

Charte du **R**elogement

**Un cadre de référence
pour tous les acteurs du relogement**

Avril 2006



Cette Charte a été élaborée dans le cadre de l'atelier renouvellement urbain mis en place pour la préparation du deuxième Programme local de l'habitat (PLH) de la Communauté urbaine de Lyon. Elle est le fruit d'un groupe de travail associant des acteurs du logement, des associations et des partenaires institutionnels : ABC HLM, Bailleurs sociaux, Comité de suivi des États généraux du logement, GTI de La Duchère, DDE, Grand Lyon.



■ Préambule

Le Renouvellement Urbain conduit à des opérations de démolitions d'immeubles, à des restructurations de parties de bâtiments ou à des réhabilitations lourdes qui nécessitent des relogements définitifs ou temporaires.

Ces dernières années un certain nombre de bailleurs sociaux ont dû faire face à ces opérations, sans y être toujours préparés.

L'expérience acquise aujourd'hui permet d'en tirer des enseignements utiles pour décrire les diverses phases du processus et pointer les meilleures pratiques à mettre en œuvre afin de satisfaire aux exigences de l'opération, tout en sauvegardant le respect des locataires.

Par ailleurs, l'expérience vécue par les habitants vient, elle aussi, enrichir cette démarche, pour repérer des manières de faire adaptées, en partenariat avec les différents acteurs impliqués.

La Charte du relogement a ainsi pour objectif de donner des points de repère et un cadre identique aux bailleurs sociaux, maîtres d'ouvrage de ces opérations, et à l'ensemble des acteurs impliqués dans toutes les opérations de renouvellement urbain de l'agglomération (qu'elles soient financées ou non par l'Agence nationale de rénovation urbaine).

Dans le respect de ses principes, cette Charte sera complétée sur chaque site par un protocole habitat ou relogement précisant les modalités locales de mise en œuvre (au niveau de chaque bailleur et au niveau de la commune).

Elle est accompagnée d'un livret méthodologique figurant en annexe.



■ Les principes du relogement

Au fil des années dans leur lieu de vie, les habitants à reloger ont tissé des liens avec le territoire : scolarité, services, travail, réseaux familiaux et sociaux...

La prise en compte de cet enracinement dans le diagnostic, dans la concertation, pendant et après le relogement, constitue les bases d'un projet conduit dans le respect des personnes. Aussi les dimensions sociales et personnelles qu'implique le relogement pour les locataires du parc public doivent être prises en compte. Le relogement ne peut donc être considéré comme une opération purement technique.

Article 1 – Le locataire à reloger est au centre de l'opération.

Les opérations de renouvellement urbain, si elles offrent souvent aux ménages la possibilité de poursuivre ou reprendre leur parcours résidentiel, peuvent aussi créer pour certains des attentes, des inquiétudes et parfois des difficultés.

Il a droit à une réelle considération. Il s'agit donc d'assurer à chaque locataire les meilleures conditions possibles de relogement et de réduire au maximum les difficultés ressenties par certains d'entre eux.

Article 2 – La transparence est la première condition de réussite.

Tout au long de l'opération de relogement et dans ses différentes phases, l'ensemble des partenaires devra veiller à ce que le locataire ait une vision claire des engagements pris et une information régulière. Il ne doit pas y avoir de distorsion entre ce qui est annoncé et la réalisation. Les engagements de l'ensemble des partenaires doivent être consignés par écrit.

Article 3 – La qualité est une exigence centrale pour la réussite d'une telle opération.

Le choix des intervenants successifs (diagnostic préalable, équipe de suivi des locataires, déménageurs, ouvriers des chantiers de rénovation du nouveau logement...) devra obéir à des critères garantissant une relation et une prestation de qualité.

Article 4 - Des délais raisonnables sont à observer.

Ces délais, entre la 1ère information et le relogement, doivent permettre un mûrissement du projet personnel de chaque locataire.

Article 5 - Le relogement doit s'inscrire dans une démarche résidentielle positive correspondant aux choix et aux possibilités du ménage.

Les souhaits du locataire doivent être entendus et plusieurs propositions successives, adaptées à sa situation seront faites, si nécessaire.



Article 6 - Le locataire doit pouvoir être relogé dans des conditions financières adaptées à sa situation.

Dans la mesure du possible, le taux d'effort (loyer plus charges déduction faite des aides au logement) doit être maintenu à logement équivalent dans le parc social – sauf si, à sa demande, il lui est attribué un autre type de logement ou un logement plus grand. Une attention particulière sera portée au « reste à vivre ».

Article 7 - Tous les ménages doivent bénéficier d'un accompagnement personnalisé tout au long de l'opération, avec un interlocuteur identifié.

La prise en compte des besoins de chacun et la continuité dans la relation instaurée ne peuvent se faire qu'à travers la présence d'un interlocuteur identifié. Cet accompagnement doit avoir lieu pendant toute la phase de relogement. Il sera renforcé et adapté le cas échéant aux différentes problématiques des ménages.

Article 8 - La nécessité d'un travail en amont dans les sites d'accueil:

Les représentations liées aux ménages des sites en renouvellement urbain sont très souvent infondées. Aussi, il importe d'effectuer, le cas échéant, un travail préalable d'explication dans les nouveaux lieux d'habitation. Ce travail peut s'avérer essentiel dans l'intégration des ménages à reloger dans leurs nouveaux lieux de vie. Une attention particulière sera portée aux personnels présents sur les sites.

Article 9 - Le suivi post-relogement doit être intégré à part entière dans toute opération de relogement.

Le relogement ne se termine pas le jour du déménagement, un suivi post relogement, permettant de détecter d'éventuelles difficultés liées au relogement et d'y remédier, sera également effectué.



■ Les principes de la concertation autour du relogement

Article 10 - L'information, concernant la décision de faire, constitue un préalable et un pré-requis indispensable dans toute opération de renouvellement urbain.

Elle doit intervenir le plus en amont possible, et bien expliquer l'enjeu de la démolition à l'échelle du quartier, de la ville et de l'agglomération. Elle doit être précise, notamment sur les décisions prises et celles qui restent à prendre.

Article 11 - Le relogement doit s'appuyer sur une démarche de concertation, afin de préserver une relation de confiance avec le locataire, facteur clé de la réussite de l'opération.

Article 12 - L'opération de relogement doit permettre une communication fiable et régulière des informations intéressant la situation du locataire

Les divers engagements envers le locataire, dans le cadre du relogement, doivent être clairement énoncés. Ils font l'objet d'une formalisation précise (bailleur/locataire). L'information doit être continue, y compris durant les périodes où l'avancement du projet est moins visible.

Article 13 - Les associations, collectifs et groupements de locataires existants ou créés à l'occasion du relogement doivent être considérés comme de véritables partenaires.

Les associations, collectifs et groupements de locataires doivent avoir toute leur place. Ils doivent être informés pour pouvoir répercuter, le cas échéant, les informations aux locataires, répondre éventuellement à leurs questions et faire part des attentes ou inquiétudes aux partenaires institutionnels.

Par conséquent, chaque comité de pilotage proposera des modalités de concertation et d'appui avec ces associations, collectifs et groupements de locataires.



■ Un partenariat et des moyens au service de l'opération

Article 14 - De manière générale, la démarche de relogement est en premier lieu l'affaire du bailleur concerné, mais elle s'inscrit aussi dans un partenariat plus large, dont font notamment partis :

- Le bailleur directement impliqué (avec ses services et les équipes missionnées pour l'accompagnement) et ceux sollicités dans le cadre des relogements inter-organismes,
- Les partenaires publics (Commune ou arrondissement, Communauté urbaine, Conseil général, Etat...),
- Les réservataires (SIAL, Communauté urbaine, Ville, Conseil général, collecteurs du 1 % logement...),
- L'équipe projet de rénovation urbaine (GPV ou contrat de ville),
- Les acteurs sociaux concernés par le suivi des familles (CCAS, Maison du Département, secteur psychiatrique, prévention, insertion professionnelle, centres sociaux, Caisse d'allocations familiales...),
- Les associations impliquées (associations et collectifs de locataires ...).

Article 15 - Le bailleur est le maître d'ouvrage opérationnel de l'opération de relogement.

À ce titre, il est un acteur central et a la responsabilité de la mise en œuvre de l'opération de relogement elle-même. Il s'engage notamment à respecter les principes évoqués dans les articles 1 à 9.

Article 16 - La Ville concernée par le projet de renouvellement urbain assure un pilotage global des relogements à l'échelle de la commune.

Afin de garantir les objectifs validés dans le cadre du projet de renouvellement urbain et dans un souci de cohérence des relogements et des interventions des acteurs sociaux à l'échelle de la commune, un portage politique fort avec un pilotage associant, notamment, les bailleurs, le Grand Lyon, le Conseil Général, l'État et les réservataires sera mis en place (dans le cadre d'instances existantes ou à créer).

Article 17 - Le recours à la solidarité interbailleurs

Tous les bailleurs concernés ou non par la démolition s'engagent à affecter une partie de leurs attributions aux opérations de relogement dans le cadre des opérations de renouvellement urbain.

La part des attributions concernées et les modalités de coopération seront déterminées localement dans le cadre de conventions inter-bailleurs ou de protocoles habitat, validés par l'ensemble des partenaires.



Article 18 - La solidarité intercommunale est portée par les signataires de la présente charte.

Dans le cadre du Programme local de l'habitat, le Grand Lyon et les villes concernées, en lien avec les bailleurs sociaux, s'engagent à soutenir le partage des efforts en matière de relogement et la recherche des équilibres quant à l'accueil des populations concernées par un relogement adapté à leurs besoins et à leurs souhaits.

Article 19 - La coopération avec les acteurs sociaux

Une coopération permanente sera recherchée avec les acteurs sociaux intervenant auprès des ménages à reloger afin d'assurer une cohérence des interventions, et un suivi spécifique, y compris pour les ménages relogés en dehors de leur quartier.

Par ailleurs, le temps du relogement pourra être utilisé comme un levier pour identifier et contribuer à résoudre des situations particulières détectées au moment du diagnostic social (décohabitation, hébergement...). Des actions non directement liées au relogement mais y contribuant (ex : insertion professionnelle) seront alors à mettre en œuvre dans ce cadre.

Article 20 - Evaluation de l'opération de relogement et de son impact

Toute opération de relogement fera l'objet d'une évaluation quantitative et qualitative quelques mois après son terme notamment pour mesurer son impact en terme de satisfaction des locataires (réponse aux souhait initial, évolution du taux d'effort...) et d'intégration dans le nouvel environnement.



■ Signataires

Lyon, le 7 avril 2006

La Communauté urbaine de Lyon, représentée
par son Vice-Président chargé de l'urbanisme
et de la politique d'aménagement de
l'agglomération,

Maurice CHARRIER

Pour L'ETAT,
Le Préfet de la région Rhône Alpes ou son
représentant

Pour la Ville de Bron,
Le Maire,
Annie GUILLEMOT

Pour la Ville de Lyon,
L'Adjoint au Maire délégué au logement,
Louis LEVEQUE

Pour la Ville de Saint-Fons,
Le Maire,
Michel DENIS

Le Conseil Général, représenté par son
Président,

Michel MERCIER

Le Directeur Régional et Départemental de
L'Équipement, délégué territorial adjoint de
l'ANRU

Vincent AMIOT

Pour la Ville de Fontaines-sur-Saône,
Le Maire,
Patrick BOUJUT

Pour la Ville de Rillieux-la-Pape,
Le Maire,
Renaud GAUQUELIN

Pour la Ville de Saint-Priest,
La Députée-Maire,
Martine DAVID



Pour la Ville de Vaulx-en-Velin,
Le premier adjoint au Maire,
Bernard RIAS

Pour la Ville de Vénissieux
Le Député-Maire,
André GERIN

Pour la Ville de Villeurbanne,
Le Maire,
Jean-Paul BRET

Pour ABC HLM,
Le Président,
Patrice ROLAND

Pour AXIADE,
Le Directeur Général,
Didier MACIOCIA

Pour ERILIA,
Le Directeur Général,
Hubert VOGLIMACCI

Pour HMF,
Le Directeur Général,
Patrice ROLAND

Pour ICF Sud-Est Méditerranée,
Le Directeur Général,
Eric PINATEL

Pour l'OPAC de l'Ain,
Le Directeur Général,
Georges BULLION

Pour l'OPAC du Grand Lyon,
Le Directeur Général,
Daniel GODET

Pour l'OPAC du Rhône,
Le Directeur Général,
Jean-Pierre FORT

Pour l'OPAC de Villeurbanne,
Le Directeur Général,
Marie-Véronique BECQUART



Pour Porte des Alpes-Habitat
Le Directeur Général,
Joël Le SCORNET

Pour la SEMCODA,
Le Directeur Général,
Gérard LEVY

Pour la SACVL,
Le Directeur Général,
Gérard KLEIN

Pour la SCIC-Habitat Rhône-Alpes,
Le Directeur Général,
Michel BLANDIN

Pour la SLPH,
Le Directeur Général,
Pascal PARENT

Pour ARALIS
La présidente,
Michèle DACLIN

Pour la SONACOTRA,
Le Directeur Départemental,
Georges ROSSOLIN

Pour la Confédération Nationale du
Logement,
La Présidente,
Joëlle BLANLUET

Pour, la Confédération Syndicale des
Familles,
Le Président,
Michel GROUSSON





LIVRET MÉTHODOLOGIQUE

LES ÉTAPE-CLÉS D'UNE OPÉRATION DE RELOGEMENT Incontournables et « bonnes pratiques »

La décision de faire avec la présentation du projet urbain et l'annonce de la démolition est un préalable à cette phase, elle est organisée par les collectivités locales.

■ 1 - La réunion publique de lancement de la phase relogement

Élément clé de la concertation, la réunion publique, organisée par les bailleurs, conjointement avec les collectivités locales et l'État, est mise en œuvre en vue de la présentation des grandes étapes du relogement et de l'ouverture du dialogue avec les habitants concernés.

En amont de chaque réunion :

- Une invitation avec un ordre du jour détaillé envoyée à l'ensemble des habitants,
- Une préparation avec les associations, collectifs ou groupements de locataires, et conseil de quartier (quand ils existent).

Déroulement, animation et contenu :

- Désignation d'un animateur, précision des règles du jeu en début de réunion et respect de l'ordre du jour pour les débats,
- Présentation des modalités de réalisation du diagnostic social,
- Présentation des modalités du relogement (cadre juridique, informations légales, frais pris en charge, nombre de propositions, aides spécifiques si nécessaire, délivrance du congé bailleur ...).

De manière générale, les réunions publiques ont lieu à chaque grande phase du relogement (démarrage de l'opération, restitution du diagnostic social, au cours du relogement pour en présenter l'état d'avancement).

■ 2 - Le diagnostic social

La réalisation d'un diagnostic en amont de l'opération de relogement est un préalable nécessaire à sa réussite.

Objectifs et contenu :

Le diagnostic social et son actualisation doivent aider à formaliser le plan de relogement qui sera l'outil technique de suivi et de mise en œuvre du relogement. Ils permettent de connaître :

- L'occupation et l'appréciation des logements actuels,
- Les souhaits des locataires et les attentes particulières,
- Les besoins en relogement et ceux liés à des problématiques précises (évolution de la composition du ménage, décohabitation, hébergement, vieillissement, handicap, santé ...),
- Les besoins en matière d'accompagnement social.

**Réalisation :**

Il est réalisé soit par un bureau d'études mandaté par le bailleur, soit par les équipes dédiées du bailleur. Il doit comprendre :

- Une rencontre individuelle à domicile pour chaque locataire,
- Une analyse fine des situations (composition du ménage, du revenu et des prestations), avec une attention particulière au taux d'effort et au reste à vivre.
- La prise en compte de tous les habitants éligibles au logement social de l'immeuble concerné au moment du diagnostic social, y compris les hébergés,
- Le recueil des demandes de décohabitation ou de séparation et le traitement de ces demandes comme celles d'un ménage à part entière,
- La possibilité pour les familles de rectifier les données recueillies à tout moment (permise par la mise en place de permanences) pendant la durée du diagnostic,
- Le principe de confidentialité des éléments recueillis.

Rendu :

La synthèse du diagnostic est présentée aux partenaires et aux financeurs, et ensuite aux locataires et/ou à leurs représentants. Une réunion publique peut être utile à ce stade de la démarche à la fois pour informer, mais aussi pour maintenir le dialogue, entendre des propositions et y répondre (ce qui est possible et pas possible).

■ 3 - Le plan de relogement

Le plan de relogement, piloté par le bailleur, s'appuie sur le diagnostic et récapitule l'ensemble des moyens mobilisés pour reloger tous les ménages :

- Référent identifié,
- Equipe dédiée,
- Offre de logement (rapprochement offre disponible et besoins en typologie et loyers),
- Accompagnement social,
- Dispositif partenarial ...

De même que la synthèse du diagnostic social, le plan de relogement est présenté aux partenaires, financeurs et ensuite, aux locataires.

■ 4 - Le suivi personnalisé et l'organisation du relogement

L'accueil personnalisé des locataires et la recherche d'un logement adapté aux besoins :

Le bailleur s'attachera à désigner un interlocuteur unique qui suivra les locataires tout au long de l'opération afin d'être en capacité de les entendre et « cheminer » avec eux dans leur projet de déménagement. Toutes les précisions sur le nouveau logement devront leur être communiquées (notamment le montant des futurs loyers et provisions de charges ainsi que l'estimation de l'APL et le loyer résiduel restant à charge de la famille). Ils doivent pouvoir le visiter dès que possible.

■ 5 - La prise en charge matérielle et financière du déménagement par le bailleur, dans la limite des enveloppes prévues

Les travaux dans le nouveau logement

Le locataire doit pouvoir bénéficier de prestations spécifiques pour retrouver la qualité d'un logement qu'il avait précédemment particulièrement aménagé. Il peut s'agir de travaux d'embellissement ou d'adaptation du logement, mais aussi de la réinstallation d'équipements personnels.



Le déménagement

Le bailleur s'engage à prendre en charge l'ensemble des frais engagés pour le déménagement dans la limite des crédits alloués :

■ Les frais de déménagement eux-mêmes : le contenu de la prestation proposée par l'entreprise est défini de manière précise et peut comprendre le cas échéant des prestations spécifiques (notamment pour les personnes âgées ou à mobilité réduite).

Le bailleur s'engage, le cas échéant, à prendre en charge les frais occasionnés par un double déménagement. Cette modalité s'applique dans le cadre de relogements provisoires réalisés avec l'accord des deux parties.

■ L'arrêt et l'ouverture des nouveaux abonnements, les coûts des nouveaux branchements (EDF, GDF, eau, téléphone), le suivi du courrier,

■ Le transfert du dépôt de garantie initial sur le nouveau logement dans le cadre légal.

■ Ces engagements sont formalisés à travers une convention entre les bailleurs partenaires et le bailleur responsable du relogement.

la gestion de proximité

L'entretien des immeubles et des espaces extérieurs sera assuré pendant toute la durée du relogement avec une attention particulière apportée aux enlèvements d'encombrants et à la sécurité.

6 - Le suivi post-relogement et l'évaluation

Le processus de relogement ne s'arrête pas à la signature du bail. L'organisme HLM s'engage à un suivi systématique pour s'assurer de la satisfaction des ménages relogés et de leur insertion au sein de leur nouvel environnement pendant une durée de 6 mois à un an.

Pour les ménages repérés comme étant en difficulté, un suivi social adapté aux situations sera mis en place et maintenu autant que de nécessaire.

L'évaluation pourra se faire sous différentes formes, notamment à titre d'exemple une enquête de satisfaction post-relogement.

Communauté urbaine de Lyon
Délégation Générale au Développement Urbain
Service Politique de la Ville et Renouvellement Urbain
20 rue du lac - BP 3103
69399 Lyon cedex 03
Tél : 04 78 63 49 48