

The logo features a stylized graphic on the left composed of a grid of squares in various shades of blue and purple. To the right of this graphic is a solid red rectangle containing the text "MISSION GPV LYON LA DUCHÈRE" in white, bold, sans-serif capital letters.

**MISSION GPV
LYON LA DUCHÈRE**

**ETAT d'AVANCEMENT DES
RELOGEMENTS ET PREMIERS BILANS**

1.1 Un cadre formalisé

■ Le GPV de Lyon La Duchère

□ Les objectifs ambitieux du Projet Urbain ...

- Démolition/reconstitution de 1600 logements d'ici 2012 pour un rapport logements publics/privés de 60/40% (contre 80/20 % actuellement)

- Un véritable centre, fédérateur par un développement des équipements et des services.

- Un cadre de vie agréable, des formes de logement variées

- Un développement économique dynamisé

- Une politique sociale et culturelle ambitieuse

□ ... des moyens en proportion.

500 M€ d'investissements sur 2000/2006 dont la moitié privée

1. 1 un cadre formalisé

■ **Un premier Protocole Habitat dont le contenu conditionne la réussite de la première phase de démolition :**

barre 210 (330 logements), de la barre 260 (312 logements) et de la Barre 410 (40 logements)

Signé le 9/02/2003 par l'Etat, le Conseil Général, La Communauté Urbaine de Lyon, la Ville de Lyon, la CDC, la CIL, la SACVL, l'OPAC du Grand Lyon, l'OPAC du Rhône et AXIADE, il fixe entre autres les modalités suivantes :

☐ **La reconstitution de l'offre :**

- *30% dans le 9^{ème} (dont 100 au maximum à la Duchère sur la première phase) et 70% sur les autres arrondissements de Lyon hors 8ème*
- *Prise en charge par les trois bailleurs concernés, sauf accord inter bailleurs.*

☐ **Le relogement des ménages**

- *Objectif : fin du relogement fin 2004 : 600 familles à reloger en 24 mois*
- *Les Modalités de relogement et de partenariat*

☐ **Le financement des opérations de démolition** (avant création de l'ANRU)

■ **Un Protocole Habitat 2006/2009 sera signé prochainement pour organiser le début de la deuxième tranche de relogement-**

démolition-reconstitution : *Barre 220 (342 logements), Barre 320 (120 logements en première phase) et les barres 420-430 (60 logements)*

Près de 500 nouveaux relogements à réaliser

Les + *Accompagnement post-relogement pendant un an par les bailleurs
Création d'un groupe de suivi social et du groupe opérationnel relogement
Suivi des taux d'effort*

1.3 Les acquis méthodologiques : le dispositif de pilotage

■ **Le GPV : un espace de pilotage fédérateur et un lieu ressource :**

- Instauration de règles de fonctionnement et de partenariat via la rédaction des Protocoles Habitat, veille au respect des objectifs qualitatifs et de planning, interface Bailleurs/décideurs
- Co-pilotage avec le Service Habitat de l'AMO relogement (APERTISE Conseil)
- Le GPV est aussi un espace pour les habitants pour faire entendre leurs demandes (essentiellement collectives), et interface avec les bailleurs et les élus
- Outils de communication créés, en interne (vers les locataires et surtout les habitants de la Duchère) et vers le partenariat extérieur.

1.3 Les acquis méthodologiques : le dispositif de pilotage

- **Le service Habitat de la Ville de Lyon : un rôle de pilotage et de mobilisation**
 - Maître d'ouvrage de l'AMO relogement Ville de Lyon, encadrement méthodologique et technique auprès de l'AMO en collaboration avec le GPV.
 - Contribution à la mobilisation du partenariat et élaboration de la charte partenariale d'accès au logement pour tous de la Ville de Lyon, signée par tous les bailleurs de la Ville
 - Mobilisation de la cellule « logement » pour proposer toutes les dédites au relogement opérationnel avec la collaboration des mairies d'arrondissement.
- **La mairie d'arrondissement : indispensable pour le travail de proximité**
 - Une bonne connaissance des besoins nécessaire à l'approfondissement des diagnostics partagés.
 - Le rôle de l'antenne solidarité renforcée par sa nouvelle mission « logement », dont l'accompagnement des personnes âgées

1.3 Les acquis méthodologiques : le dispositif de pilotage

- **Une Assistance à Maîtrise d'Ouvrage Ville de Lyon (APERTISE Conseil) a doté le partenariat d'outils de suivi, d'analyse et d'évaluation.**
 - Il s'agissait d'une volonté conjointe de la Ville de Lyon (Service Habitat) et du GPV ; cette AMO est opérationnelle depuis décembre 2003.
- **Des réunions mensuelles par bailleur réunissant l'Etat, les élus, le GPV et la Ville, assurent le suivi du relogement.**
 - Elles permettent, dès octobre 2003 le suivi statistique du relogement et la mesure de l'écart aux objectifs par bailleurs ; des situations individuelles peuvent être abordées.
- **Des réunions trimestrielles inter bailleurs et inter-réservataires, plus stratégiques, permettent des temps de bilan en continu.**
 - Des « Alertes » génèrent des propositions de réajustement au vu de difficultés spécifiques de relogement.

Le Protocole Habitat 2006/2009 a créé 2 autres instances :

- **Des groupes opérationnels inter bailleurs Lyon 9^{ème} : la « bourse au relogement »** pour renforcer le partenariat local afin de mobiliser au maximum l'offre de logements dans le 9^{ème} arrondissement pour répondre aux besoins en relogement des ménages.
2 réunions à ce jour seulement, 3 relogements réalisés
- **Le Groupe de suivi social**



Zoom sur le fonctionnement du groupe de suivi social

En novembre dernier, une réunion élargie a permis de définir les ajustements nécessaires pour améliorer le fonctionnement du groupe de suivi social et l'implication des acteurs.

Organisation définie :

Réunion mensuelle par bailleur ayant pour objectif de réaliser un diagnostic partagé des situations les plus fragiles, réunissant :

- les conseillers en logement et Conseillère sociales de chacun des bailleurs,
- les assistantes sociales de la MDR,
- la prévention spécialisée,
- l'antenne solidarité,

et, ponctuellement Mme BALMIGERE de l'équipe emploi insertion et le CMP.

Réunion trimestrielle regroupant les trois bailleurs et acteurs cités ci-dessus avec la participation de l'AMO logement Ville de Lyon (APERTISE Conseil) et du GPV :

temps d'échanges et de bilan en lien avec le groupe stratégique des relogements trimestriel.

Dans ce cadre, une action spécifique en direction des personnes âgées de plus de 70 ans a été engagée par l'antenne solidarité du 9^{ème} arrondissement en lien avec les trois bailleurs concernés.

1.2 Les acquis méthodologiques : le portage politique

■ Un portage politique fort et constant des élus de la Ville de Lyon...

- Mairie Centrale (*affirmation des principes de l'action municipale, coordination et information avec les autres arrondissements, préparation de l'extension du dispositif à d'autres territoires, relations avec les communes voisines*).
Présence de l'Adjoint au Maire de Lyon dans toutes les groupes relogement depuis octobre 2003
- Mairie du 9^{ème} Arrondissement (*action de proximité, communication avec les habitants, aide opérationnelle*).
- Concertation avec les villes limitrophes : dialogue au niveau politique entre les élus lyonnais et leurs homologues (*en particulier Villeurbanne et Ouest Lyonnais –Ecully, Champagne, ...*).

1.3 Les acquis méthodologiques : le dispositif partenarial

- **Les trois bailleurs directement concernés (*OPAC du Rhône, OPAC du Grand Lyon, SACVL*) fortement mobilisés dans le dispositif partenarial tout en conservant leurs spécificités de fonctionnement**
 - **Certains principes d'organisation ont été communs ...**
 - L'approche du relogement a été personnalisée, une seule conseillère (ou une équipe très restreinte) étant responsable, sur la durée, de l'ensemble des relogements. (Au total, 6 personnes à temps plein dans la première phase)
 - Une implication forte dans le partenariat
 - **...mais des nuances importantes persistent.**
 - L'enquête sociale préalable a été plus ou moins formalisée, avec ou sans prestataire extérieur.
 - Le relogement est assuré par les agences locales (OPAC 69) ou directement par le siège (SACVL, OPAC Gd Lyon).
 - Le suivi post- relogement est variable, mais rarement formalisé
 - Des actions d'information et de communication inégales

1.3 Les acquis méthodologiques : le dispositif partenarial

■ Les réservataires : leur mobilisation est réelle

- ☐ Ville de Lyon : le service Habitat est fortement mobilisé,
- ☐ SIAL : mobilisation du contingent préfectoral en coordination avec la CIOD et suite à la demande des bailleurs
- ☐ Grand Lyon : par l'intermédiaire de la Ville de Lyon et de la CIOD.
- ☐ Conseil Général : en direction de l'OPAC du Rhône.
- ☐ Le 1% patronal représenté majoritairement par la CIL, présence ponctuelle malgré un effet d'annonce important (100 relogements proposés dans la première phase).

1. 3 Les acquis méthodologiques : le dispositif partenarial

■ Présence en continu de la DDE (service Habitat et Politique de la Ville) pour :

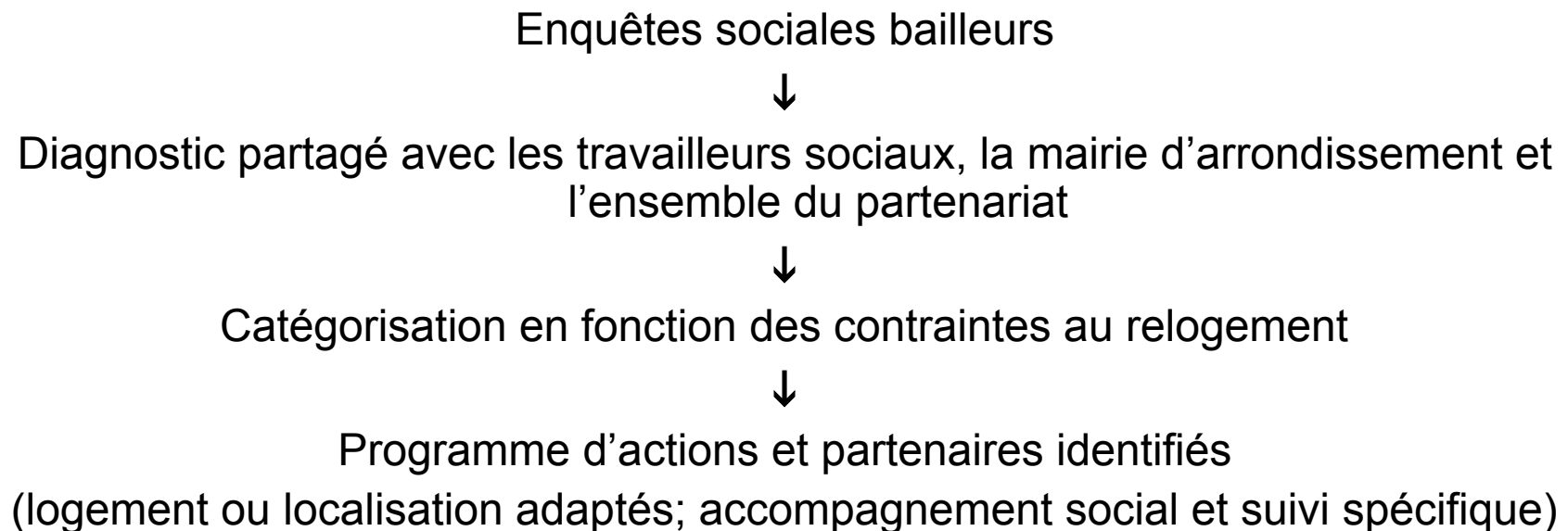
- ☐ Veiller à l'application des engagements contractuels et financiers des différents partenaires et signataires du Protocole Habitat et de la convention ANRU.
- ☐ Mobilisation des structures, notamment le SIAL
- ☐ Concertation et intervention auprès des bailleurs.
- ☐ Capitalisation des expériences sur d'autres sites

1.3 Les acquis méthodologiques : le dispositif partenarial

- **Le Conseil Général : un rôle indispensable dans la connaissance et l'accompagnement social des familles.**
 - Présence régulière et continue de la responsable de circonscription afin de déterminer le positionnement de la MDR dans le relogement opérationnel (diagnostic, suivi, accompagnement social).
 - Participation de l'équipe d'assistantes et conseillères sociales de la MDR au groupe de suivi social (confrontation des différents diagnostics concernant les ménages présentant des contraintes spécifiques au relogement).

1.4 Les acquis méthodologiques : une bonne prise en compte des souhaits et besoins des habitants

■ Une bonne phase préparatoire au relogement opérationnel :



1.4 Les acquis méthodologiques : une bonne prise en compte des souhaits et besoins des habitants

■ Les garanties offertes aux familles relogées :

Des propositions de logement correspondant à leurs vœux et à leurs besoins :
phase amiable priorisée



La réalisation de travaux assurant la qualité des nouveaux logements : 4 500 euros ont été dépensés en moyenne par logement en 1^{ère} phase (objectif : retrouver au minimum le confort des logements antérieurs)



Le paiement des frais de déménagement et d'ouverture des compteurs d'énergie + autres



La sécurisation des immeubles au fur et à mesure des départs de locataires

1.4 Les acquis méthodologiques : une bonne prise en compte des souhaits et besoins des habitants

■ Une information régulière des habitants

Douze réunions publiques organisées sur le quartier en 1^{ère} phase



Des permanences d'écoute et d'accueil : chez chacun des bailleurs et à l'espace GPV



Des rencontres régulières avec les collectifs d'habitants si besoin
(ex Barre 260)



Des supports de communication (Journal de l'OPAC du Rhône, Journal du GPV, etc)

2.1 Bilan quantitatif du relogement – 1^{ère} phase

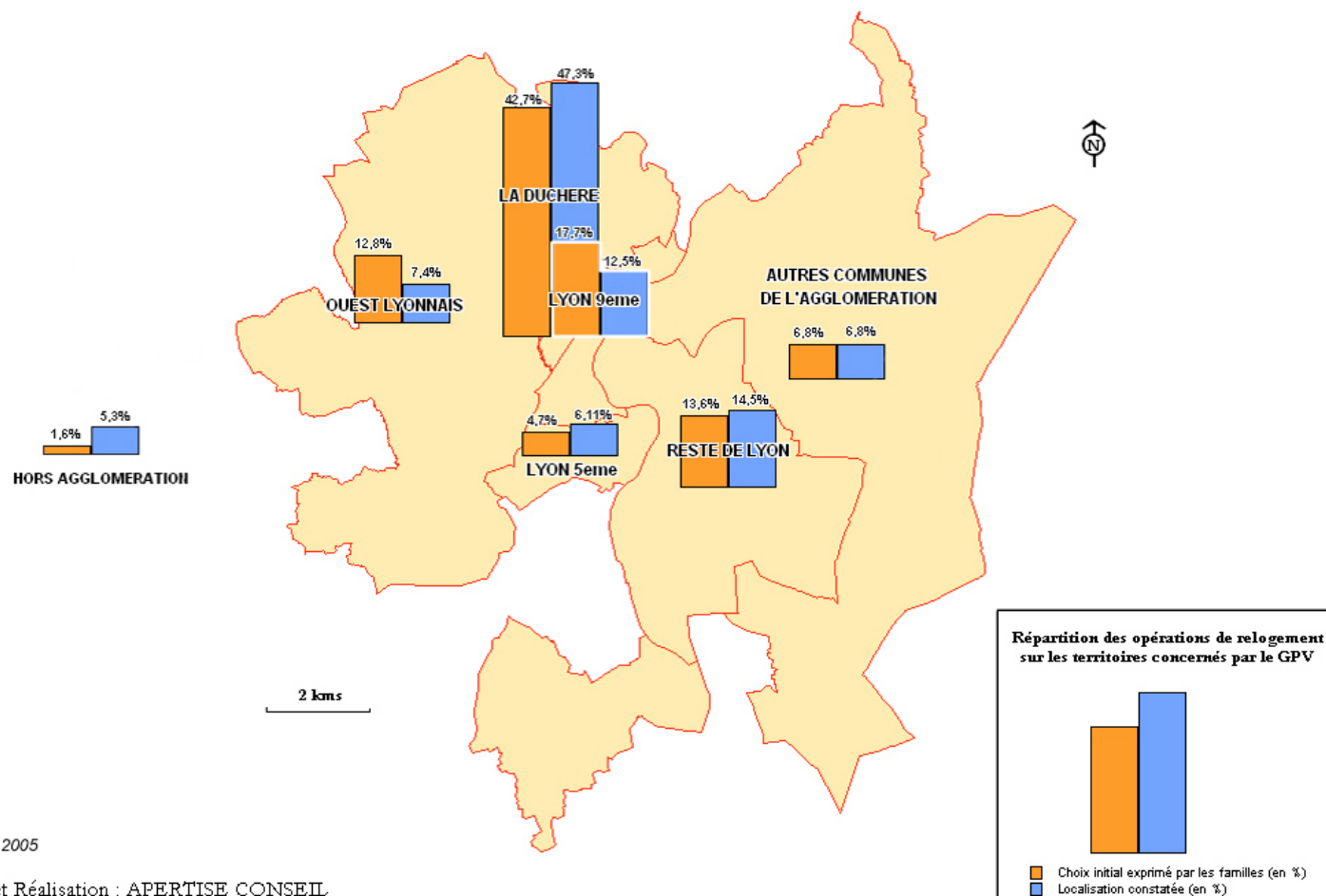
Localisation des relogements effectués

- **Près de la moitié (47%) des relogements ont été effectués à la Duchère**, soit un peu plus que la demande : 43%.
- **12,5% ont été effectués dans le 9^{ème} arrondissement (hors Duchère)** pour près de 18% des demandes.
- Seuls 7,5% sur les 13% de relogements souhaités ont pu être réalisés dans l'**Ouest Lyonnais**.

Localisation	souhaitée	Relogements réalisés
Duchère	42,68%	47.27%
Lyon 9ème hors Duchère	17,73%	12.56%
Total Lyon 9ème	60,41%	59.83%
Lyon 5ème	4,74%	6.12%
Autres arrondissements de Lyon	13,61%	14.56%
Total Lyon	78,76%	80.50%
Ouest de l'agglomération	12,78%	7.44%
Autres communes de l'agglomération	6,80%	6.78%
Hors agglomération	1,65%	5.30%
Total	100%	100%



RENOUVELLEMENT URBAIN : GRAND PROJET DE VILLE LYON - LA DUCHÈRE RELOGEMENT OPERATIONEL DES BARRES 210, 260, 410

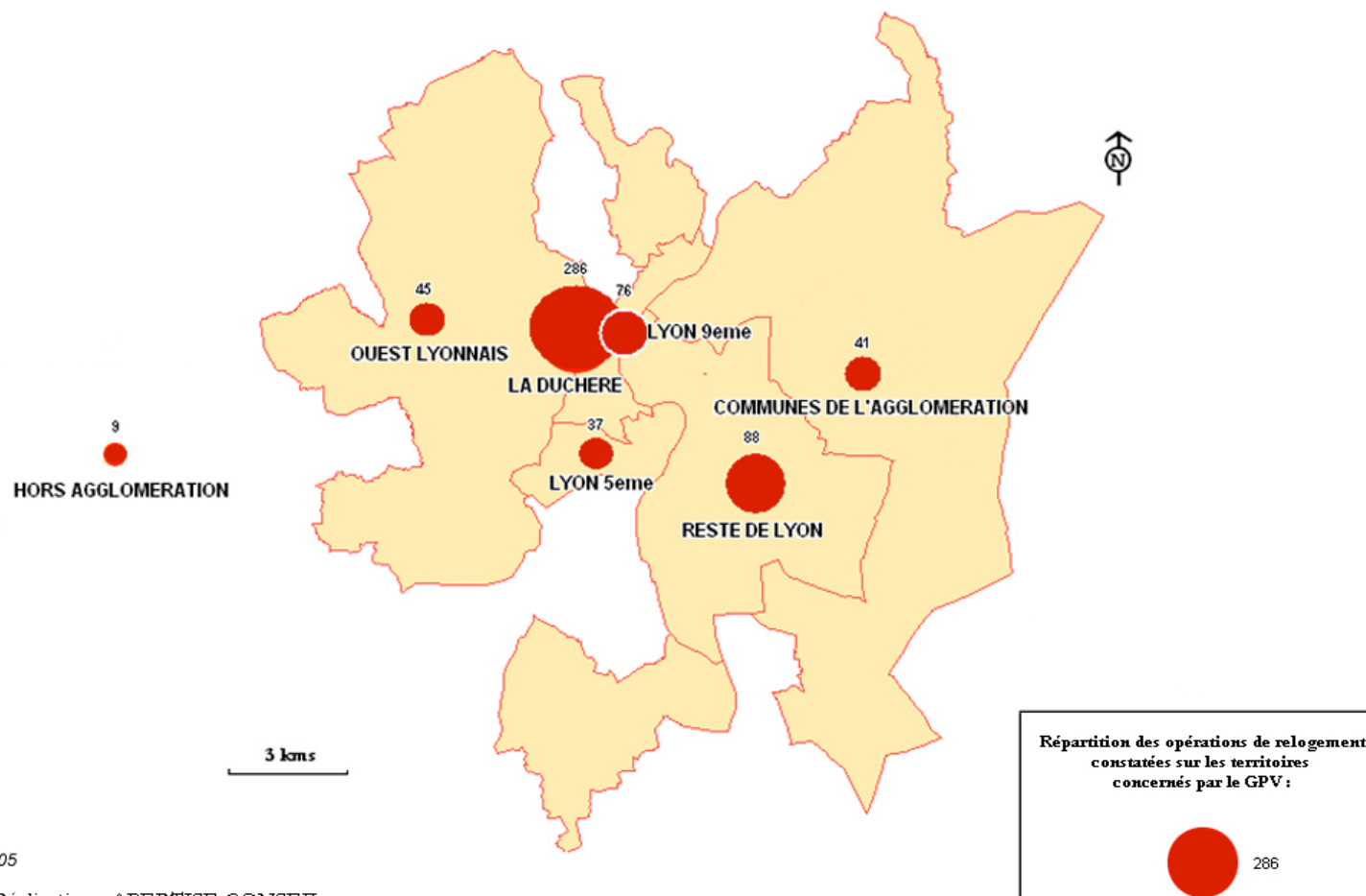


Décembre 2005

Sources et Réalisation : APERTISE CONSEIL



RENOUVELLEMENT URBAIN : GRAND PROJET DE VILLE LYON - LA DUCHÈRE RELOGEMENT OPERATIONEL DES BARRES 210, 260, 410

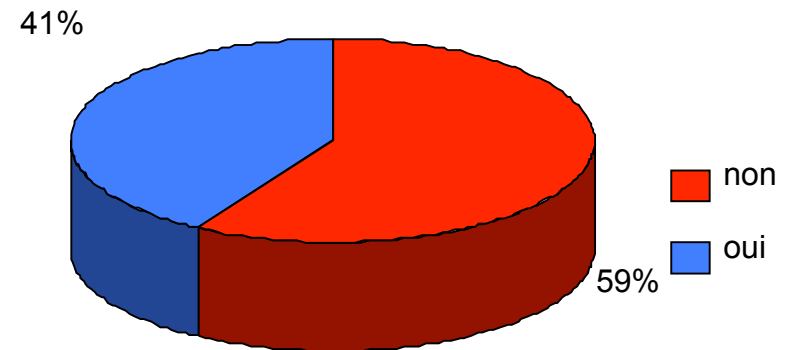


Décembre 2005

Sources et Réalisation : APERTISE CONSEIL

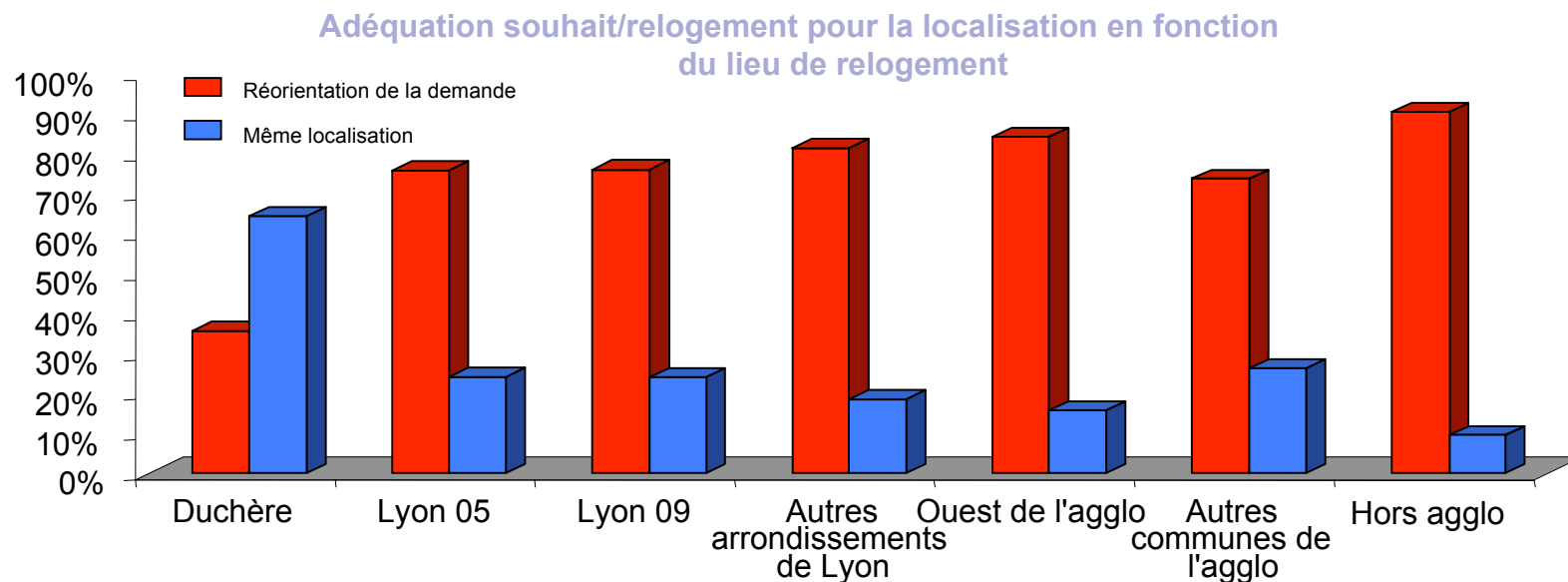
2.1 Bilan quantitatif du relogement – 1^{ère} phase

- 41% des ménages ont été relogés selon le premier souhait évoqué.



2.1 Bilan quantitatif du relogement

- **Adéquation souhait/ relogement en fonction de la localisation.**
 - 65% des ménages qui souhaitaient être relogés à la Duchère en priorité, ont pu l'être.
 - En revanche, une réorientation de la demande a été nécessaire pour les autres secteurs .



2.1 Bilan quantitatif du relogement

- Typologie comparée avant et après relogement.
 - Forte augmentation du nombre de grands logements.

57% des ménages ont conservé la même taille de logement,

27% ont été relogés dans un logement plus grand

16% dans un logement plus petit.

Type	Initial		après relogement	
T1	11	1,88%	11	2,05%
T2	105	17,98%	89	16,60%
T3	245	41,95%	197	36,75%
T4	203	34,76%	195	36,38%
T5	18	3,08%	39	7,28%
T6	2	0,34%	5	0,93%
Total	584	100%	536	100%

2.1 Bilan quantitatif du relogement

■ Répartition des taux d'effort avant et après relogement

Diminution du % de taux d'effort les moins élevés

Stabilité des taux entre 20 à 25%

Augmentation de la proportion des taux les plus élevés

46% ont augmenté

27% sont restés stables

27% ont baissé

	Initial		Après relogement	
Moins de 10%	98	17,8%	69	13,5%
de 10 à 15%	91	16,5%	79	15,4%
de 15 à 20%	100	18,1%	80	15,6%
de 20 à 25%	89	16,1%	83	16,2%
de 25 à 30%	66	12,0%	87	17,0%
Plus de 30%	108	19,6%	114	22,3%
Total	552	100,0%	512	100,0%

2.2 Enquête de satisfaction – 1^{ère} phase

- **Une enquête de satisfaction est envoyée** (*quelques mois après leur emménagement*) **par la Ville de Lyon à l'ensemble des ménages relogés**, accompagnée d'une lettre de remerciement signée de Monsieur Lévêque, adjoint au Maire de Lyon
- **220 personnes ont répondu** à l'enquête en première phase, **soit 36,5%** des 605 familles relogées.
- **50 enquêtes ont été réalisées par téléphone par APERTISE Conseil** permettant ainsi le recueil d'éléments qualitatifs.

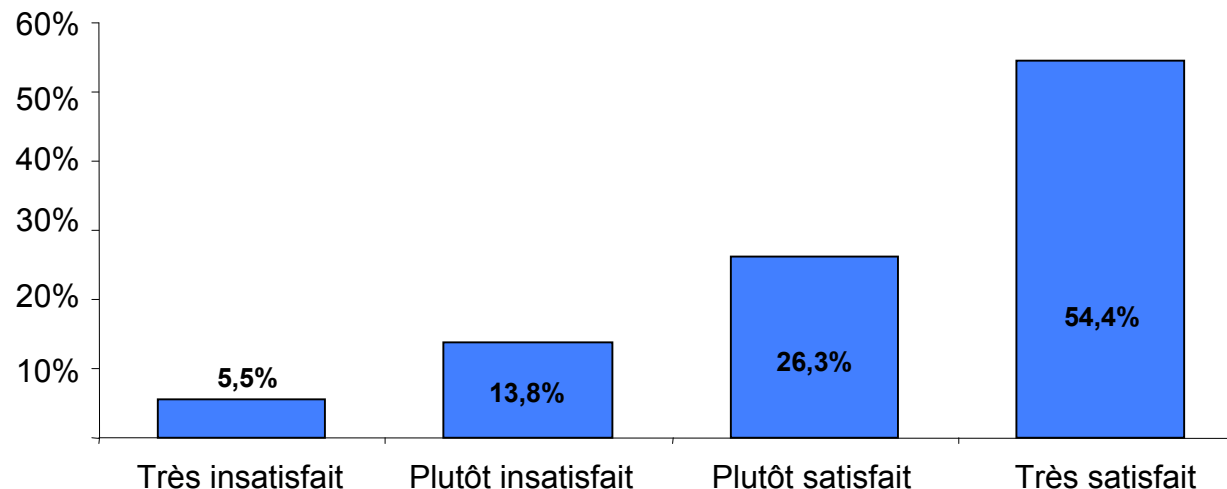
2.2 Enquête de satisfaction – 1^{ère} phase

SATISFACTION DU RELOGEMENT : CONDITIONS, LOGEMENTS, LOCALISATIONS

- **77%** soit (170/ 220) des personnes interrogées **se disent globalement satisfaites des conditions de leur relogement**, en raison notamment de la bonne prise en compte des souhaits de relogement : type et localisation (88), de l'organisation générale du dispositif (32), des bonnes relations avec le bailleur (18), de la qualité du logement proposé (16).
- **Ils sont 23% à évoquer par ordre décroissant des difficultés liées :**
 - à des problèmes techniques dans le nouveau logement,
 - aux soucis occasionnés en général,
 - aux problèmes subis durant le déménagement,
 - aux dépenses générées,
 - à la redéfinition des choix de localisation.

2.2 Enquête de satisfaction – 1^{ère} phase

- **Plus de 90% des répondants disent que leur nouveau logement correspond aux besoins de la famille :** 35 citent un logement plus grand, 12 un logement plus calme, par exemple.
Pour les 10% qui se disent insatisfaits, il s'agit surtout de la taille du logement, jugée trop petite.
- **80% des répondants disent être satisfaits du logement dans lequel ils ont emménagés.**



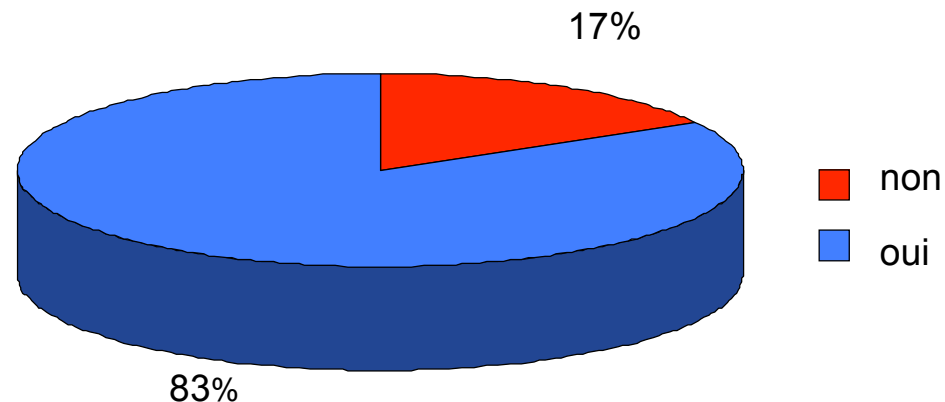
2.2 Enquête de satisfaction – 1^{ère} phase

- **Les principaux motifs de satisfaction cités concernant le logement sont :**
 - ☐ la qualité des travaux (56),
 - ☐ la propreté de l'appartement (22),
 - ☐ l'emménagement dans un logement neuf (14).

- **Les motifs d'insatisfaction évoqués concernant l'état du logement sont :**
 - ☐ les travaux de mauvaise qualité et le manque de finitions (48),
 - ☐ l'insuffisance de travaux réalisés (25),
 - ☐ L'état d 'entretien de l'appartement (16),
 - ☐ la réalisation de travaux après l'emménagement (8).

2.2 Enquête de satisfaction – 1^{ère} phase

- **83%** des répondants estiment que la **localisation de leur relogement correspond à celle souhaitée**, alors même que 60% d'entre eux n'ont pas obtenu leur 1^{er} choix.



- Les répondants disent avoir eu, en général, **plusieurs propositions de relogement** (2,2 en moyenne) et avoir visité plusieurs logements avant d'accepter une proposition.

2.2 Enquête de satisfaction – 1^{ère} phase

- **Les répondants sont 78% à estimer que le délai de relogement a été satisfaisant :** 38% très satisfaisant et 40% plutôt satisfaisant.

Pour les 22% insatisfaits, il est pointé notamment :

- la durée des travaux perçue comme trop longue (18),
- le sentiment d'avoir dû se précipiter pour choisir un logement (14),
- la période d'attente, estimée comme trop longue, avant d'avoir une proposition (10),
- la durée entre la visite et l'acceptation de l'appartement puis le déménagement (8).

- **Ils sont 80% à être satisfaits du déménagement.**

20% sont insatisfaits en raison notamment : d'objets cassés ou détériorés, de pertes, de meubles remontés un peu trop rapidement.

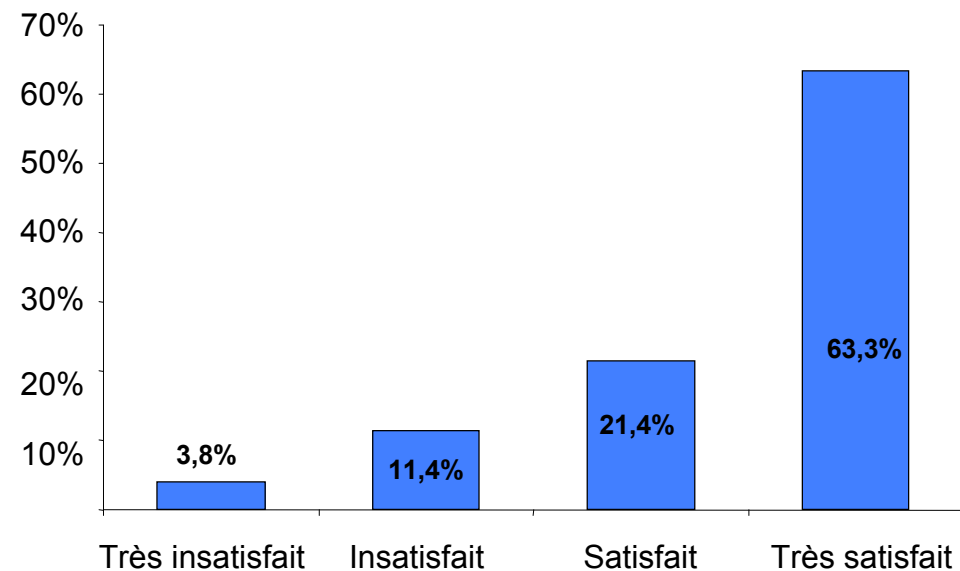
2.2 Enquête de satisfaction – 1^{ère} phase

85% des répondants se disent globalement satisfaits de l'accompagnement.

A la question : « ***Vous êtes vous senti(e) bien accompagné(e)/aidé(e) écouté(e) dans la phase de relogement*** », les réponses se distribuent comme suit :

- Le principal motif de satisfaction concerne le suivi régulier du, ou de la conseiller(e) en relogement.

- Les motifs d'insatisfaction évoqués sont : le manque de suivi post relogement (8), l'absence de conseiller (6), le manque de disponibilité du conseiller en relogement (5), le manque d'aide pour « faire et défaire les cartons » (3).



2.2 Enquête de satisfaction – 1^{ère} phase

- **85% des ménages interrogés disent être satisfaits** : très satisfaits (44,5%), plutôt satisfaits (40%), **quant à la prise en compte de leur situation personnelle, besoins et demandes** : bonne prise en compte des problèmes de santé, de mobilité (âge), de la situation financière ...

Ils sont 15% en revanche à être insatisfaits en raison notamment de demandes concernant des travaux dans le futur logement, de problèmes de santé insuffisamment pris en compte, du manque d'écoute....

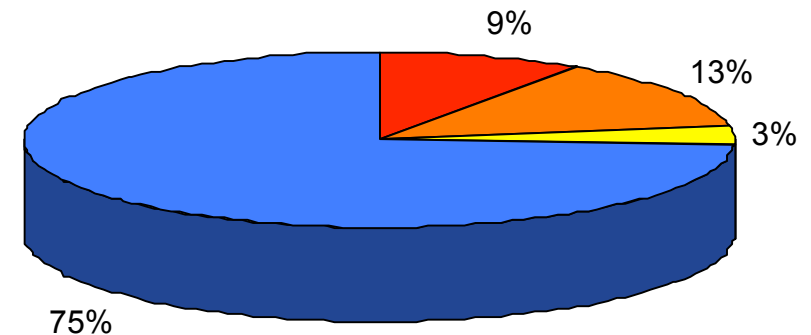
- **82% estiment avoir été bien informés durant l'ensemble du processus de relogement** (réunions publiques, proximité du bailleur, relation privilégiée avec le ou la conseiller(e) en relogement...).

- **Ils sont cependant 18% à souhaiter :**
 - une relation renforcée et plus personnalisée avec le conseiller en relogement (16),
 - plus d'information et de transparence sur l'état du nouveau logement et l'avancée des travaux (13),
 - des réunions publiques plus régulières (11),
 - la création d'un outil (guide) pour mieux connaître les différentes étapes et directives à suivre (4).

- **Les trois quarts des répondants disent s'être bien adaptés à leur nouveau quartier et logement** (il est évoqué le calme, le bon voisinage, l'aspect sécurisant du quartier, la taille humaine de l'immeuble...).

Pour le quart de ménages qui dit ne pas s'être bien intégré, il est évoqué :

- L'isolement du quartier (10),
- La nostalgie de l'ancien quartier et des liens créés (10),
- Le sentiment d'insécurité (9),
- Le mauvais entretien de l'immeuble (9),
- Le « mauvais » voisinage (8),
- Le logement en mauvais état (8),
- Le bruit (4).

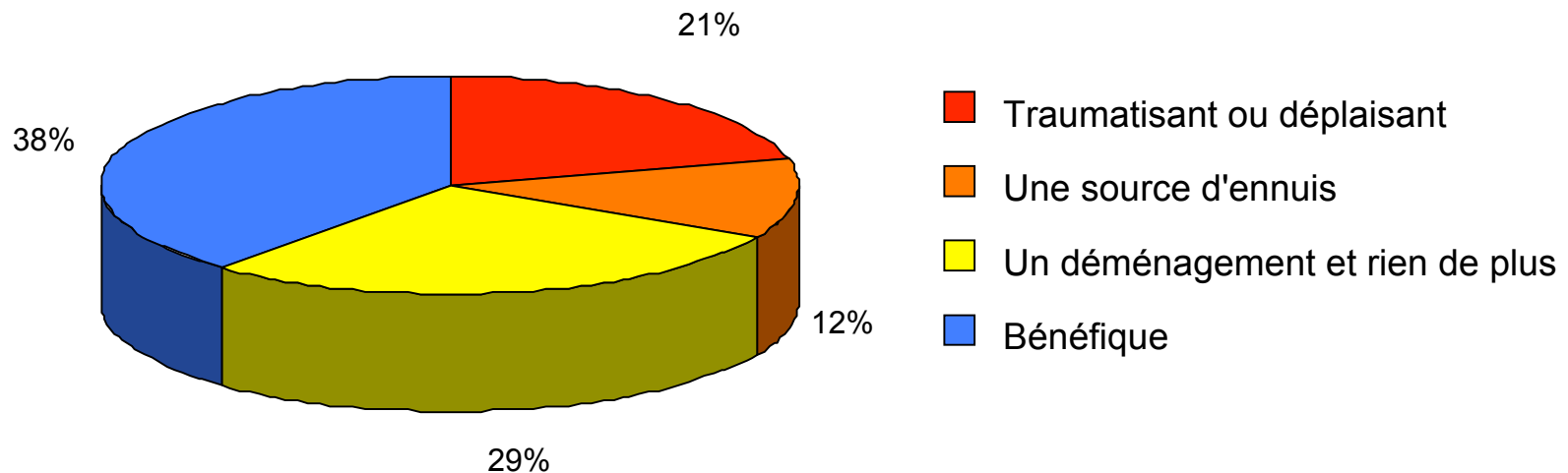


- Pas bien adapté au logement ni au quartier
- Bien adapté au logement ainsi que la famille, mais pas au quartier
- Bien adapté au logement, au quartier, mais pas le cas de toute la famille
- Bien adapté au logement et au quartier ainsi que la famille

2.2 Enquête de satisfaction – 1^{ère} phase

- 38% des répondants estiment que leur relogement a été bénéfique et 29% l'ont vécu comme un banal déménagement

Ils sont 21% à avoir perçu leur relogement comme traumatisant ou déplaisant.



- **Pour les 38%** (en particulier des ménages monoparentaux et des familles avec enfant(s)) **qui considèrent leur relogement comme bénéfique, il est pointé** *(par ordre décroissant)* :

- ☐ l'emménagement dans un quartier plus calme (30),
- ☐ l'accès à un logement de meilleur qualité (21),
- ☐ l'emménagement dans un quartier plus sécurisant (8),
- ☐ de meilleures relations de voisinage (7),
- ☐ le rapprochement de la famille (6).

■ **Pour les 21%** (surtout des personnes âgées) **qui considèrent leur relogement comme traumatisant, il est pointé** *(par ordre décroissant)* :

- ☐ le sentiment d'avoir été contraint, forcé (20),
- ☐ l'ancien logement plus apprécié (17),
- ☐ le souhait de ne pas quitter son quartier (15),
- ☐ les difficultés pour déménager à un âge avancé (14),
- ☐ les soucis occasionnés (9).



LES CHIFFRES – CLES DE LA PREMIERE PHASE

602 familles relogées en 21 mois

29 relogements par mois

47% de ménages relogés sur La Duchère

2 700 000 € de travaux générés dans les logements

77% de familles satisfaites

**38% des familles intéressées ont considéré que leur relogement
était bénéfique**

6 emplois dédiés au relogement

Premiers éléments de l'enquête de satisfaction habitants – 2^{ème} phase

43 retours de questionnaires reçus sur 119 envoyés

Taux de retour : 36% (identique à celui de la première phase)

32 locataires globalement satisfaits (74%)

Première phase : 77%

2 locataires donnent une réponse mitigée (5%)

Première phase : 0%

9 locataires globalement insatisfaits (21%)

Première phase : 23%



Points pour lesquels la satisfaction est supérieure à celle de la première phase :

- Sur la localisation : 90% contre 83%
- Sur les délais : 83% contre 78%
- Sur le déménagement : 93% contre 80%
- Sur l'adaptation au nouveau logement : 86% contre 75%
- « le relogement a été un traumatisme » : 16% contre 21%
- L'état du logement (nouvelle question) : 83%



Points pour lesquels la satisfaction est inférieure à celle de la première phase :

- Sur l'accompagnement : 76% contre 85%
- La prise en compte des besoins : 76% contre 85%
- L'information : 76% contre 82%
- Le logement est adapté à la famille : 88% contre 90%
- « le relogement a été bénéfique » : 32% contre 38%