

**Charte pour le relogement
des habitants**
dans le cadre du projet de rénovation
urbaine de Chambéry

mai 2006

2005 -2010



> Sommaire

	pages
➤ Préambule	3
➤ Les grands principes du relogement	4
1. Informer, concerter, impliquer les locataires.....	4
2. Prendre en compte les besoins et souhaits des locataires à reloger, tout en favorisant leur promotion résidentielle	4
3. Offrir de bonnes conditions d'accueil aux ménages relogés dans leurs nouveaux logements.....	5
4. Assurer la priorité des ménages pour l'attribution de logements et organiser la recherche de logements.....	5
➤ Le partenariat pour l'organisation et le suivi du relogement	7
➤ Le déroulement des relogements	8
1. La préparation du relogement.....	8
2. Le choix du nouveau logement.....	9
3. Le déménagement.....	9
4. L'accueil dans le nouveau logement.....	10
➤ Le traitement des situations complexes	11
➤ Le cas particulier des relogements transitoires	11
➤ Les engagements des signataires	12
➤ Annexes	12

> Préambule

A partir de 2004 et jusqu'à 2010, se met en œuvre un ambitieux programme de rénovation urbaine, concernant deux quartiers de la commune de Chambéry : les Hauts de Chambéry et le Biollay.

Ce projet, porté par la Ville de Chambéry et Chambéry métropole en lien étroit avec les organismes de logement social, fait l'objet d'un soutien de l'agence nationale de rénovation urbaine (ANRU), la Région Rhône-Alpes et le Département de la Savoie.

Son volet habitat retient une hypothèse de déconstruction de logements sociaux, situés dans le quartier des Hauts de Chambéry. Ces logements sociaux seront tous reconstruits, à l'échelle de la Ville de Chambéry, et d'autres types de logements seront également proposés au sein du quartier, notamment en accession sociale à la propriété.

Ainsi, un certain nombre de ménages pourraient être amenés à être relogés d'ici à 2010. D'autres ménages devront par ailleurs être relogés temporairement en raison des travaux de déconstructions effectués dans les montées d'immeubles voisines.

La présente charte formalise :

- les principes de mise en œuvre du relogement,
- les différentes étapes de la procédure de relogement,
- l'articulation entre les démarches de relogement et la mise en place de l'accompagnement des ménages,
- le rôle et les engagements des différents signataires dans la mise en œuvre de ces démarches.

Elle précise les engagements des signataires pour que les relogements liés au projet de rénovation urbaine soient l'occasion d'une réponse en terme d'habitat qui corresponde aux besoins des habitants.

La charte s'applique à l'ensemble des locataires, que leur contrat soit résilié ou non, dès lors que la décision de démolir leur bâtiment de résidence a été validée par le conseil d'administration du bailleur ou que leur relogement est rendu indispensable par le projet de rénovation urbaine (ex. : changement d'usage).

Dans le cas d'une opération similaire dans le quartier de Bellevue, cette charte sera également mise en œuvre.

Il est rappelé que l'ensemble du déroulement de ce processus est encadré par les textes législatifs. Dans la loi solidarité et renouvellement urbain du 13 décembre 2000, un bailleur social 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. Les locataires de l'immeuble démolie doivent être relogés dans des logements correspondant notamment à leurs besoins et à leurs possibilités (voir en annexe la liste des textes applicables).

Une négociation sera menée avec les réservataires de logement social et fera l'objet d'une convention spécifique.

> Les grands principes du relogement

La réussite du relogement repose sur plusieurs principes approuvés par les signataires de la charte.

1. Informer, concerter, impliquer les locataires

- l'information et la concertation sur le projet de rénovation urbaine

Avant d'engager la phase opérationnelle des relogements, il est nécessaire d'informer l'ensemble des habitants sur les objectifs et le contenu du projet de rénovation urbaine. La Ville de Chambéry et Chambéry métropole, porteurs du projet, sont chargés en lien étroit avec les bailleurs sociaux concernés, d'organiser des réunions avec les habitants du quartier, permettant de présenter les objectifs et le déroulement prévisible du projet, d'entendre les attentes et/ou éventuelles inquiétudes des habitants du quartier, de rassurer ces derniers sur les conditions de mise en œuvre du projet et notamment la place importante laissée à la concertation.

Conformément à la convention signée entre trois associations d'habitants (confédération nationale du logement, confédération générale du logement, confédération syndicale des familles) Chambéry métropole et la ville de Chambéry, les associations seront directement associées à cette phase d'information/concertation.

- l'implication des habitants devant être relogés

Un deuxième niveau concerne les locataires directement concernés par un relogement en raison de la déconstruction de leur logement ou de travaux nécessitant un relogement temporaire.

La mise en œuvre du relogement devra permettre d'impliquer les locataires dans leur propre projet de relogement, en participant activement au choix de leur nouveau lieu de résidence et des conditions de leur relogement.

2. Prendre en compte les besoins et souhaits des locataires à reloger, tout en favorisant leur promotion résidentielle

Le relogement repose avant tout sur le respect des souhaits des ménages en matière de relogement, concernant notamment le loyer, le type de logement adapté aux besoins familiaux et la localisation du nouveau logement.

Ainsi, malgré le contexte de forte tension du marché du logement, les relogements devront répondre aux souhaits des locataires, dans la mesure du possible et en fonction de leurs capacités financières.

En particulier, devront être pris en compte :

- le souhait d'être relogé dans le quartier,
- le souhait d'être relogé dans un autre quartier : en fonction des disponibilités de logements au sein de leur parc, les bailleurs signataires proposeront un relogement en dehors du quartier si c'est le souhait de la famille,

- la réponse à une situation de sur-occupation d'un logement (avec la proposition d'un logement plus grand) ou à un souhait de décohabitation, si la situation familiale du locataire le justifie,
- le souhait d'accéder à la propriété : les ménages des immeubles déconstruits pourront demander à acheter un logement dans les programmes d'accès sociale à la propriété prévus dans le cadre du projet, dans la limite de leurs possibilités financières.

3. Offrir de bonnes conditions d'accueil aux ménages relogés dans leurs nouveaux logements

Afin de ne pas pénaliser les locataires contraints de déménager, différentes mesures sont prises pour faciliter le déroulement du déménagement et l'accueil dans le nouveau logement :

- Pour un logement à prestations égales et de caractéristiques de financements identiques, le montant du loyer appliqué au logement du locataire relogé sera identique à celui du locataire sortant. Dans toute autre hypothèse, la charge du nouveau logement sera la plus adaptée possible au loyer et à la typologie du logement libéré, étant précisé que ce nouveau logement devra correspondre à la composition familiale du ménage et à ses capacités financières, droit à une aide personnalisée au logement comprise.
- les nouveaux logements feront si nécessaire l'objet de petits travaux (peinture, tapisserie...) pour être de qualité au moins équivalente au logement quitté,
- les frais de déménagement seront pris en charge par le bailleur, ainsi que les frais de transfert des contrats d'eau, électricité et téléphone, et de suivi de courrier.
- les situations particulières de personnes à mobilité réduite seront traitées en priorité pour que les logements proposés soient adaptés au handicap des personnes,
- pendant la phase de relogement d'un immeuble à déconstruire, le bailleur s'engage à entretenir les parties communes jusqu'au départ du dernier locataire, et à sécuriser les appartements inoccupés au fur et à mesure,
- un bilan sera fait par un membre de la MOUS au cours de l'année suivant l'emménagement dans le nouveau logement, pour faire le point sur l'intégration du ménage dans son nouvel environnement.

4. Assurer la priorité des ménages pour l'attribution de logements et organiser la recherche de logements

Compte tenu du grand nombre de demandes de logement social en attente dans l'agglomération, il est nécessaire d'accorder aux ménages concernés par les déconstructions une priorité dans l'attribution des logements sociaux.

Il pourra s'agir :

- de logements sociaux produits à l'aide du financement de construction-démolition (PLUS CD) : pour ces logements, un tableau de suivi devra être établi par les organismes de logement social, afin de connaître précisément les attributions et d'accorder une priorité aux ménages relogés dans le cadre du projet,
- de logements sociaux neufs ou se libérant suite à une rotation « naturelle » : un travail sera effectué par les chargés de mission des bailleurs en lien avec les

- 
- commissions d'attribution pour proposer aux locataires à reloger les logements correspondants leurs besoins,
- de logements sociaux se libérant suite à une demande de mutation formulée par un locataire non concerné par une déconstruction, mais qui permettrait de libérer un logement correspondant aux besoins identifiés en termes de taille, localisation, etc., ce qui impliquera de favoriser les demandes de mutation.

Chaque organisme bailleur s'organise en interne pour effectuer une recherche de logements adaptés aux besoins des locataires et en externe avec les autres bailleurs pour mutualiser des offres.

Concernant les opérations en accession sociale et en location-accession, un travail spécifique de présentation des modalités d'accession sera effectué par la Savoisiennne Habitat auprès des ménages à reloger qui répondent aux critères de l'accession sociale.

Les ménages relogés, s'ils répondent aux critères d'accession sociale, seront prioritaires pour l'obtention des logements financés dans le cadre du projet de rénovation urbaine.

Des clauses anti-spéculatives seront instaurées dans les contrats de vente, afin d'encadrer les conditions de revente des logements, et d'éviter la spéculation. Les détails de ces clauses seront élaborées avec l'opérateur et conditionneront l'attribution de subventions publiques.

Il est précisé que les locataires de l'Arc-en-Ciel ayant fait l'objet d'un relogement dans le cadre des démolitions seront prioritaires dans l'attribution des futures constructions réalisées sur le quartier, celles-ci n'étant pas réalisées à la date de leur déménagement.

> Le partenariat pour l'organisation et le suivi du relogement

Le relogement repose directement sur les organismes de logement social propriétaires et gestionnaires des logements déconstruits. Afin d'assurer son déroulement, chaque organisme nomme un chargé de mission ou « référent relogement ».

Par ailleurs, une maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (MOUS) est constituée pour être l'organe principal de pilotage et de mise en œuvre du relogement. Elle prend le nom de « mission relogement ».

La « mission relogement » est animée par la chargée de mission de Chambéry métropole en lien étroit avec les chargés de mission ou référents des organismes. La MOUS se réunit au minimum une fois par mois, ou plus fréquemment autant que besoin est, selon les phasages des déconstructions.

La « Mission relogement » est constituée de représentants des institutions suivantes :

- organismes de logement social (OPAC de Chambéry, SAIEM de Chambéry, OPAC de la Savoie),
- ville de Chambéry (secrétaire général de la mairie de quartier),
- Chambéry métropole (chargée de mission),
- Conseil Général- Direction de la Vie Sociale-Territoire de développement social de Chambéry
- Caisse d'Allocations Familiales
- les associations missionnées,
- tout membre dont la présence est jugée utile.

Il est précisé que dans un souci d'efficacité, la MOUS devra impérativement réunir les personnels de terrain de ces institutions, en lien direct avec les habitants.

La « Mission relogement » est chargée :

- de discuter, d'adapter et de compléter les diagnostics proposés par le bailleur,
- de faciliter le déroulement du relogement et l'accueil des habitants dans leurs nouveaux logements en mobilisant les institutions respectives en fonction de leurs compétences,
- de suivre l'avancée des relogements et l'application des principes définis par la présente charte, à l'aide d'outils de suivi,
- de construire un partenariat efficace entre intervenants du champ social et organismes bailleurs,
- de faciliter le partenariat inter-bailleurs pour la recherche de logements.

Les situations complexes seront abordées en groupe restreint, à l'initiative du bailleur. La composition de ce groupe sera définie au cas par cas.

La « Mission relogement » devra rendre compte de son action régulièrement au groupe « conduite de projet » et au groupe de pilotage du projet de rénovation urbaine. Pour cela, un tableau de bord des relogements devra être tenu à jour par Chambéry métropole, à partir des données de la feuille de route fournie par le bailleur et validée par la MOUS.

Au vu du bilan annuel et de l'avancée du relogement, le groupe de pilotage du projet de rénovation urbaine décide des mesures éventuelles à prendre pour adapter la procédure de relogement, sur proposition de la MOUS.

> Le déroulement des relogements

La mise en œuvre pratique du relogement relève de la compétence des bailleurs sociaux, maîtres d'ouvrage des opérations de déconstruction.

Les relogements se dérouleront en plusieurs phases :

I. La préparation du relogement

Pré-diagnostic : à l'échelle de l'immeuble

Pour chaque groupe de logements démolis, un travail sera engagé par le bailleur pour évaluer les problématiques de relogement spécifiques à ce groupe. Il s'appuie sur un pré-diagnostic, établi par le bailleur à partir de sa connaissance des familles logées, du peuplement de son patrimoine dans et hors du quartier, de sa stratégie patrimoniale, ainsi que sur les éléments apportés par les autres membres de la « Mission relogement ».

Le pré-diagnostic sera formalisé en faisant apparaître pour chaque immeuble :

- la liste des familles présentes, leur composition, leur taux d'effort actuel, le type de logements occupés,
- les orientations de relogement envisagées par le bailleur pour ces familles (utilisation de logement vacant, relogement sur site/hors site, logement adapté au handicap, habitat adapté, relogement chez un autre bailleur ou en accession à la propriété, etc.),
- les besoins identifiés en matière d'accompagnement des ménages et/ou de médiation linguistique et culturelle.

Ce pré-diagnostic sera présenté aux membres de la « Mission relogement » et discuté afin d'identifier les situations nécessitant un accompagnement social spécifique.

Au préalable, pour chaque montée d'immeuble ou immeuble (selon la taille), seront organisées par les bailleurs concernés, en lien avec Chambéry métropole et la mairie de quartier concernée, des réunions d'information et d'échange avec les locataires, auxquelles seront étroitement associées les associations missionnées.

Le congé ne pourra être envoyé par le bailleur à chacun des locataires concernés par l'opération de démolition qu'après cette réunion, en lettre recommandée avec demande d'avis de réception et avec un préavis d'au moins 6 mois (selon les dispositions légales de la loi du 1^{er} Septembre 1948, voir en annexe).

Diagnostic : pour chaque locataire

Après la phase du pré-diagnostic, chaque locataire sera rencontré individuellement lors d'un entretien personnalisé mené par le chargé de mission relogement du bailleur. Cet entretien approfondi, mené en une ou plusieurs fois, doit permettre d'établir les éléments suivants :

- la composition familiale et les revenus du ménage, avec ses capacités à supporter une éventuelle augmentation du taux d'effort, et l'impact de l'allocation personnalisée au logement,

- les souhaits du ménage concernant le nouveau logement : typologie, localisation, besoins en services de proximité, proximité du réseau familial et social, de l'activité professionnelle
- les éléments spécifiques au ménage, portant par exemple sur :
 - les personnes âgées nécessitant une prise en charge particulière
 - les personnes handicapées ou malades pour lesquelles certaines précautions sont nécessaires
 - les souhaits de décohabitation
 - des absences prolongées des locataires
 - les barrières de langue
 - les problèmes liés au mobilier ou à la réalisation de travaux dans le logement actuel (cuisine intégrée, etc.)
 - la présence d'animaux de compagnie
 - les problèmes d'hygiène
 - les dettes de loyer
 - etc.

Le ménage pourra être assisté par une association de locataires missionnée lors de cet entretien, sur simple demande.

Lors de ces entretiens, un « guide du relogement » lui sera fourni.

Le souhait de décohabitation exprimé par les enfants majeurs ou ascendants directs du titulaire du bail et occupant de manière permanente le logement sera pris en compte. si la demande est acceptée, ces personnes sont prioritaires lors des attributions de logement. Une aide à l'aménagement sera exceptionnellement octroyée sur la base d'un forfait fixe d'un montant de 100€.

Ce diagnostic élaboré en impliquant pleinement la famille devra être complété de (des) proposition(s) de relogement du bailleur, en précisant la taille, la localisation, la nécessaire adaptation ou non du logement, l'adéquation du loyer avec les ressources du ménage.

Il constituera ainsi la « marche à suivre » du bailleur, qui sera discuté avec les membres de la « Mission relogement », et qui alimentera le tableau de bord des relogements tenu par le chargé de mission de Chambéry métropole .

2. Le choix du nouveau logement

A partir du diagnostic réalisé par le bailleur, un nouveau contact est organisé avec le ménage pour lui faire une proposition de logement.

La visite du logement a lieu en présence du chargé de mission « relogement » du bailleur, et doit permettre de faire le point sur l'adéquation du logement aux besoins de la famille et les adaptations éventuelles à apporter, et d'informer le locataire sur le montant précis du nouveau loyer et la part éventuelle de l'allocation personnalisée au logement.

Un délai de réflexion de dix jours est accordé au locataire. En cas de réponse positive, il signe avec le bailleur un acte d'engagement.

Au moins deux propositions de logement seront faites par le bailleur.

3. Le déménagement

Après la remise des clefs, le locataire continue à avoir accès à son ancien logement pendant un mois maximum, afin de bien organiser son déménagement. Pendant cette période, ne lui est facturé que le loyer du nouveau logement.

Concernant la prise en charge financière du déménagement, les modalités sont les suivantes :

1. Si le locataire est relogé dans le parc des bailleurs signataires, il a le choix entre :

- demander au bailleur de faire effectuer le déménagement par une entreprise spécialisée, sans contribution financière de sa part, et sous réserve que le locataire fasse la mise en carton. Le démontage des gros meubles non fixés est réalisé par les déménageurs.
- percevoir une indemnité forfaitaire (selon le type de logement libéré) :
 - pour un T1 : 430€ TTC
 - pour un T2 : 500 € TTC
 - pour un T3 : 580 € TTC
 - pour un T4 : 650 € TTC
 - pour un T5 : 730 € TTC

Le F.S.L. ne pourra pas être saisi au titre du déménagement.

2. Dans tous les autres cas, notamment dans celui où le locataire fait sa propre affaire de son relogement, il percevra une indemnité forfaitaire (selon le type de logement libéré) du même montant que celui précisé au paragraphe précédent.

Par ailleurs, les frais de transfert d'abonnement d'eau, électricité et téléphone, et de suivi de courrier, etc. seront remboursés par le bailleur sur présentation des factures.

Les obligations liées à un nouvel aménagement restent applicables (assurance, restitution clés,...) et de la responsabilité des locataires.

Enfin, il ne sera pas demandé au locataire de payer un nouveau dépôt de garantie, grâce à un transfert du dépôt de garantie de l'ancien logement. En cas de changement de bailleur, le dépôt de garantie sera remboursé au locataire rapidement avant expiration du délai réglementaire de 2 mois sauf en cas de dette locative non apurée.

En cas de dette locative, une solution d'apurement devra être trouvée préalablement au déménagement en lien avec le plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD).

4. L'accueil dans le nouveau logement

Afin de préparer au mieux l'arrivée du locataire sur un nouveau quartier, un accueil pourra être organisé.

L'accompagnement de la famille dans le nouveau logement pourra être fait par les associations missionnées.

Pendant un an à compter de son déménagement, la famille bénéficiera d'un suivi (au minimum une rencontre) par un membre de la « Mission relogement » choisi au cas par cas.

> Le traitement des situations complexes

Compte tenu des difficultés liées à la mise en œuvre du relogement, notamment en raison des bouleversements importants que représente pour une famille un déménagement « imposé » d'une part, et de la pénurie de logements sociaux d'autre part, certaines situations nécessitent un travail partenarial plus approfondi.

Il s'agit notamment des situations suivantes :

- les familles dont la problématique dépasse la seule question du logement, concernant notamment les aspects d'accès à la santé, de traitement du handicap, d'accompagnement à la gestion quotidienne d'un logement, etc.
- les familles dont l'accès à un logement social « de droit commun » ne paraît pas adéquat en raison de leur cumul de difficultés sociales, économiques et autres, et qui nécessitent la mise en œuvre d'un habitat adapté,
- les familles pour qui le bailleur ne parvient pas à trouver de logement adapté à leurs besoins (localisation, coût du loyer, taille, etc.), compte tenu de la tension du marché,
- les familles qui auront refusé deux propositions de relogement, ou qui s'opposent à la démarche proposée,
- les familles en situation d'indemnité d'occupation et en situation de dette locative.

Pour ces cas spécifiques, un travail sera engagé par tous les partenaires de la « Mission relogement » pour débloquer les situations. Pourront notamment être envisagées : des mesures d'accompagnement social spécifique, la mobilisation de solutions alternatives au parc social, la mise en œuvre d'aides financières visant à adapter les logements aux besoins spécifiques des locataires , etc.

En outre, la « Mission relogement » pourra être saisie de situations de ménages relogés, mais qui s'intègrent mal dans leur nouveau logement ou qui rencontrent des difficultés financières liées au relogement , dans un délai de 1 an suite au relogement.

Au delà du délai de préavis de six mois à compter de la date de délivrance du congé et en cas d'échec des négociations entre le bailleur et le ménage, une procédure d'expulsion pourra être engagée par le bailleur selon les modalités de l'article 13 bis de la loi du 1^{er} septembre 1948.

> Le cas particulier des relogements transitoires

Les ménages devant être relogés pour des raisons de sécurité liées au chantier de démolition d'une montée voisine, mais dont le logement propre ne sera pas déconstruit, le seront selon les mêmes dispositions que celles indiquées ci-dessus (prise en compte des souhaits, nombre de propositions, conditions de prise en charge du déménagement), et bénéficieront du même accompagnement.

Le locataire devra vider complètement le logement libéré temporairement, un état des lieux complet du logement sera réalisé en sa présence, les clés du logement et de ses annexes seront restituées au bailleur.

Durant toute la durée des travaux, le locataire n'aura pas accès à son logement. Il sera informé de la réintégration possible de son logement par le bailleur.

Il signera un nouveau contrat de location, un état des lieux entrant sera effectué.

Néanmoins, sauf si le chantier a induit des désordres dans le logement, le locataire réintégrera son appartement dans l'état où il l'aura laissé lors de son départ. Il ne sera pas fondé à réclamer quelques travaux que ce soit. Le bailleur s'engage seulement à vérifier le bon fonctionnement (en terme de sécurité) des équipements (chauffage, robinetterie, branchements divers...).

Les engagements des signataires

Les signataires s'engagent à appliquer cette charte pour tous les relogements liés au projet de rénovation urbaine.

Ils s'engagent également au respect des règles de confidentialité concernant l'ensemble des éléments portés à leur connaissance dans le cadre du relogement des familles.

Annexes :

- référence des textes applicables en matière de relogement

Signataires :

Pour la Ville de Chambéry

Monsieur le Maire
Louis BESSON

Pour la Communauté d'agglomération Chambéry métropole

Monsieur le Vice-président
Claude VALLIER

Pour le Département de la Savoie

Monsieur le Président
Jean Pierre VIAL

Pour l'OPAC de Chambéry Pour la SAIEM de Chambéry

Monsieur le directeur général
Hubert LEGEAY

Pour l'OPAC de la Savoie

Monsieur le Directeur Général
Charles VINIT

Pour la Savoisienne Habitat

Monsieur le Directeur
Philippe BROSSET

Pour la Caisse d'allocations familiales De Savoie

Monsieur le Président
Monsieur HEUREUX

Pour la Confédération générale du logement

Monsieur le Président
Paul ROCHE

Pour la Confédération nationale du logement

Madame la Présidente
Jocelyne HERBINSKI

Pour la Confédération syndicale des familles

Madame la Présidente
Anne LESUEUR

Fait à Chambéry, le
En 13 exemplaires

ANNEXES

TEXTES APPLICABLES CONCERNANT LE RELOGEMENT

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 logements HLM construits avec l'aide de l'Etat

Code de l'urbanisme

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

loi n° 48-1360 du 1^{er} septembre 1948, modifiée :

- chapitre 1^{er}, à l'exception de l'article 11

loi n°86-1290 du 23 décembre 1986, modifiée :

- article 44 à 44 quater

loi n°2003-710 du 1^{er} août 2003

Circulaires :

- n° 98-96 du 22 octobre 1998 relative aux démolitions de logements sociaux, programmation de construction-démolition et changements d'usage de logements sociaux
- n°2001-77 du 15 novembre 2001 relative à la déconcentration de décisions de financement pour la démolition de logements locatifs sociaux et au financement de ces opérations
- du 18 mars 2004 relative à la mise en place de l'ANRU
- n°2004-56 du 25 octobre 2004 relative aux aides au logement dans les territoires d'intervention de l'ANRU