychologiques, problèmes d'hygiène, personnes âgées peu autonomes, très grandes familles... Ainsi, selon les situations traitées de séance en séance, seuls les partenaires concernés ont été conviés. Cette organisation a permis d'éviter un éventuel essoufflement des partenaires.

Cette cellule a également été l'occasion d'identifier un référent social unique pour chaque ménage. Le principe a été de privilégier un travailleur social déjà préalablement engagé dans le suivi du ménage (si le ménage était déjà suivi).

■ Cette cellule s'appuie-t-elle sur un prestataire externe ?

Il est fréquent que cette cellule soit confiée à un prestataire extérieur.

A Reims, l'Union des Associations Familiales (UDAF), en charge de l'accompagnement social des familles en difficulté, assure l'animation de cette cellule. Sa position de tiers par rapport aux acteurs et aux familles et son statut de travailleur social lui permettent de jouer un rôle de médiation apprécié des partenaires.

2 - La formalisation des engagements des partenaires

Les engagements des partenaires sont fréquemment formalisés dans un document. Il peut s'agir d'une charte, d'un protocole ou d'une convention de relogement (cf. fiche n°3). L'intitulé renvoie davantage à une appropriation d'un terme par les acteurs qu'à une rigueur sémantique.

Les acteurs locaux organisent généralement la convention de relogement autour des thèmes suivants :

- ▣ les grands objectifs de l'opération,
- ▣ les modalités de mise en œuvre et de pilotage des opérations de relogement : comité de pilotage, comité technique, articulation avec les instances du projet urbain, cellule relogement, recours à une MOUS...,
- ▣ les engagements de chacun en matière d'accompagnement, de mise à disposition des logements...,
- ▣ les principes partagés par tous : reconstitution de l'offre, loyer, nombre de propositions de relogement, modalités pratiques du relogement...

La relation au locataire au cœur de la démarche de relogement

Si les bailleurs maîtrisent bien le déroulement technique d'une opération de relogement, la question du traitement qualitatif du relogement des familles est souvent la difficulté récurrente mise en avant par ces derniers.

En effet la diversité des cas auxquels sont confrontés les opérateurs, la complexité de certaines situations, le caractère évolutif des demandes, la compréhension des besoins, la recherche d'une offre qui convienne, l'accompagnement des ménages dans ces différentes étapes s'apparente davantage "à la haute-couture qu'au prêt-à-porter".

A toutes ces étapes, la relation avec les ménages à reloger est tout sauf linéaire. Elle est le fruit de nombreux allers retours entre la ou les personnes en charge du relogement et le ménage concerné. Cependant, elle est rythmée par certaines étapes clés inscrites dans le cadre légal de ces opérations. Il convient donc d'articuler les

rendez-vous formels d'une opération avec le nécessaire processus d'ajustement aux besoins particuliers des ménages. Il s'agit notamment de limiter au maximum les risques de crispation et de tension synonymes de retard dans la conduite de l'opération.

Compte-tenu de ces enjeux, le chapitre qui suit s'articule autour de trois thèmes :

- ❑ la compréhension des besoins des locataires,
- ❑ les outils et moyens de compréhension à mobiliser,
- ❑ les modalités d'accompagnement¹ des ménages dans la recherche d'un logement adapté à leurs besoins.

1) La notion d'accompagnement est ici et dans la suite du document utilisée au sens large, et pas au sens d'"accompagnement social". Il s'agit de manière générale du travail réalisé avec le ménage afin d'aboutir à une proposition de logement adaptée à ses souhaits et à ses besoins. Ce travail s'avère nécessaire à des échelles d'intensité différente pour tous les ménages, y compris ceux qui ne présentent pas de difficultés sociales ou économiques particulières.

Rappel : les principales étapes de la mise en œuvre du relogement

Etapes	Modalités de mise en œuvre
Le diagnostic individuel	Un premier contact est effectué lors du diagnostic préalable à l'élaboration du plan de relogement. Il permet d'amorcer la connaissance des locataires et d'anticiper sur l'offre à proposer (cf. partie 2, page 18).
L'accompagnement à la formulation progressive des besoins des familles	Des contacts réguliers entre les familles et les représentants de la cellule relogement et/ou leurs partenaires permettent de mieux appréhender les besoins et souhaits des familles et de formuler des propositions adaptées (cf. partie 3, page 19).
Etablissement des propositions de logements	Cette phase est caractérisée par de nombreux allers-retours entre la famille et les représentants du bailleur qui permettent de préciser la recherche. Etablissement par écrit des propositions.
Organisation des visites de logements	- Sur la base des logements proposés et d'éventuels logements libres (qui permettent d'offrir un choix à la famille). - Lors de la visite : négociation sur les travaux réalisés par le bailleur dans le logement.
Travail autour du futur budget des familles	En parallèle des propositions et visites de logement (cf. partie 3.2.3, page 22) : - établissement d'un comparatif du coût logement avant/après ; - si nécessaire, travail avec la famille pour construire un nouveau budget.

La relation au locataire au cœur de la démarche de relogement

Rappel : les principales étapes de la mise en œuvre du relogement (suite)

Etapes	Modalités de mise en œuvre
Remise en état des logements	Sur la base des critères définis avec les familles lors de la visite.
Envoi du préavis de départ aux habitants	Les bailleurs adressent ce courrier en cours d'opération, six mois avant la date prévisionnelle de démolition de l'immeuble (cf. annexe fiche n°1).
Organisation des déménagements	Sur la base d'une prise en charge financière par le bailleur (cf. fiche n°7).
EDL de départ du logement	Organisation d'un état des lieux sans imputer de remise en état du logement (cf. fiche n°7).
Organisation des départs	En général le bailleur organise les départs au fur et à mesure que les logements se libèrent (cf. fiche n°7).
Accompagnement de l'entrée dans le logement	<ul style="list-style-type: none">- Le jour du déménagement.- Quelques jours après, pour s'assurer que des problèmes techniques ne se présentent pas dans le logement.
Accompagnement après le relogement	<ul style="list-style-type: none">- A minima, une prise de contact après le déménagement et mise en place d'un relais avec la nouvelle agence en cas de changement de quartier.- Accompagnement plus rapproché et lien avec les travailleurs sociaux du secteur en fonction des besoins de la famille.

1 - La compréhension des besoins

1.1 Les locataires dans leur environnement

Connaître en amont le fonctionnement social, les réseaux de socialisation, le degré et les conditions d'attachement des familles au quartier permet d'adapter la stratégie et de se doter d'outils de relogement sur le site et hors site. La connaissance du fonctionnement social des secteurs concernés par des opérations de relogement, en parallèle de l'analyse des situations individuelles des familles, passe notamment par l'identification des réseaux de solidarité et de socialisation (familiaux, communautaires...) et la qualification des modes de fonctionnement des différents sous-secteurs (cages d'escaliers qui fonctionnent bien ou mal...). Appréhender ces éléments en amont permet, par exemple, de définir une stratégie de maintien ou non des réseaux

de socialisation, d'éloignement de certains locataires (familles perturbatrices par exemple), ou encore de définir les besoins en matière de services associés aux logements proposés. Tout au long de la démarche, cette maîtrise apporte des clés de lecture indispensables à la compréhension du comportement des familles.

1.2 Les attentes et le projet de vie des familles

Trouver une solution de relogement pour chaque famille, c'est-à-dire les accompagner dans la construction d'un projet logement, renvoie d'abord à la connaissance de données objectives sur les ressources et la composition familiale. Les opérations précédentes ont permis aux organismes d'acquiescer des méthodes efficaces de recueil et d'analyse de ces informations qui déterminent notamment le niveau de quittance acceptable par la famille, la taille et le type du logement à attribuer...

Au-delà de la prise en compte de ces éléments objectifs, la démarche d'accompagnement des ménages doit permettre une compréhension plus fine de leurs inquiétudes, des éléments qui prévalent à leurs yeux. Cette compréhension nécessite une approche qualitative plus ou moins poussée en fonction des locataires. Celle-ci permet de comprendre et d'accompagner le refus des propositions faites, la reformulation et l'évolution de la demande formulée.

■ **Cette approche qualitative doit notamment permettre d'identifier :**

- ❑ l'attachement au quartier : une partie des locataires à reloger peut exprimer un attachement au quartier lié aux relations de voisinage, aux liens familiaux existants, aux habitudes et au temps passé dans le quartier. L'analyse de cet attachement permet d'adapter l'accompagnement et les propositions faites aux familles en évitant dans certains cas (chez certaines personnes âgées par exemple), de perturber trop fortement les repères construits dans le temps, et en dépassant dans d'autres cas le premier souhait exprimé de rester dans le quartier ;
- ❑ les atouts du logement dont disposent les ménages à ce jour : services de proximité, proximité du lieu de travail, scolarisation des enfants, etc. La compréhension et la prise en compte de ces contraintes dans les propositions de relogement peut faciliter la perspective d'un changement pour les locataires ;
- ❑ les contraintes particulières auxquelles devra répondre le logement proposé : faible autonomie de la personne, difficultés d'entretien du logement, problèmes de santé... (cf. 1.3). La compréhension de ces difficultés doit permettre de définir les conditions d'un relogement satisfaisant pour le locataire et pour le bailleur en terme de type de logement, de services associés, d'environnement ou d'accompagnement social le cas échéant.

Le temps de maturation et le nombre de contacts nécessaires au relogement sont très variables selon les locataires. La recherche d'une solution nécessite des capacités d'écoute, de compréhension des projets de vie au-delà de la demande formulée. En effet, à partir d'une première réaction parfois d'opposition au relogement ou de formulation de demandes inaccessibles ou contra-

dictoires, le processus de relogement doit aider les familles à adopter une démarche constructive et active de définition d'un projet résidentiel satisfaisant et réaliste pour elles.

1.3 Les situations spécifiques

Les "cinq derniers" locataires à partir dans une opération de relogement font fréquemment l'objet d'un amalgame, qui revient à les qualifier de relogements difficiles, fruit d'une âpre négociation à l'issue de laquelle ils auraient bénéficié d'un traitement préférentiel "parce qu'il faut en finir". Il apparaît cependant que nombre de ces situations auraient pu trouver une issue favorable bien plus tôt si un diagnostic qualitatif approfondi des situations avait été réalisé. Ce diagnostic peut être également l'occasion de découvrir et de traiter collectivement avec les partenaires adéquats des ménages en difficultés jusque là inconnus des acteurs sociaux.

L'analyse de ces situations renvoie à des difficultés distinctes, d'ordre économique, social, familial, voire médical. Il s'agit de bien les cerner afin de pouvoir le plus rapidement possible mobiliser les moyens et acteurs qui faciliteront l'élaboration d'une réponse adaptée.

■ **On trouve de manière récurrente les publics suivants :**

- ❑ les retraités, souvent installés dans le quartier depuis longtemps. Le déménagement constitue pour eux une épreuve du fait de l'attachement aux lieux, de la difficulté à se projeter dans le changement et à gérer les aspects logistiques du relogement (déménagement, démarches administratives, difficulté face à la prise de décision...) ;
- ❑ les locataires qui présentent des difficultés psychologiques ou psychiatriques, voire simplement des familles qui vivent en retrait, avec qui le contact est complexe à établir. Certaines de ces personnes ne sont pas connues des services sociaux, pas suivies médicalement et l'établissement du premier contact peut être compliqué, avant même de travailler au relogement ;
- ❑ les ménages fragiles économiquement, qui ne pourront pas assumer un taux d'effort plus important ;
- ❑ les ménages en difficulté familiale, ou dans une situation évolutive : divorce ou séparation en cours, projet de décohabitation... Ces familles peuvent exprimer des souhaits et contraintes contradictoires au fur et à mesure du processus ;

La relation au locataire au cœur de la démarche de relogement

- ❑ les occupants sans droit ni titre : personnes hébergées, locataires en dettes de loyer (qui ont subi un arrêté d'expulsion mais sont restés dans les lieux par exemple), sous-location... ;
- ❑ les personnes à mobilité réduite, pour qui il est nécessaire de trouver un logement adapté ou adaptable.
- ❑ les familles ne maîtrisant pas la langue, qui peuvent être confrontées à une difficulté à accéder à l'information et à formuler leurs besoins ;
- ❑ les familles en difficultés avec leur environnement : souvent connues, voire stigmatisées par le voisinage, elles peuvent établir un rapport de confrontation et de force avec le bailleur.

De façon synthétique, ces catégories de publics se caractérisent par une faible capacité de mobilité, des difficultés sociales et économiques, des difficultés de communication.

Dans le cadre de l'opération de relogement des familles de la résidence du Bousquet sur la commune de Bassens (agglomération bordelaise), Aquitanis a adapté les modalités de son intervention aux profils des familles en présence.

Trois catégories de familles ont été répertoriées :

- ❑ “les utilitaristes” : ils n'ont pas d'attachement particulier à l'immeuble et sont là de passage. Ils vont profiter de l'opération de relogement pour accéder à un environnement qui leur convient davantage. Pour ces familles, l'enjeu de la communication se situe essentiellement dans la diffusion d'une information claire sur les conditions du relogement,
- ❑ “les enracinés” : présents dans l'immeuble depuis longtemps, ils y sont très fortement attachés. Souvent âgés, ils appréhendent le déménagement. Ils ont besoin d'un accompagnement individuel très rapproché pour les rassurer et les aider à franchir le pas : Aquitanis a mis en place une permanence sur place et instauré des entretiens avec le chef d'agence à des moments clés du relogement (permettant de formaliser ce qui a été dit...). Un travail sur la mémoire a aidé ces familles à faire le deuil de leur logement. Ces familles se sont avérées les plus participatives aux dispositifs d'accompagnement et d'animation mis en place ;

- ❑ “les captifs”, autrement dit ceux qui n'ont pas choisi d'habiter cet immeuble, qui subissent cet état de fait et en tirent une certaine stigmatisation. La relation entre le bailleur et ces familles est souvent complexe, parfois conflictuelle. L'enjeu était de remettre ces familles dans une dynamique de choix, tout en travaillant sur le réalisme de ces choix (contraintes budgétaires lourdes). Cela s'est notamment traduit par un important travail collectif sur les consommations d'eau et d'énergie, sur le budget...

Travailler sur la compréhension des besoins suppose donc de s'appuyer sur un dispositif qui permet le recueil, l'analyse et la réponse à des besoins individuels, collectifs et spécifiques. Ce dispositif mobilisera les outils développés dans les chapitres suivants :

- ❑ le pré-diagnostic social, au moment de la stratégie de relogement ;
- ❑ les entretiens individuels, au moment de l'établissement du plan de relogement ;
- ❑ l'organisation de partenariat avec les travailleurs sociaux (cf. pages 9 à 14) ;
- ❑ les contacts que les opérateurs du relogement ont avec les familles lors de la mobilisation de l'offre.

2 - Les outils et moyens à mobiliser

2.1 Le pré-diagnostic

Le pré-diagnostic réalisé préalablement à la rencontre individuelle des familles en vue d'alimenter la stratégie de relogement peut être un premier temps d'appréhension du fonctionnement social et du profil des ménages.

Par l'analyse de l'occupation, des situations d'impayés, mais aussi en s'appuyant sur la connaissance des personnels de proximité et autres acteurs en contact avec les familles (travailleurs sociaux, acteurs associatifs présents sur le territoire...), il peut permettre d'engager la prise de connaissance des familles et d'évaluer en amont le type de difficultés auxquelles l'opération de relogement risque d'être confrontée.

2.2 Les entretiens individuels avec les familles : un premier contact

Ces entretiens individuels permettent :

- de recueillir des informations quantitatives et qualitatives : la situation familiale et économique, les souhaits et les contraintes (personnes à mobilité réduite, proximité d'un lieu de travail ou de scolarisation...), une première approche du projet résidentiel du ménage, un repérage des situations particulières difficiles au regard du logement (absence d'autonomie, difficultés d'entretien, animaux...);

- d'appréhender le fonctionnement social du secteur et les points de vigilance à intégrer dans les propositions de logement : réseaux de solidarité, troubles de voisinage...;
- de présenter aux locataires les règles de fonctionnement adoptées pour cette opération : les délais, les conditions de relogement, le nombre de propositions, le déroulement des visites et du déménagement.

Ces entretiens individuels sont aussi l'occasion pour les familles de prendre conscience de la réalité de l'opération. Ils constituent un premier échange d'information et une première étape de la négociation entre le ménage et l'opérateur, qui pourra dans certains cas se poursuivre tout au long de l'opération. Cette première rencontre des ménages permet la construction du plan de relogement.

2.3 Le diagnostic : une analyse partagée avec les acteurs locaux

L'analyse croisée des situations individuelles et de l'approche collective des acteurs présents sur le site permet d'ajuster et d'enrichir le point de vue du bailleur sur le secteur. Il s'agit de définir les modalités :

- de l'élaboration de ce diagnostic croisé : rencontres collectives avec les acteurs, entretiens individuels, analyse des données et études disponibles ;

- de restitution des éléments recueillis afin de définir une stratégie partagée d'intervention auprès des ménages à reloger.

L'instance partenariale en charge du traitement des relogements difficiles peut être par exemple le lieu de ces échanges entre partenaires.

2.4 La compréhension des besoins des ménages tout au long de la démarche de relogement

Si pour certains ménages, le premier entretien peut suffire à la compréhension des souhaits du ménage et à des propositions adaptées, pour d'autres, la compréhension des besoins et l'aboutissement à un relogement satisfaisant passe par des contacts répétés tout au long de la démarche, d'un travail de mobilisation de l'offre au cas par cas et par le biais des dispositifs de communication, notamment les permanences. (cf. pages 27-28).

3 - L'accompagnement des locataires

Au vu de la diversité des situations, l'accompagnement des locataires peut appeler diverses modalités de mise en œuvre aux différentes étapes du relogement.

3.1 Un accompagnement au plus près des besoins identifiés

Les dispositifs opérationnels observés distinguent fréquemment "l'accompagnement standard" des familles et l'accompagnement des familles dites en difficulté avec leur environnement (parfois confié à un prestataire). Il apparaît que cette différenciation préalable court le risque de faire l'impasse sur des familles sans difficultés apparentes mais ayant beaucoup de mal à construire un projet résidentiel.

Pour appréhender les situations et adapter les modalités d'accompagnement nécessaires aux spécificités des ménages, Logement Français signale que des compétences en terme d'analyse qualitative des situations sont indispensables. Il remarque, comme d'autres acteurs locaux, que les personnes présentant des difficultés en terme de ressources ou de situation sociale ne sont pas nécessairement les plus difficiles à reloger dans la mesure où les partenaires locaux participent à la démarche de relogement. Les relogements les plus difficiles concernent

La relation au locataire au cœur de la démarche de relogement

plutôt les ménages exprimant des souhaits contradictoires ou qui évoluent au fil du processus de relogement. L'accompagnement et le conseil aux ménages dans la construction de leur projet résidentiel sont d'autant plus cruciaux.

Il y a donc un enjeu fort à construire des dispositifs qui permettent à tous les ménages concernés de bénéficier d'un accompagnement adapté, allant de la simple présence du bailleur lors de la visite du logement proposé jusqu'à la mobilisation d'acteurs sociaux capables de prendre en charge les ménages confrontés à des difficultés spécifiques.

■ Un accompagnement personnalisé généralisé

Cet accompagnement peut concerner à différents titres l'ensemble des familles, depuis le diagnostic jusqu'à l'après relogement. Il s'appuie sur une personnalisation au regard des besoins de chacun et peut recouvrir les modalités suivantes :

- ❑ un accompagnement dans la construction du projet logement, qui peut concerner tous les types de ménages ;
- ❑ un accompagnement social préalable permettant au locataire présentant des difficultés sociales ou psychologiques d'aborder le relogement dans des conditions favorables ;
- ❑ une assistance physique dans les démarches administratives, les visites, le déménagement, notamment pour les personnes ayant des difficultés en matière de mobilité, de santé ou encore des problèmes de langue ;
- ❑ un accompagnement lors de l'installation, notamment pour rassurer les personnes, les aider à apprivoiser et à investir un nouveau lieu ;
- ❑ un accompagnement collectif, permettant de saisir les réseaux de sociabilité et d'accompagner leur éventuelle mutation.

■ Un accompagnement dans toute la durée du relogement

La confiance instaurée au moment de l'entretien individuel du diagnostic permet de construire progressivement avec les familles un projet logement puis de favoriser l'installation. Cette construction peut demander plusieurs entretiens et plusieurs rencontres, à moduler en fonction des ménages.

Pour certaines familles, cet accompagnement ne doit pas cesser une fois l'entrée dans les lieux réalisée. En effet s'adapter à un nouvel environnement voire à un nouvel habitat (du collectif à l'individuel par exemple) peut être déstabilisant pour ces ménages. Un suivi spécifique peut s'avérer nécessaire et porter par exemple sur l'intégration avec le voisinage, la tenue du budget (notamment si le taux d'effort a évolué significativement) ou le respect des règles de fonctionnement qui régissent le nouveau lieu de résidence.

L'accompagnement peut aussi concerner (sous la forme d'une préparation, sensibilisation, information) les ménages occupant le site qui va accueillir des familles relogées. Cette préparation de l'accueil de familles issues de quartiers stigmatisés peut notamment diminuer les risques de rejet. Par exemple, certaines familles de la Duchère (Lyon) ont été rejetées à l'arrivée, dans les quartiers où elles ont été relogées.

■ Un accompagnement adapté à des problématiques spécifiques

Si l'accompagnement personnalisé peut prendre des formes relativement simples pour une majorité de famille, pour d'autres il sera nécessaire de le renforcer en fonction des difficultés rencontrées.

A Arras, un groupe de travail partenarial entre la collectivité, les travailleurs sociaux et le bailleur a pour mission d'identifier les familles en situation sociale, économique et familiale difficile et d'articuler le travail social avec une solution de logement plus adaptée. Dans le cadre des opérations de relogement, cette cellule a été mobilisée pour partager le diagnostic et étendre le travail de recherche de solutions collectives aux opérations de relogement.

Dans le cas de personnes rencontrant des problèmes psychologiques, l'accompagnement du ménage par l'infirmière psychiatrique lors des visites a permis aux Tarterêts de rassurer les locataires concernés.

A Cherbourg, l'accompagnement individualisé lors des visites, l'aide au déménagement et à l'installation (prestation totale : emballage et déballage des cartons, etc.) ont été adaptés pour les personnes âgées

attachées à leur logement ou à leur quartier, éprouvant des craintes vis-à-vis du changement et des difficultés d'adaptation à un nouvel environnement.

A la Duchère, l'OPAC du Grand Lyon, confronté à de sérieuses difficultés de relogement, a fait appel en cours d'opération à Habitat et Humanisme pour accompagner une vingtaine de familles non repérées pendant le diagnostic. Ces familles rencontraient des problèmes économiques et sociaux importants et nécessitaient un accompagnement social renforcé et spécifique. Habitat et Humanisme a donc pris en charge l'accompagnement des ménages pour le suivi du relogement et après leur emménagement. Aujourd'hui, plusieurs des bailleurs rencontrés font ce choix dès le début de l'opération de relogement et associent le plus en amont du diagnostic ce type de prestataires afin d'approfondir l'analyse des situations familiales et sociales.

3.2 Rendre le locataire acteur

3.2.1 Le relogement : le fruit d'une négociation

Les habitants interviennent rarement dans le processus de décision des démolitions. Aussi, ils ont parfois l'impression d'être passifs voire impuissants face aux opérations de relogement. Le dispositif de relogement doit les repositionner en tant qu'acteur.

Rendre les locataires acteurs revient à les placer dans une dynamique de projet qui, à terme, facilite l'appropriation du nouveau logement et participe au sentiment "d'y avoir trouvé son compte". Cela suppose de créer des espaces de choix tout au long de la négociation qui concilient :

- ▣ l'inscription de ces choix dans le cadre d'une règle définie en amont et communiquée à tous : le nombre minimal de propositions de logement, la prise en charge du déménagement et des frais annexes, les conditions d'accès aux programmes de constructions neuves... ;
- ▣ l'existence de marges de manœuvre qui permettent d'inscrire le locataire dans un rapport gagnant – gagnant, par exemple :

- l'organisation de permanences où les familles peuvent se rendre régulièrement pour se tenir informées,

"discuter" avec le chargé en relogement et "relancer leur dossier". Ces temps d'échanges, complétés de visites au domicile, permettent de reformuler le choix exprimé initialement, de l'éclaircir et donnent le temps aux familles de construire leur projet résidentiel,

- la visite de logement peut être l'occasion de négocier les travaux à réaliser dans le futur logement, d'en visiter plusieurs, parmi lesquels la famille choisit,

- au moment du déménagement plusieurs possibilités d'organisation peuvent être proposées (enveloppe financière, prise en charge du déménagement par un déménageur),

- des "gestes symboliques", signes pour les habitants de la considération du bailleur à leur égard (remboursement des frais, non prise en compte de quelques jours de loyer, arrangements divers permettant de faciliter l'emménagement...);

- ▣ le maintien d'un environnement quotidien de qualité en l'attente du relogement : la dégradation des conditions de gestion précédant une opération de démolition peut nuire fortement aux conditions de négociation, les locataires étant alors mal disposés vis-à-vis du bailleur. A contrario, le maintien d'une gestion quotidienne de qualité contribue à l'établissement d'une relation positive.

Le maintien d'un environnement rassurant pendant la période précédant le relogement :

Pour les immeubles voués à la démolition, l'attention portée à l'entretien et à la maintenance participe au bon déroulement de l'opération ; il apparaît indispensable de maintenir voire de renforcer la gestion de proximité sur les sites concernés².

En effet les départs progressifs des ménages relogés, les dispositions techniques prises (condamnation des entrées), les risques de squats peuvent contribuer à installer un climat potentiellement inquiétant pour les ménages encore présents, et renforcent un sentiment d'abandon voire d'insécurité.

Il convient pour éviter les crispations et l'augmentation des tensions de maintenir une présence sur le site, de s'assurer si nécessaire le passage régulier des

2) Cf. "Gestion d'un immeuble voué à la démolition : préparer et accompagner le projet" Cahier n°94 - Actualités habitat, juin 2005.

La relation au locataire au cœur de la démarche de relogement

forces de l'ordre à et de garantir un niveau de prestation de nettoyage et de maintenance satisfaisant (tout en sachant que certains locataires peuvent éventuellement passer plusieurs mois sur le site dans l'attente d'un relogement).

L'organisation de "départs en grappe" pour les derniers ménages à reloger bien que coûteux, peut également permettre d'éviter que les derniers ménages se trouvent trop isolés dans une cage d'escalier (cf. fiche n° 6).

3.2.2 La relation locataire/bailleur peut faire l'objet d'une contractualisation préalable : charte, protocole de relogement

Ces règles du jeu et principes de déroulement de l'opération de relogement peuvent faire l'objet d'un document contractuel signé entre les locataires et le ou les bailleurs.

La contractualisation avec les locataires

Ces documents peuvent être signés individuellement avec chaque famille ou bien négociés collectivement.

Ils ont pour objectifs de fixer les conditions de prise en charge par le bailleur dans le cadre du relogement et de faciliter la mise en place d'une relation de confiance et d'une négociation.

Ces chartes et protocoles de relogement se distinguent de la convention de relogement indiquée à l'article 13 quater de la loi de 1948, qui répond à une obligation juridique de la dite loi (cf. fiche n°1).

Presqu'île Habitat a signé avec chaque famille du quartier d'Amont Quentin un protocole qui précise les engagements suivants.

- ▣ Les engagements de Presqu'île Habitat :
 - priorité donnée aux familles concernées par le relogement pour l'attribution d'un logement,
 - propositions de logement : accès aux programmes de construction neuve, taille du logement, aménagements intérieurs dans les futurs logements,
 - conditions d'établissement de l'état des lieux,
 - conditions financières (dépôt de garantie, prise en charge du loyer résiduel en cas d'augmentation de plus de 30 €) et l'application d'un préavis de départ

pour les locataires qui quittent le parc,

- déménagement et la prise en charge des frais d'installation.

- ▣ Les engagements du locataire :
 - en cas de retard de loyer, règlement de la dette,
 - constitution du dossier permettant l'enregistrement de la demande auprès de l'organisme,
 - visite des logements proposés et réponse dans un délai de trois jours.

3.2.3 Garantir la faisabilité financière du projet de relogement des familles

Outre le travail de reformulation de la demande et des souhaits des habitants, le travail autour du futur budget des familles occupe une place essentielle dans les négociations.

▣ Les familles doivent avoir une visibilité la plus exacte possible du coût de leur futur logement :

- prise en compte du poste loyer/charges,
- analyse des variations induites par d'éventuels changements d'énergie (passage du gaz à l'électricité),
- simulation de l'APL (Aide personnalisée au logement).

Pour cela, un tableau comparatif du coût logement avant/après permet de visualiser les conditions financières du relogement.

▣ Pour certaines familles, ce travail dépasse l'analyse du coût logement et couvre l'ensemble du budget. La seule analyse du "taux d'effort" est insuffisante pour une bonne appréhension de la situation future. Il faudra alors travailler avec la famille sur les différents postes du budget familial pour identifier les fragilités éventuelles et l'impact du relogement (calcul du "reste à vivre"...). Ce travail pourra se traduire par des ajustements des différentes charges annexes au relogement (mensualités de facturation, adaptation d'un éventuel plan d'apurement...).

La mobilisation de l'offre de logements : une condition, l'anticipation

La mobilisation de l'offre doit être conforme aux objectifs de l'opération de relogement :

- promotion résidentielle,
- prise en compte des souhaits des ménages,
- maintien de l'équilibre des territoires,

dont la mise en œuvre peut être difficile à concilier.

Ainsi l'atteinte de ces objectifs nécessite une volonté politique forte, des partenariats, et une anticipation importante en matière de programmation et de modalités d'attribution des logements livrés (priorité aux ménages relogés par exemple).

1 - L'offre à prévoir pour répondre à la stratégie de relogement

L'analyse des situations individuelles et du fonctionnement social permet aux organismes d'avoir une première approche des besoins en relogement, sur lesquels va s'appuyer la stratégie de relogement.

La mobilisation de l'offre s'organise en cohérence avec les objectifs du PLH et les politiques de peuplement du bailleur.

■ Les programmes de construction neuve

Leur mobilisation implique une programmation adaptée aux besoins des familles à reloger (typologie, niveau de loyers et de charges, modes de financement) et une maîtrise du phasage des opérations.

Les opérations de Plus-CD, qui doivent être réservées à 50% pour des familles relogées, constituent une première réponse ; des opérations en Plai (acquisition amélioration ou construction neuve) peuvent ajuster l'offre aux besoins plus spécifiques (notamment logement individuel).

Pour l'opération de la Barre des 200 à la Duchère, la Ville de Lyon a soutenu l'OPAC du Grand Lyon dans l'acquisition de plusieurs maisons de ville dans le quartier limitrophe de Vaise. Ces acquisitions ont participé au relogement de familles pour lesquelles il convenait de trouver une solution en dehors du collectif.

La mobilisation d'opérations neuves engagées préalablement au projet urbain pour le relogement paraît également une opportunité intéressante, à condition que le taux d'effort lié au loyer soit supportable par les ménages.

A Orly, l'opération de construction neuve réalisée par l'OPAC 94 au préalable sur la ZAC Calmette, ainsi qu'une opération de 40 logements en cours de construction permettront d'accueillir une partie des ménages à reloger.

■ La mobilisation des patrimoines existants

Il s'agit de mobiliser les patrimoines tout en favorisant la promotion résidentielle des familles, notamment à travers le parc réhabilité.

Outre des accords entre bailleurs, la mobilisation de l'existant est souvent associée à des règles de fonctionnement qui visent à la faciliter.

Des règles de fonctionnement peuvent faciliter la mobilisation de l'offre :

▣ Le principe de priorité des relogements dans les commissions d'attribution de logement ; voire le gel des attributions ciblé sur des territoires ou des segments de marché.

A Lorient les grands logements de la ville ont été immobilisés en accord avec la commission d'attribution en amont de l'opération de relogement de Kervenanec. Aux Tarterêts, les logements libérés dans ce quartier ont été réservés aux relogements.

▣ Une politique de loyers adaptés (engagement sur un taux d'effort équivalent au précédent logement ou sur des éventuelles minorations de loyers en cas de loyer plus élevé que le loyer précédent).

Dans la charte d'accompagnement des locataires de l'Amont Quentin à Cherbourg, Presqu'île Habitat s'engage par exemple à ce que "si le résiduel brut excède 30€ sur le nouveau logement, il sera pris en charge de manière dégressive sur trois ans : abattement de 75 % de l'écart la 1^{ère} année, 50 % la deuxième année, 25 % la troisième année."

La mobilisation de l'offre de logement : une condition, l'anticipation

■ Les opérations tiroirs

Lourdes à gérer, les opérations tiroirs apparaissent davantage comme un élément éventuel de la négociation entre le bailleur et les familles en vue d'accéder à du neuf qui n'est pas livré dans les délais impartis au relogement. Elles supposent la prise en charge du double déménagement.

2 - Le plan de relogement : un outil opérationnel de programmation

Le plan de relogement constitue le document de programmation opérationnel avant l'engagement des relogements. Il décline et ajuste la stratégie de relogement au regard des demandes identifiées lors des entretiens individuels au domicile des familles.

Le plan de relogement

■ Texte de référence

Circulaire n°2001-77 du 15 novembre 2001 relative à la déconcentration des décisions de financement des logements locatifs sociaux et au financement de ces opérations.

■ A quel moment le plan de relogement est-il défini ?

La définition du plan de relogement intervient suite à l'enquête individuelle auprès de chaque famille. Sa définition s'appuie notamment sur la stratégie de relogement du dossier ANRU, la note préalable au relogement et les éventuelles chartes signées entre les partenaires.

Le plan de relogement peut être actualisé tout au long de l'opération. Il constitue le document par lequel les partenaires sont informés du déroulement de l'opération.

■ Objet du plan de relogement

- Pour les services instructeurs de demande de subventions : il est joint au dossier de demande de subvention pour démolition, il actualise la note préalable au relogement et constitue une pièce maîtresse de ce dossier.

- Pour le bailleur : il constitue un document opérationnel, qui lui donne une vision prospective et constitue une sorte de "story board" tout au long de l'opération.
- Pour les partenaires de l'opération de relogement (en particulier les collectivités) : il permet d'anticiper le déroulement de l'opération à son commencement. Actualisé en continu, il permet de suivre le déroulement, d'identifier les difficultés éventuelles et de s'assurer de la poursuite des objectifs fixés a priori.

■ Contenu

- Un diagnostic social précis et consolidé présentant des données quantitatives, mais aussi qualitatives (situation familiale et économique, difficultés rencontrées par les familles, spécificités mises en évidence par l'enquête auprès des familles, appréhension du relogement...). Le bailleur s'assure du respect de la confidentialité pour le traitement des données collectées.
- Le dispositif de mobilisation de l'offre prévu dans le patrimoine du bailleur concerné et dans celui des autres bailleurs.
- Le dispositif d'accompagnement prévu.
- Les destinations prévisionnelles des familles compte tenu des demandes et des capacités d'offre.
- Les projections sur les variations de taux d'effort.

3 - La recherche de logements

3.1 La mise en œuvre des principes de mobilisation de l'offre

La phase de mobilisation effective de l'offre au cours de l'opération s'appuie sur :

- ❑ les principes définis dans la stratégie et déclinés dans le plan de relogement,
- ❑ le dispositif organisationnel défini en amont (en interne et avec les partenaires),
- ❑ un "ajustement au cas par cas" qui permet de solutionner chaque relogement, individuellement.

De manière opérationnelle, quelques points clés apparaissent.

■ Au niveau de la cellule en charge des relogements

Le rôle des services de gestion locative à l'échelle du bassin d'habitat : une politique active de réponse aux demandes de mutations internes, à la sur-occupation et aux décohabitations a permis d'accélérer la libération de logements à proximité du site de relogement adaptés aux besoins du relogement et de débloquer certaines situations à Lille Métropole Habitat.

A noter que ce type de travail nécessite une maîtrise des attributions à une échelle plus large que celle du quartier, et un investissement des services de gestion locative au delà de l'agence ou du secteur concerné.

Aux Tarterêts, ce travail a été facilité par des consignes de la direction à l'ensemble de ses services à une échelle plus large que celle du quartier concerné.

Au-delà des engagements pris entre les directions respectives, la connaissance mutuelle des services entre eux ou des différents bailleurs facilite la coopération.

■ Au niveau du dispositif partenarial

Le rôle de l'élu et plus généralement de la ville, pour faire vivre l'ensemble des principes et règles de fonctionnement fixés et mobiliser les partenaires, est essentiel. Il se traduit notamment par sa capacité à solliciter et à convaincre les collectivités voisines et les autres bailleurs d'accueillir des familles à reloger.

L'implication de la ville dans la cellule relogement à Dammarie-les-Lys (Logement Français, agglomération de Melun) ou à Condé sur Escaut par exemple, a joué un rôle important dans la recherche de logement hors du patrimoine du bailleur ou du parc de la commune.

3.2 Des problématiques particulières

Le relogement de certaines familles pose des difficultés lorsque leurs besoins se situent sur un créneau saturé du marché du logement. Les situations problématiques récurrentes sont les suivantes :

▣ Les besoins en grands logements. Les solutions mises en œuvre par les organismes relèvent d'un travail sur la demande ou sur l'offre :

- décohabitation de jeunes adultes qui s'articule alors avec un accompagnement du ménage décohabitant (en particulier après le déménagement),
- restructuration de logements,
- immobilisation de grands logements en amont de l'opération de relogement.

▣ Les besoins en logements adaptés aux personnes à mobilité réduite (personnes âgées, handicapés...) :

- identifier les logements accessibles et adaptés,
- anticiper les coûts et les moyens de financement liés aux adaptations nécessaires,
- identifier les services de proximité ou d'aide à la personne à mobiliser.

La communication : clé de réussite du relogement

Les acteurs rencontrés mettent en avant l'importance de la communication et de sa maîtrise dans la conduite des opérations. En effet, une opération de démolition et ses conséquences en matière de relogement peuvent produire des inquiétudes et des incertitudes importantes chez les ménages concernés, amplifiées certaines fois par la rumeur et un déficit d'information. Dans ce contexte, la communication vise à rassurer les ménages sur les conditions de leur relogement, à expliquer la procédure, à rendre lisible le déroulement de l'opération. Dans cette perspective, le dispositif de communication devra garantir :

- ▣ la cohérence entre communication relative au projet urbain et communication relative à l'opération de relogement,
- ▣ la mobilisation d'outils de communication individuels et collectifs,
- ▣ l'identification d'un interlocuteur unique auprès des locataires,
- ▣ la mise en place d'un dispositif inscrit dans le temps, ne négligeant pas la communication après le relogement, qui participe à l'établissement d'un bilan positif de l'opération.

1 - Communication sur le projet urbain et sur le relogement

L'observation d'opérations de relogement met en évidence certains points participant au bon déroulement des opérations de relogement :

■ La compréhension du projet urbain par les habitants concernés par le relogement

S'il ne se sentent pas nécessairement concernés par la transformation du quartier à échéance de dix ou quinze ans, et notamment dans les cas où ils ne seraient pas relogés dans le quartier, une communication régulière sur l'état d'avancement du projet urbain et des démolitions en cours doit contribuer à une meilleure compréhension et acceptation du relogement par les habitants concernés. Il convient d'apporter des éléments concrets

d'information sur l'avancée des démarches destinées à rassurer les locataires. Il s'agit d'établir une relation de confiance et un dialogue de qualité.

■ La cohérence entre les messages concernant le projet dans son ensemble et ceux concernant le relogement des familles

Les porteurs de ces deux types de messages sont souvent distincts, la Ville communiquant sur le projet urbain et le bailleur sur le relogement. La population concernée par ces deux registres de communication n'est pas non plus la même, l'ensemble de la population du quartier étant concernée par le projet, et seulement les locataires des bâtiments démolis par le relogement.

De ce fait, des décalages entre les deux discours peuvent pénaliser les opérations :

- ▣ décalages dans les temps de la communication, entre un projet dessinant une image du quartier à quinze ans et la quasi immédiateté d'une opération de relogement ;
- ▣ décalages dans les messages diffusés, entre un projet urbain qui affiche notamment la recherche d'une plus grande mixité sociale et une opération de relogement qui tente de répondre aux demandes des familles et à leur promotion résidentielle.

Au regard de l'importance que revêt une communication claire et maîtrisée, le bon déroulement des opérations doit s'appuyer sur une articulation des communications permettant, a minima, de ne pas porter des messages contradictoires.

■ La mise en évidence des aspects positifs de l'opération en terme d'amélioration des conditions de vie pour les locataires relogés

En effet, si les précédentes opérations pouvaient, pour un certain nombre d'entre elles, se justifier par la vétusté du bâti ou des dysfonctionnements sociaux, celles à venir peuvent dans certains cas relever de critères urbains, plus difficilement appropriables par les habitants.

Ainsi, la communication sur les opérations de relogement devra plus fréquemment développer un argumentaire sur les contreparties que peuvent espérer les habitants (évolution résidentielle, changement positif d'environnement...), en échange du bouleversement personnel induit par la démolition de leur logement.

La communication : clé de réussite du relogement

A Reims, dans le cadre du projet de rénovation urbaine du quartier Wilson, la Ville et les bailleurs construisent conjointement le dispositif de communication. Au moment des réunions publiques annonçant la démolition de 160 logements aux habitants, des éléments sur les opérations de constructions neuves ont été présentés :

- les échéanciers des différentes opérations prévues à court terme,
- la typologie et le confort des logements,
- des projections de loyers et charges.

2 - Articulation entre une communication individuelle et collective

Les moments de communication collective permettent de donner une information officielle et un cadre commun à l'ensemble des habitants. Cette communication collective permet de limiter les rumeurs. Les dynamiques collectives vont pouvoir émerger et/ou s'exprimer, qu'elles manifestent un mécontentement face au projet ou qu'elles accompagnent le fait de "tourner la page" (groupe de parole, travail sur l'histoire, etc.).

A Bagneux, un atelier "Visage du quartier" a associé un travail d'écriture autour de la mémoire du quartier et une mise en scène théâtrale des textes écrit par les habitants.

Au Moulin Neuf à Stains, un atelier organisé par le référent social de I3F et la MOUS Contrat de ville a également permis un travail sur la mémoire en associant les habitants autour de leurs souvenirs et de leurs témoignages. Il a donné lieu à une exposition.

Cependant l'information collective ne permet pas toujours de toucher l'ensemble des familles. En outre, les habitants peuvent manifester une certaine méfiance à l'égard des messages diffusés publiquement et collectivement. Aussi des temps de communication plus individuels doivent pallier ces insuffisances et participer

d'une démarche pédagogique d'explicitation du projet. Plus précisément, la communication individuelle garantit une diffusion personnalisée auprès de chaque locataire. Elle instaure une relation de confiance entre les habitants et le représentant du bailleur qui tente de répondre aux inquiétudes (lors des entretiens individuels du diagnostic...). Enfin, il ne faut pas sous-estimer l'importance de la communication informelle, qui peut se concrétiser par une présence accrue de la part du bailleur sur le site (permanences, implantation sur site) et qui permet de multiplier les échanges entre les familles et l'organisme.

3 - Identifier un interlocuteur unique

Tout au long de l'opération de relogement, les locataires ont besoin d'être rassurés et d'obtenir facilement les réponses aux questions qu'ils se posent. Par ailleurs, la négociation entre le locataire et le bailleur doit pouvoir s'appuyer sur une relation de confiance réciproque, personnalisée. Identifier un interlocuteur unique des familles auprès du bailleur, ("la dame de l'OPAC" comme l'évoquent les habitants interviewés dans le cadre de l'étude menée sur l'agglomération lyonnaise³), favorise la relation de confiance avec le bailleur et contribue à rassurer les familles.

4 - La communication après le relogement

La communication des résultats d'une opération de relogement objective les débats qui peuvent avoir lieu sur l'accès des familles à une promotion résidentielle, à un quartier demandé... Elle met fin aux éventuelles rumeurs et donne du sens au projet de rénovation urbaine qui prend corps petit à petit. Outre la communication sur l'opération en cours pour lever des réticences, elle est aussi un outil important de communication pour les opérations à venir.

³) Evaluation de quatre opérations de relogement, DDE du Rhône, ABC HLM, Grand Lyon.

Les outils de communication

	Lors du lancement de l'opération	Tout au long de l'opération
Communication collective	Réunion publique en présence de la Ville et du/des bailleur(s).	<ul style="list-style-type: none"> - Réunions publiques aux moments clés de l'opération (présentation du diagnostic...). - Bulletin d'information, brochures thématiques, journal de quartier... <ul style="list-style-type: none"> A Bagneux : un bulletin sur la MOUS, "qu'est-ce que c'est" ; un bulletin sur la charte de relogement, son contenu... - Mobilisation des acteurs de terrain du quartier (équipements socioculturels, associations, etc.), qui peuvent constituer des relais d'information. - Réunions ciblées. <ul style="list-style-type: none"> A Poitiers, l'OPARC a organisé des réunions par cages d'escalier et des réunions dans les appartements chez des locataires volontaires pour informer les habitants et engager la discussion : être accessible au plus grand nombre en allant à la rencontre des locataires sur leur lieu de vie.
Communication individuelle	Courrier du bailleur à chaque locataire pour lui signifier le lancement de l'opération et l'organisation mise en place.	<ul style="list-style-type: none"> - Contacts individuels entre le chargé de relogement et les familles sont l'occasion de transmettre des éléments d'information aussi bien concernant le relogement du ménage que des informations plus générales. - Organisation de permanences par le bailleur. <ul style="list-style-type: none"> Permanences du référent social I3F au Moulin Neuf, local sur site à Cherbourg, etc.

Fiches pratiques

Fiche n°1 - Démolition et relogement : le droit applicable

Le législateur est intervenu très tôt pour traiter la question de la protection des occupants de logements, en cas de démolition d'un bâtiment d'habitation. Ainsi la perte du droit au maintien dans les lieux est-elle compensée par une obligation de relogement à la charge du propriétaire, soumise à des prescriptions particulières. Depuis la loi SRU du 13 décembre 2000, un bailleur Hlm peut faire valoir que la réalisation d'une opération de renouvellement urbain est un motif suffisant pour démolir un immeuble d'habitation, et mettre fin au bail du locataire. Par ailleurs la démolition de logements Hlm relève de plusieurs procédures parallèles. A une première autorisation du préfet permettant de donner congé aux locataires s'ajoute le permis de démolir. Lorsque la construction du logement a fait l'objet d'une aide de l'Etat, une triple formalité précisée ci-dessous est en outre requise, qui émane tant du préfet, que de la commune et des garants des prêts.

Enfin les textes prévoient les conditions dans lesquelles la concertation avec les locataires et leurs associations s'organisent autour de la démolition et du relogement.

▣ Principes à retenir

- Le propriétaire d'un immeuble qui détient un permis de démolir, délivré par l'autorité compétente et, d'autre part, une autorisation de démolir, délivrée par le préfet, peut donner congé de son logement au locataire, celui-ci ne pouvant pas lui opposer son droit au maintien dans les lieux.

- Les locataires de l'immeuble démoli doivent être relogés dans des locaux correspondant notamment à leurs besoins et à leurs possibilités.

■ Les différentes autorisations nécessaires

▣ Le permis de démolir est préalable à l'envoi du congé. Il est délivré soit au nom de la commune, soit au nom de l'Etat (art. L.430-1 et suivants du code de l'urbanisme).

▣ Le préfet doit délivrer en outre une autorisation spécifique de démolir (art. L. 353-15 ou L. 442-6 du CCH, d'une part, et art. L. 443-15-1 du CCH, d'autre part), que l'organisme doit détenir avant l'envoi de tout congé.

Le préfet exerce à cette occasion son contrôle et vérifie d'une part, que la démolition est justifiée par la restructuration d'un quartier dans le cadre du renouvellement urbain, et d'autre part, lorsque le bâtiment a été construit avec une aide de l'Etat, que cette démolition est opportune. Il faudra être attentif à ce que l'autorisation du préfet vise bien les articles correspondants du CCH.

■ Le congé et le délai de préavis

Il est indispensable de penser à envoyer congé aux locataires dès que le permis de démolir et l'autorisation visée ci-dessus ont été obtenus ou accordés.

Le délai de préavis donné au locataire pour quitter les lieux est d'au moins six mois. Ce délai fixe le terme de la procédure normale de relogement tant pour le bailleur que pour le locataire. Le bailleur doit proposer une solution de relogement dans ce délai. Le locataire qui refuse une proposition de relogement qui satisfait à l'obligation légale perd son droit à l'issue du délai. Ceci signifie que son départ pourra être obtenu après saisine du juge d'instance qui, après examen du dossier et de la conformité de l'offre de relogement, pourra prononcer l'expulsion du locataire.

Il n'y a pas d'obligation de forme quant au congé lui-même, ce qui signifie qu'il peut être transmis par notification d'huissier, par lettre recommandée avec avis de réception, voire par lettre simple. La remise en mains propres contre émargement est aussi possible. Il convient cependant de pouvoir garder une trace de cet envoi, en cas de contestation, ce qui condamne la lettre simple. Un délai suffisant est à prévoir en cas d'envoi de lettre recommandée, afin de pouvoir, si la lettre n'est pas retirée, recourir à une notification d'huissier.

Le congé doit reproduire les dispositions des articles 13 et 13 bis de la loi du 1^{er} septembre 1948. (Un exemple de congé est joint en annexe.)

Le texte du CCH ajoute que les locaux rendus disponibles ne peuvent être réoccupés avant le début des travaux. Avant la loi SRU le propriétaire devait débiter les travaux de reconstruction dans les trois mois du départ du dernier occupant. Cette contrainte est levée dans le code de la construction et de l'habitation, qui ne prévoit pas systématiquement l'obligation de reconstruire.

Fiches pratiques

■ Les conditions du relogement

▣ Conditions portant sur le local de relogement

Elles sont précisées à l'article 13 bis de la loi du 1^{er} septembre 1948.

1. Le local doit être en bon état d'habitation, et remplir les conditions d'hygiène normales.
2. Le local doit correspondre aux besoins personnels ou familiaux, et le cas échéant, professionnels des personnes évincées.
3. Il doit correspondre aux possibilités financières des personnes évincées.
4. Enfin il doit être situé à proximité du logement démolé, le texte renvoyant à des conditions spécifiques.

1. Local en bon état d'habitation et répondant aux conditions d'hygiène normales

On doit considérer comme satisfaisant un local qui répond aux obligations de la loi du 6 juillet 1989 (local et équipements en bon état, conditions de décence du logement). Ne correspond pas à cette définition un local qui nécessiterait une remise en état, selon la jurisprudence.

2. Local correspondant aux besoins personnels et familiaux et, le cas échéant, professionnels

Il s'agit d'un local adapté, en taille notamment, aux besoins des personnes concernées. La composition familiale rentre évidemment en compte, sachant qu'il n'existe pas de normes d'habitabilité liées à la taille de la famille à reloger.

La question des besoins professionnels vise l'hypothèse des locaux loués, en tout ou en partie, à usage professionnel. Le nouveau local devra prendre en compte la destination affectée au local d'origine et permettre au locataire la poursuite de son activité.

La protection due aux personnes évincées ne permet pas d'exiger des conditions rigoureusement semblables (ainsi satisfait à l'obligation le relogement d'un artisan qui retrouve un atelier qui lui permet de poursuivre son activité, situé en outre dans le même quartier, selon la jurisprudence).

3. Local correspondant aux possibilités des personnes à reloger

Il s'agit d'offrir un local dont le montant du loyer (et des charges) correspond aux possibilités financières des personnes à reloger (au sens du "reste à vivre"). Ainsi la jurisprudence considère-t-elle par exemple que le loyer du local de relogement ne doit pas nécessairement être égal ou inférieur à l'ancien loyer.

On doit également retenir que les personnes dont les ressources sont supérieures au plafond pour l'attribution d'un logement Hlm pourront être relogées dans un local de type PLS, voire PLI, selon leurs capacités financières, mais également dans un logement PLUS, sachant qu'en cas de relogement le locataire dispose d'un droit spécifique et qu'il n'a pas en conséquence à respecter les plafonds Hlm.

Le texte n'impose pas que le local proposé soit soumis au même régime juridique que le local d'origine (par exemple logement Hlm et logement Hlm) ; il faut cependant considérer que c'est un critère que pourront retenir les personnes relogées et qu'il est par conséquent important de l'étudier. De même il n'y a pas d'obligation de reloger dans un logement individuel le locataire d'un tel logement.

4. Local répondant à des conditions d'éloignement spécifiques

Situation du local de remplacement :

- si le local démolé se trouve dans une commune divisée en arrondissements, le local de remplacement doit se trouver dans le même arrondissement ou les arrondissements limitrophes ou les communes limitrophes de l'arrondissement où se trouve le local, objet de la reprise ;
- si la commune est divisée en cantons, le local de remplacement se situe dans le même canton ou dans les cantons limitrophes de ce canton ;
- dans les autres cas le local de remplacement se situe sur le territoire de la même commune ou d'une commune limitrophe, sans pouvoir être éloigné de plus de cinq kilomètres.

.....→ *Un locataire peut cependant accepter un relogement dans des conditions d'éloignement différentes, s'il considère que c'est son intérêt. Il est alors préférable de préciser cet accord par écrit.*

■ Les différentes catégories de bénéficiaires d'un relogement

Il en existe deux selon que l'opération est une opération de renouvellement urbain ou qu'elle se situe en outre dans le cadre d'une opération d'aménagement (ZAC ou lotissement).

■ Au regard des articles L. 353-15 et L. 442-6 du CCH, bénéficiaire du droit au relogement les locataires, ainsi que les occupants de bonne foi au sens de l'article 4 de la loi du 1er septembre 1948. Sont occupants de bonne foi, les locataires et sous-locataires, à l'expiration de leur contrat de location, maintenus dans les lieux et exécutant leurs obligations. Ceci ne vise pas les locataires commerçants.

■ Au regard de l'article L. 314-2 du code de l'urbanisme, qui vise les opérations d'aménagement (ZAC ou lotissement), les bénéficiaires sont les locataires, sous-locataires, occupants de bonne foi des locaux à usage d'habitation et de locaux d'hébergement constituant leur habitation principale, ainsi que les titulaires d'un droit réel conférant l'usage et les preneurs de baux professionnels, commerciaux ou ruraux.

■ Nombre de propositions de relogement

La protection des occupants n'est pas traitée de la même manière selon que l'on se trouve dans une situation relevant du code de la construction et de l'habitation (CCH), ou du code de l'urbanisme :

- une seule proposition satisfaisant aux critères ci-dessus est suffisante, dans les opérations de renouvellement urbain hors opérations d'aménagement, au regard de l'article 13 bis de la loi du 1er septembre 1948, auquel renvoient les articles L. 353-15 et L. 442-6 du CCH ;

- si l'opération de démolition se situe dans le cadre d'une opération d'aménagement, le code de l'urbanisme prévoit (art. L. 314-2) que les occupants de locaux à usage d'habitation, professionnel ou mixte ont droit, de la part de la personne qui a pris l'initiative de l'opération, à au moins deux propositions répondant aux conditions de l'article 13 bis de la loi du 1er septembre 1948.

■ Le relogement dans et hors du cadre du délai de préavis de six mois

Lorsque la concertation est engagée, il est possible de procéder à des relogements avant la délivrance du congé

assorti du délai de six mois. Le locataire signe un contrat de location pour son local de relogement.

A l'intérieur du délai de six mois il est nécessaire de tenir compte des dispositions de l'article 13 quater de la loi du 1er septembre 1948 qui prévoit la notification d'une convention de relogement, transmise au locataire par lettre recommandée avec accusé de réception. La convention de relogement reproduit les dispositions dudit article 13 quater et ne peut prendre effet qu'après un délai de trente jours. Le contrat définitif reproduit également le texte de l'article 13 quater et contient en annexe l'accusé de réception concernant l'envoi de la convention de relogement. Cette procédure permet en particulier au bailleur de justifier, lorsqu'une ou plusieurs offres préalables, répondant aux conditions légales, n'ont pas été suivies d'effet, que son ultime proposition satisfait aux prescriptions de l'article 13 bis et peut entraîner, à défaut d'accord du locataire, le démarrage d'une procédure (devant le tribunal d'instance pour témoigner du respect par le bailleur de ses obligations et le dispenser de reloger le locataire qui a refusé une offre conforme).

■ La procédure interne à l'organisme

Le passage en commission d'attribution et la délivrance d'un numéro unique ne sont pas obligatoires. En effet, le bailleur agissant dans le cadre de son obligation de relogement, il ne s'agit donc pas d'une attribution stricto sensu, le locataire n'ayant d'ailleurs pas à respecter le plafond de ressources Hlm pour pouvoir être relogé.

Une information de la commission d'attribution peut cependant être souhaitée pour favoriser la prise en compte des relogements dans la politique d'occupation sociale définie par l'organisme.

Dans tous les cas le locataire signe un nouveau contrat de location. Celui-ci peut prendre en compte certaines dispositions qui ont fait l'objet d'une négociation (transfert du dépôt de garantie prévu par une charte de relogement par exemple). Comme pour toute nouvelle installation, il convient de procéder à un état des lieux.

■ La concertation

La concertation est obligatoire, selon l'article 44 quater de la loi du 23/12/1986, "avant toute décision d'engager une opération de construction-démolition".

Fiches pratiques

▣ Avec qui ?

La loi précise que la concertation est menée avec les représentants des locataires désignés dans les conditions prévues au premier alinéa de l'article 44, ce qui renvoie d'une part à l'échelle de l'immeuble ou du groupe d'immeubles et, s'agissant des représentants des locataires d'autre part, aux groupements ou associations affiliées ou aux associations représentant 10% au moins des locataires ayant désigné au bailleur trois au plus de leurs représentants choisis parmi les locataires de l'immeuble ou du groupe d'immeubles.

La concertation est menée dans le cadre du conseil de concertation si celui-ci existe.

A défaut de conseil de concertation ou de représentants des locataires la concertation est menée directement avec les locataires concernés par l'opération de démolition.

La commune est informée de l'engagement de la concertation.

▣ Sur quoi ?

La concertation porte notamment sur les conditions de relogement des locataires.

Elle doit donner lieu à un bilan qui d'une part comporte le cas échéant l'avis motivé des représentants des locataires et dont, d'autre part, les locataires sont informés.

■ Les textes applicables

▣ Code de la construction et de l'habitation :

- article L. 353-15 pour les logements conventionnés ;
- article L. 442-6 du CCH pour les logements non conventionnés ;
- article L. 443-15-1 du CCH pour tous les logements Hlm construits avec l'aide de l'Etat ;

▣ Code de l'urbanisme :

- article L. 430-1 et 2 du code de l'urbanisme, pour le permis de démolir ;
- article L. 314-1 et 314-2, pour les obligations de relogement dans les opérations d'aménagement ;

Loi n° 48-1360 du 1er septembre 1948, modifiée :

- chapitre 1^{er} de la loi du 1er septembre 1948, à l'exception de l'article 11 ;

Loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986, tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accession à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière, modifiée :

- articles 44 à 44 quater (obligations de concertation).

▣ Circulaires :

- n°98-96 du 22 octobre 1998 relative aux démolitions de logements locatifs sociaux, programmation de construction-démolition et changement d'usage de logements sociaux ;
- n°2001-77 du 15 novembre 2001 relative à la déconcentration de décisions de financement pour démolition de logements locatifs sociaux et au financement de ces opérations.

Annexe

Exemple de congé

CONGÉ JUSTIFIÉ PAR LA DÉMOLITION DE L'IMMEUBLE (article L. 353-15 et L.442-6 du Code de la construction et de l'habitation).

Lettre recommandée avec AR.

A....., le.....20.....

M.

Conformément aux dispositions (Rayer la mention inutile):

- de l'article L. 353-15 du Code de la construction et de l'habitation⁴,
- de l'article L. 442-6 du Code de la construction et de l'habitation⁵,

je vous donne congé pour les locaux que vous occupez à la suite du bail signé le..... (rappeler la date de signature du bail).

Ce congé est justifié par la démolition de l'immeuble, conformément à l'autorisation administrative qui m'a été délivrée par le préfet du département de.....

Ce congé prend effet le..... (le délai de préavis doit être d'au moins six mois).

A cette date vous devrez avoir libéré les locaux loués et les restituer libres de toute occupation. Vous devrez à la même date avoir acquitté la totalité des loyers, charges, impôts liés à l'occupation des locaux, le cas échéant les réparations locatives, et, plus généralement, avoir satisfait à toutes les obligations d'un locataire sortant.

Vous disposez d'un droit à être relogé dans les conditions prévues par l'article 13 bis de la loi n°48-1360 du 1^{er} septembre 1948 portant modification et codification de la législation relative aux rapports des bailleurs et locataires ou occupants de locaux d'habitation ou à usage professionnel et instituant des allocations de logement, mais vous ne disposez d'aucun droit au maintien dans les lieux après la date d'effet du congé.

▣ "Article 13 (loi n° 48-1360)

Les personnes évincées en application des articles 11 et 12 bénéficient, si elles ne sont pas relogées dans un local remplissant les conditions prévues à l'article 13 bis ci-dessous, du droit à réintégration dans un des locaux situés dans les immeubles ayant fait l'objet des travaux visés auxdits articles et peuvent s'y maintenir dans les conditions prévues par la présente loi.

Dès l'achèvement des travaux, le propriétaire devra, par lettre recommandée avec accusé de réception, ou par acte extrajudiciaire, les mettre en demeure de lui faire connaître, dans le délai d'un mois et dans la même forme, s'ils entendent user de ce droit. La notification devra mentionner, à peine de nullité, la forme et le délai de la réponse."

▣ "Article 13 bis (loi n° 48-1360)

Le local mis à la disposition des personnes évincées, en application des articles 11 et 12, doit être en bon état d'habitation, remplir les conditions d'hygiène normales et correspondre à leurs besoins personnels ou familiaux et, le cas échéant, professionnels, et à leurs possibilités. Il doit en outre être situé :

- dans le même arrondissement ou les arrondissements limitrophes ou les communes limitrophes de l'arrondissement où se trouve le local, objet de la reprise, si celui-ci est situé dans une commune divisée en arrondissements ;
- dans le même canton ou dans les cantons limitrophes de ce canton inclus dans la même commune ou dans les communes limitrophes de ce canton si la commune est divisée en cantons ;
- dans les autres cas sur le territoire de la même commune ou d'une commune limitrophe, sans pouvoir être éloigné de plus de 5 km."

Je vous prie...

⁴) Pour les logements conventionnés.

⁵) Pour les logements non conventionnés.

Fiche n°2 - Le financement des opérations de relogement par l'ANRU

■ Documents et textes de référence :

- Règlement général de l'ANRU ; arrêté du 31 janvier 2005.
- Clarifications concernant les PLUS-CD de l'ANRU du 17 janvier 2005.
- Circulaire n°2000-56 du 25 octobre 2004 relative aux aides au logement dans les territoires d'intervention de l'ANRU.
- Guide méthodologique pour l'élaboration des bilans d'aménagement publié en mars 2003 par la DGHUC.
- Circulaire du 15 novembre 2001 relative à la déconcentration des décisions de financement des logements locatifs sociaux et au financement de ces opérations.

■ Les dépenses sous maîtrise d'ouvrage bailleur

Pour les projets faisant l'objet d'une convention pluri-annuelle, les dépenses liées au relogement sont intégrées dans le bilan de l'opération de démolition. Le déficit de ce bilan peut donner lieu à un financement de 100% par l'ANRU.

Pour les projets hors convention (cumul des subventions ANRU < à 5M€ et subvention ANRU par opération < 1,5 M€), l'assiette subventionnable pour les dépenses liées au relogement est la même, mais le taux de subvention est au maximum de 70%.

La date de prise en considération des coûts de démolition dont ceux liés au relogement est appréciée par le Délégué Territorial de l'ANRU. Elle peut être la date de dépôt du dossier d'intention de démolir (comme le prévoyait la circulaire du 15 novembre 2001) ou à défaut une décision officielle avec compte-rendu du comité de pilotage validée par le Préfet. Une décision formelle du Conseil Municipal conviendrait aussi.

▣ Les dépenses liées au relogement et au suivi social

- Les dépenses engagées directement par le bailleur pour assurer l'accompagnement social des familles dans le processus sont prises en compte pour autant qu'elles se traduisent par l'embauche pour un temps déterminé, de personnels supplémentaires spécifiquement dédiés à

cette tâche. La prise en compte de ce coût par l'ANRU dans l'assiette de subvention est limitée à deux ans de coût salarial supporté par le bailleur*.

- Lorsque les prestations d'accompagnement social sont sous-traitées par le bailleur à un organisme extérieur, une MOUS relogement peut être financée.

- Les déménagements sont pris en compte sur la base d'une subvention forfaitaire de 765 € par déménagement.

▣ Les coûts d'aménagement des logements servant au relogement

- Les travaux exceptionnels rendus nécessaires pour permettre le relogement des familles dans des logements appartenant au bailleur peuvent donner lieu à une subvention maximale de 1 500 € par logement (réinstallation d'une cuisine aménagée, réaménagement de placards ou penderies, réaménagement de salle de bain...).

■ Le financement d'une MOUS globale sous maîtrise d'ouvrage Ville ou EPCI

Ce type de MOUS peut-être financée par l'ANRU au titre de la conduite opérationnelle du projet (art 4.2. du règlement général de l'ANRU) à 80% maximum de la dépense subventionnable (pouvant aller jusqu'à 100% pour les porteurs rencontrant de graves difficultés financières).

* L'ANRU prépare une clarification : les dépenses engagées pour l'accompagnement social pourraient être prises en compte sur la base d'un forfait par logement occupé.

Fiche n°3 - Les chartes, conventions et protocoles de relogement

L'analyse des opérations de relogement met en évidence l'élaboration, de plus en plus fréquente, par les bailleurs et leurs partenaires de documents indifféremment appelés chartes, conventions ou protocoles de relogement.

La distinction entre charte, convention et protocole est le résultat d'appropriation de la démarche par les acteurs locaux et ne renvoie pas à une définition d'objectifs et contenus généralisable.

Toutefois, quelques récurrences apparaissent.

■ Les engagements du ou des bailleurs avec leurs partenaires

▣ Texte de référence

Circulaire n°2001-77 du 15 novembre 2001 relative à la déconcentration des décisions de financement des logements locatifs sociaux et au financement de ces opérations.

▣ Objet

La circulaire précise que pour les opérations les plus importantes et les plus complexes, où un nombre important de logements est à démolir sur un même site, les services de l'Etat demanderont au bailleur et à la Ville de s'engager dans l'élaboration d'un protocole de relogement fixant :

- les engagements de chacun,
- les modalités de suivi.

Pour les quartiers dont le projet de démolition s'étale sur plusieurs années, une charte de relogement permettra d'associer au propriétaire bailleur et à la Ville : l'Etat, les autres bailleurs et les locataires.

Si la circulaire tente de distinguer protocoles et chartes de relogement, les pratiques observées sont nettement moins contrastées. Par ailleurs le terme de convention est également utilisé pour désigner des modalités de partenariat.

Ces documents sont définis et validés collectivement par l'ensemble des partenaires de l'opération et joint au

dossier d'intention de démolir (ou à la stratégie de relogement).

▣ Contenu

Au-delà des indications de la circulaire, les acteurs locaux organisent généralement ces documents autour des engagements suivants :

- les grands objectifs de l'opération,
- les modalités de mise en œuvre et de pilotage,
- les engagements de chacun en matière d'accompagnement, de mise à disposition des logements, etc.,
- les principes partagés par tous.

■ Les documents signés entre le bailleur et les locataires

Les chartes, conventions et protocoles de relogement que les bailleurs signent avec les locataires répondent à deux préoccupations différentes.

▣ L'application de la loi de 1948 : la signature d'une convention de relogement

La loi de 1948 prévoit la signature d'une convention de relogement avec chaque locataire une fois le congé de départ envoyé et après accord sur le relogement (cf. fiche n°1, "le relogement dans et hors du cadre du délai de préavis de six mois").

▣ L'instauration d'une négociation et d'une relation de confiance avec les locataires : la signature d'une charte ou protocole de relogement

Dans ce cadre, il s'agit d'engagements de type qualité de service que le ou les bailleurs prennent vis-à-vis des locataires, individuellement ou collectivement. Certaines fois, ces documents peuvent aussi être appelés convention de relogement.

Fiche n°4 - Le partenariat inter-bailleurs : les exemples rencontrés

■ Bagnaux

ICADE, ancien propriétaire d'un bâtiment aujourd'hui voué à la démolition, participe au relogement des locataires concernés. En collaboration avec le gestionnaire actuel SEMABA⁶, ICADE s'est engagé à proposer des offres permettant notamment de faciliter des relogements hors de la commune lorsque c'est le souhait des locataires.

■ Condé sur Escaut

L'opération de démolition des Hauts de Lorette concerne les patrimoines de la SA HLM du Hainaut et de la SOGINORPA. Chacun des deux bailleurs a été amené à proposer des logements aux ménages relogés par l'autre bailleur, selon un principe informel de "donnant-donnant". Au delà de la convention inter-bailleurs du Valenciennois, cette collaboration entre la SA du Hainaut et la SOGINORPA s'appuie sur de bonnes relations existantes au préalable entre eux, et sur un principe de transparence pour les relogements effectués. Les familles posant des difficultés particulières n'ont dans la plupart des cas pas fait l'objet de ce type de transfert.

■ GPV de la Duchère

Sur les bases définies dans le protocole habitat, les partenaires du grand projet de ville (GPV) de la Duchère à Lyon ont structuré le partenariat entre la collectivité, les bailleurs (OPAC du Rhône, OPAC du Grand Lyon et la Société Anonyme de Construction de la Ville de Lyon, SACVL) et les réservataires, ce qui a permis de reloger 601 familles en 21 mois dans un contexte du marché du logement très tendu.

Les points clés de cette opération :

- ❑ des réunions mensuelles entre la collectivité et chaque bailleur pour faire le point sur l'avancement des relogements,
- ❑ une fois par trimestre, une rencontre entre tous les partenaires pour signaler les points de blocage et y remédier,

- ❑ une priorité donnée par les commissions d'attribution de logement aux familles à reloger,
- ❑ un engagement fort de l' élu d'arrondissement, présent à toutes les réunions. Plus généralement, la collectivité, qui pilotait le dispositif, a sollicité régulièrement les capacités d'offre de logement des autres bailleurs et collectivités voisines,
- ❑ une mobilisation importante de moyens humains de la part de chacun des bailleurs (6 équivalents temps plein pour les trois bailleurs) et une présence quotidienne sur le quartier à travers des permanences des bailleurs et la mission GPV (dont les bureaux sont sur site).

⁶ Le propriétaire est un Syndicat mixte regroupant la Ville et le Conseil général.

Fiche n°5 - Les documents qui ponctuent une opération de relogement

Dans le cadre des opérations de relogement, le bailleur est dans l'obligation de produire un certain nombre de documents (qui s'ajoutent aux différentes autorisations à solliciter auprès des services de l'Etat décrite dans la fiche n°1).

■ **En amont de l'opération : la "stratégie de relogement"**
Intégrée au dossier ANRU, la "stratégie de relogement" reprend et étend le contenu de la note préalable au relogement et a pour objet :

- de connaître les perspectives générales du bailleur en terme de relogement (demande et offre),
- d'évaluer les besoins en accompagnement social des familles.

Elle est définie par le bailleur, dans le cadre d'échanges avec les partenaires de l'opération et fait l'objet d'une double validation par l'ensemble des partenaires de l'opération (à l'occasion d'un comité de pilotage) et lors de l'instruction du dossier d'intention de démolir, auquel elle est jointe, par les services de l'Etat.

■ **Lors du lancement opérationnel : le dossier d'intention de démolir et la note préalable au relogement**

Il contient en ce qui concerne le relogement (en plus des éléments précisés par la circulaire du 15 novembre 2001 relatifs aux aspects techniques, juridiques, etc.) :

- la "stratégie de relogement", les chartes/protocoles ou conventions,
- la liste des familles présentes, leur taux d'effort, les types de logements occupés,
- les conditions matérielles offertes aux familles,
- les dispositifs de gestion urbaine transitoire.

Adressé au Délégué Territorial de l'ANRU, les services de la Direction Départementale de l'Equipement disposent de deux mois pour en accuser réception et rendre effective sa "prise en compte". En parallèle, le bailleur procède à la demande d'autorisation de démolir auprès du Préfet et au dépôt de permis de démolir fait auprès du Service du Droit des Sols de la ville.

■ **Dans le cadre de la demande de subvention pour la démolition : le plan de relogement (suite aux entretiens individuels avec les familles)**

Il met en regard les demandes identifiées au cours des entretiens avec l'offre mobilisable. Il contient notamment des projections en terme de taux d'effort à venir des familles et les modalités définitives d'accompagnement social.

Pour les services instructeurs de demande de subventions : joint au dossier de demande de subvention pour la démolition, il actualise la stratégie de relogement et constitue une pièce maîtresse de ce dossier.

Pour le bailleur et les partenaires : il constitue une feuille de route permettant le suivi de l'opération.

■ **Au moment du versement du solde de la subvention : l'évaluation du relogement**

Elle a pour objet de s'assurer que les relogements ont été réalisés dans les conditions prévues dans la stratégie de relogement et dans le plan et permet le versement du solde de la subvention de l'ANRU.

Fiche n°6 - Pré-diagnostic social et définition d'une stratégie de relogement

■ Le pré-diagnostic social

- ❑ Analyse des données quantitatives et qualitatives disponibles par le bailleur (fichiers de l'enquête OPS, demandes de mutation, informations du service contentieux, des agences, si possible des personnels de proximité, etc.).
- ❑ Les travailleurs sociaux peuvent enrichir la connaissance.
- ❑ Ces analyses permettent de définir des besoins prévisionnels en relogement et des hypothèses de destination des familles. Ces résultats sont ensuite partagés avec les partenaires des opérations de relogement.
- ❑ Le pré-diagnostic permet également d'évaluer en amont l'ampleur et la nature des besoins en matière d'accompagnement au relogement des ménages présentant des difficultés spécifiques et de préparer des modalités de réponse adaptées.

■ La définition partenariale d'objectifs en matière d'offre de logement

Une fois les besoins prévisionnels en relogement identifiés, il s'agit de fixer collectivement des objectifs en

matière de mobilisation de la construction neuve, du parc existant du bailleur démolissant et du parc existant des autres bailleurs présents sur le bassin d'habitat.

Les capacités d'atteindre ces objectifs peuvent être vérifiées par une analyse de l'adéquation entre :

- ❑ Les niveaux de loyers et les possibilités financières des familles. La constitution de "profils types" de familles et la réalisation de projections APL dans le neuf et dans le parc existant permet d'ajuster au mieux les pistes de mobilisation de l'offre. Le cas échéant des adaptations dans le programme de construction neuve peuvent avoir lieu.
- ❑ Les typologies et les types de logement nécessaires pour le relogement et celles des logements existants ou à construire.
- ❑ Le nombre de relogements à effectuer sur une période définie d'une part, les taux de vacance et de rotation dans les différents groupes de destination, ainsi que les échéances de livraison des programmes neufs d'autre part.

■ La mise en perspective

Un tableau peut permettre de visualiser un "plan de charge prévisionnel" et d'identifier d'éventuels points de blocage. Des ajustements dans le phasage du projet urbain peuvent ensuite permettre d'éviter ces difficultés.

Planning prévisionnel	Année n					Année n+1				
	T2	T3	T4	T5	>T5	T2	T3	T4	T5	>T5
Typologie de logements										
Nombre de relogements :										
- dans du neuf										
- dans de l'habitat adapté										
- dans le groupe patrimoine X										
- dans le groupe patrimoine Y										
chez d'autres bailleurs										
Besoins en relogements annuels										

Besoins prévisionnels annuels en relogement, chiffrés à partir du pré-diagnostic social et des hypothèses de destination.

Fiche n°7 - L'organisation des départs des locataires

■ L'envoi du préavis de départ aux habitants (cf. fiche n°1, dédiée aux aspects juridiques)

■ Les prises en charge financières liées au déménagement

Sont pris en charge par les bailleurs :

- le déménagement,
- le changement d'adresse,
- les fermetures/ouvertures de compteurs auprès de EDF/GDF,
- en cas de ligne téléphonique fixe, le changement auprès de France Télécom.

La règle générale est un remboursement sur présentation de facture : dans certains cas, il est prévu de rembourser les habitants directement en liquide afin de limiter le délai. Le bailleur peut aussi prendre en charge directement ces frais liés au déménagement en choisissant un prestataire avec lequel il négocie des tarifs.

■ L'organisation des déménagements

Dans certains cas, plusieurs possibilités sont offertes aux habitants :

- soit une organisation par un déménageur choisi par le bailleur qui prend alors tout en charge ;
- soit la remise d'une somme convenue (a priori en fonction de la taille du logement), avec laquelle les habitants organisent eux-mêmes leur déménagement.

En plus du déménagement, une aide à l'installation est souvent proposée aux familles (notamment quand il s'agit de personnes âgées) : dans certains cas, cela s'inscrit dans le cadre d'un chantier d'insertion.

■ L'état des lieux de départ du logement

Les bailleurs procèdent à un EDL dans le logement que les habitants quittent, toutefois les dégradations ou usure constatées ne sont pas imputées à la charge du locataire. Il s'agit surtout de relever les compteurs pour établir le solde de tout compte et de s'assurer que le logement est vide.

Si des éléments, tels que les radiateurs ou la plomberie, sont en bon état de fonctionnement, des systèmes de récupération peuvent être mis en place.

■ Organisation des départs

En général, le bailleur organise les départs au fur et à mesure que les logements se libèrent. Dans le cadre d'une opération de relogement passée, l'OPAC du Rhône a organisé des "départs en grappe" pour ne pas séparer certaines personnes âgées de leur voisinage.

Cette formule, coûteuse en immobilisation de logements, évite la dégradation trop importante des conditions d'habitat des dernières familles et la prise en charge parfois conséquente des coûts de mise en sécurité des logements (portes "Citex", etc.).

Glossaire

CAF :

Caisse d'allocations familiales.

CCAS :

Centre communal d'action sociale.

CDAS :

Centre départemental d'action sociale.

CDC :

Caisse des dépôts et consignations.

CMP :

Centre médico-psychologique.

CRAM :

Caisse régionale d'assurance maladie.

CU :

Communauté urbaine.

FSL :

Fonds de solidarité pour le logement.

MOUS :

Maîtrise d'œuvre urbaine et sociale.

SACVL :

Société anonyme de construction de la Ville de Lyon.

UCIE-Quartiers :

Union coopérative d'insertion par l'économique.

UDAF :

Union des associations familiales.

Liste des dernières parutions

Plus de 100 titres déjà parus. Certains sont épuisés ; les autres peuvent être commandés (différents tarifs*) auprès de la direction des Activités promotionnelles – Éditions de l'Union sociale pour l'Habitat - 14, rue Lord-Byron - 75384 Paris Cedex 08 - Tél. 01 40 75 52 63 - Mél : genevieve.decaluwe@union-habitat.org

Les Cahiers

- 22 Contrats type : entretien des espaces verts - mai 1994 - **Épuisé**
- 23 Contrats type : entretien de la robinetterie et économie d'eau - mai 1994 - **Épuisé**
- 24 Contrats type : entretien extincteurs mobiles - mai 1994 - **Épuisé**
- 25 Contrats type : exploitation chauffage - mai 1994 - **Épuisé**
- 26 Cadre de contrats de maîtrise d'œuvre : acte d'engagement, CCA, CCT (loi MOP) - juin 1994 - **Épuisé**
- 27 L'actualité juridique commentée d'un congrès à l'autre et supplément "Loi sur l'habitat" - septembre 1994
- 28 La gestion des ressources humaines dans les organismes Hlm (offices et SA) - novembre 1994
- 29 Politique et pratiques d'attribution - février 1995 - **Épuisé**
- 30 Les organismes d'Hlm dans les programmes locaux de l'habitat - avril 1995
- 31 Modes de gestion décentralisée des organismes Hlm - juin 1995
- 32 Le responsable d'agence de gestion - juin 1995 - **Épuisé**
- 33 Les résidences sociales, circulaire n° 95-33 du 19 avril 1995 - juin 1995
- 34 Mémento des procédures civiles d'exécution - septembre 1995 - **Épuisé**
- 35 Améliorer la sécurité technique en logement locatif - septembre 1995 - **Épuisé**
- 36 Contrat-type mission(s) de coordination, sécurité et protection de la santé - octobre 1995
- 37 L'actualité juridique commentée d'un congrès à l'autre - octobre 1995
- 38 L'économie des services de proximité. Actes de la journée d'étude du 12 avril 1995 - décembre 1995
- 39 Hlm et sécurité dans les quartiers d'habitat social - décembre 1995 - **Épuisé**
- 40 Quartiers et mixité sociale - juin 1996 - **Épuisé**
- 41 Définir des orientations d'attributions : outils et méthodes - juin 1996
- 42 L'actualité juridique commentée d'un congrès à l'autre 1995-1996 - juillet 1996
- 43 Hlm et services de proximité - octobre 1996
- 44 Les projets stratégiques pour les organismes Hlm - décembre 1996
- 45 Le traitement des impayés et les dispositifs de rachat en locatif - avril 1997 - **Épuisé**
- 46 Accompagnement lié au logement et fonction sociale des organismes Hlm - août 1997
- 47 L'actualité juridique commentée d'un congrès à l'autre 1996-1997 - août 1997
- 48 Référentiel des emplois de la maîtrise d'ouvrage : évolution de la fonction - octobre 1997
- 49 Permanences et changements aux Hlm. L'évolution historique des missions - octobre 1997
- 50 Gestion de l'eau. Méthodes d'analyse et propositions d'actions - novembre 1997 - **Épuisé**
- 51 Référentiel de communication avec les habitants, à l'usage des organismes Hlm - août 1998
- 52 Pratiques Hlm de gardiennage et de surveillance - septembre 1998
- 53 Missions et fonctions de prévention-sécurité - septembre 1998
- 54 Références pour la maîtrise des charges locatives - décembre 1998 - **Épuisé**
- 55 MULO-méthode unifiée pour le logement optimisé - juin 1999 - **Épuisé**
- 56 Hlm et contrat de ville 2000 - 2006 - août 1999 - **Épuisé**
- 57 Contrat-type : nettoyage - septembre 1999
- 58 Contrat-type des portiers d'entrée d'immeuble - octobre 1999
- 59 Recommandation sur l'application de la loi contre l'exclusion - novembre 1999 - **Épuisé**
- 60 Les troubles de voisinage - États des lieux et pratiques Hlm - mars 2000

Liste des dernières parutions

- 61 Hlm et gestion urbaine de proximité dans les contrats de ville - mars 2000 - **Épuisé**
- 62 Contrat-type : entretien des chauffe-eau, chauffe-bains et chaudières murales à gaz - septembre 2000
- 63 Loi relative à la solidarité et au renouvellement urbain du 13 décembre 2000 - janvier 2001- **Épuisé**
- 64 Les organismes Hlm et la communication Internet/Intranet - mars 2001
- 65 Hlm et Gestion urbaine de proximité - améliorer la vie quotidienne des habitants - juin 2001
- 66 Cadre de CCAP applicables aux marchés passés par les Stés privées d'Hlm - juin 2001
- 67 Mise en place d'un plan d'entretien, éléments de réflexion et d'orientation - juillet 2001
- 68 Les choix sur le patrimoine, méthode d'investissement et de gestion - juillet 2001 - **Épuisé**
- 69 Le Qualimo - Management de processus de réalisation opérationnel en locatif - octobre 2001
- 70 Hlm et agglomération - octobre 2001
- 71 Cadre de contrat pour les missions de contrôle technique - décembre 2001
- 72 MULO en acquisition-amélioration - juin 2002
- 73 La gestion du risque lié aux légionelles dans l'habitat - juillet 2002
- 74 Faisabilité commerciale et foncière en acquisition-amélioration - septembre 2002
- 75 Installation d'équipements d'émission et de réception de réseaux de télécommunications - novembre 2002
- 76 Les déchets de chantier - décembre 2002
- 77 Parc privé existant ou ancien : Pourquoi et comment intervenir - mars 2003
- 78 Le recours aux sociétés privées de prévention et de sécurité - cahier des charges-type - septembre 2003
- 79 Les constats amiante - Cadre général et contrats-type de mission de repérage - septembre 2003
- 80 Villes et quartiers - Les chartes de voisinage - décembre 2003
- 81 La communication, vecteur de la qualité - février 2004
- 82 Logements-foyers pour personnes âgées : la relation propriétaire gestionnaire - mars 2004
- 83 Guide de l'enquête de satisfaction : perception de la qualité du service rendu dans l'habitat social - mars 2004
- 84 Les cessions en bloc de patrimoine locatif social : un outil d'aide à la décision - mai 2004
- 85 Le recours à la vidéosurveillance par les bailleurs sociaux - juillet 2004
- 86 Les "mondes sociaux" des organismes du logement social - octobre 2004
- 87 Gestion de proximité : évolutions et tendances - octobre 2004
- 88 Dématérialisation des procédures d'appel d'offres - novembre 2004
- 89 Les pratiques d'achat en logement social : mise en œuvre du code 2004 des marchés publics - janvier 2005
- 90 Contrat-type de coordination de la sécurité et de la protection de la santé - janvier 2005
- 91 Les organismes Hlm et le mandat de gestion d'immeubles : proposition de convention - février 2005
- 92 Les logements-foyers pour personnes âgées dans la stratégie patrimoniale - février 2005
- 93 La technologie du télérelevage appliquée à la gestion de l'eau en habitat collectif - avril 2005
- 94 Gestion d'un immeuble voué à la démolition : préparer et accompagner le projet - juin 2005
- 95 L'entretien de la ventilation mécanique contrôlée sanitaire - juillet 2005
- 96 Aide à la mise en place d'un contrat d'entretien et de réparations des ascenseurs - septembre 2005
- 97 Prendre en compte la gestion et les usages dans les projets de renouvellement urbain - septembre 2005
- 98 Prendre en compte le vieillissement et le handicap dans les interventions sur le patrimoine - septembre 2005
- * **Tarifs des Guides, prix unitaire TTC franco**
Guides 1995 à 2000 : 22,87 €
Guides 2001 : 24,39 € - 2002 : 25 € - 2003 : 26 €
- * **Tarifs des Cahiers, prix unitaire TTC franco**
Du n° 5 au n° 50 : 15,09 €
Du n° 51 au n° 62 : 16,01 €
Du n° 63 au n° 71 : 16,77 €
Du n° 72 au n° 76 : 17 €
Du n° 77 au n° 80 : 17,50 €
A partir du n° 81 : 20 €



La collection des Cahiers d'Actualités habitat

**Une gamme de couleurs pour repérer
les différents thèmes de la collection :**

- Communication : rose
- Droit et fiscalité : saumon
- Etudes et documents : prune
- Maîtrise d'ouvrage : orange
- Politiques locales de l'habitat : bleu ardoise
- Patrimoine : rouge
- Ressources humaines : vert
- Social / Habitants : jaune
- Ville et renouvellement urbain : bleu

Dès la parution d'un nouveau cahier, un exemplaire est adressé gracieusement à chaque organisme. Pour tout numéro supplémentaire, veuillez retourner le bon de commande à la direction des Activités promotionnelles – Editions de l'Union sociale pour l'habitat, 14, rue Lord-Byron, 75384 Paris Cedex 08. Mél : genevieve.decaluwe@union-habitat.org.

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

LES REVUES

14, rue Lord Byron • 75384 Paris Cedex 08

Tél. : 01 40 75 78 00 • Fax : 01 40 75 79 83

www.union-habitat.org



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT