



Office Public
d'Aménagement
et de Construction
du Département
du Rhône

RENOUVELLEMENT URBAIN

Le relogement et l'accompagnement social des ménages à l'OPAC DU RHONE

Journée du 23 janvier 2007

Sommaire

1 - Les grandes étapes

2 - Les relogements effectués au 31/12/2006

3 - Les conditions nécessaires à une bonne mise en œuvre des relogements

3.1 - La mobilisation de l'Equipe Relogement

3.2 - L'information et la concertation avec les locataires

3.3 - Le développement et le renforcement du partenariat inter bailleurs et réservataires

3.4 - La mobilisation des ressources internes

4 - Le suivi et l'accompagnement social assuré par les Conseiller(e)s Sociaux

4.1 - les Conseiller(e)s Sociaux à l'OPAC DU RHONE

4.2 - le suivi et l'accompagnement social

4.3 - Le suivi post-relogement

1 - Les grandes étapes

- 2001** : Engagement des études de définition du programme de renouvellement urbain de l'OPAC DU RHONE dans le cadre de l'élaboration du Plan Stratégique Patrimonial (5 000 logements à démolir à terme).
- 2002** : Lancement des premières Opérations de Renouvellement Urbain
- 2003** : Création de l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine.
- 2004** : Présentation à l'ANRU de la totalité du dossier RU de l'agglomération lyonnaise (3 tranches). L'OPAC DU RHONE s'engage à démolir 1 400 logements d'ici 2008.
- 2005** : L'OPAC DU RHONE a réalisé 1 000 relogements opérationnels dans le cadre de son programme global de renouvellement urbain (programme ANRU + ETAT droit commun).

2 - Les relogements effectués et restant à effectuer au 31 /12/2006

↪ **825 relogements effectués pour les 6 opérations suivantes :**

- BRON – UC 6 A 46 ménages
- GIVORS – Les Fresnes 47 ménages
- LYON 8ème – Le Bachut 99 ménages
- BRON – UC 7 1ère phase 110 ménages
- LYON 9ème Barre 210 La Duchère 273 ménages
- VENISSIEUX Armstrong 250 ménages

↪ **429 relogements effectués sur 3 opérations en cours, restent 550 ménages à reloger :**

- BRON UC 7 2ème phase 95 relogés restent 85 - 09/2007
- FONTAINES/S La Norechal 204 relogés restent 62 – 06/2009
- LYON9ème B.220 La Duchère 121 relogés restent 219 – 06/2008
- Autres opérations hors ANRU 130 relogements à effectuer entre 2006 et 2009

3 - Les conditions nécessaires à une bonne mise en œuvre des relogements

3.1 - La mobilisation de l'Equipe Relogement

3.2 - L'information et la concertation avec les locataires

3.3 - Le développement et le renforcement du partenariat inter bailleurs et réservataires

3.4 - La mobilisation des ressources internes

3.1 – La mobilisation de l'Equipe de relogement au sein des Agences de proximité

Constituée très en amont, avant le démarrage des relogements et même avant la réalisation du diagnostic social,

l'Equipe relogement est composée, selon les contextes :

- d'un(e) ou plusieurs Conseiller(e)s Sociaux,
- d'un(e) ou plusieurs Chargé(e)s de Clientèle,
- d'un Technicien et/ou Chargé de site

Elle est animée par le Directeur d'Agence et bénéficie de l'appui de l'ensemble des collaborateurs de l'Agence (Responsable Gestion de Clientèle, Gestion de proximité, Chargés de site, Agents de Résidence....)

3- Les conditions d'une bonne mise en œuvre des relogements

3.2 - L'information et la concertation avec les locataires en amont des opérations et tout au long de la phase relogement

- mise en place de permanences,
- visites à domicile,
- réunions publiques d'information,
- réunions avec les Associations de locataires,
- réunions spécifiques avec les ménages,
- diffusion de journaux, plaquettes d'information...

* Charte de la concertation avec les locataires pour le relogement dans le cadre d'une opération de démolition signée en décembre 2004 avec les représentants des Associations de locataires.

* Participation à l'élaboration de la Charte du relogement – Grand Lyon élaborée dans le cadre de l'atelier renouvellement urbain mis en place pour la préparation du 2ème programme local de l'habitat (PLH) de la Communauté Urbaine.

3.3 - Le développement et le renforcement du partenariat inter bailleurs et réservataires

3- Les conditions d'une bonne mise en œuvre des relogements

3.4 - La mobilisation des ressources internes

- ↗ implication du réseau constitué d'une vingtaine d'Agences réparties sur tout le département du Rhône,
- ↗ appui apporté par les autres Directions, Services et Ingénierie Sociale,
- ↗ constitution Equipe Relogement autour du binôme Conseiller(e) Social(e = Référent relogement / Technicien et/ou Chargé de site.

4 – Le suivi et l'accompagnement social assurés par les Conseiller(e)s Sociaux

4.1 - Les Conseiller(e)s Sociaux à l'OPAC DU RHONE

4.2 - Le suivi et l'accompagnement social

4.3 - Le suivi post-relogement

4.1 - Les Conseiller(e)s sociaux à l'OPAC DU RHONE

Dès 1992, les actions et moyens mis en œuvre dans l'accueil et le suivi des ménages en difficultés ont conduit l'OPAC DU RHONE à renforcer les capacités sociales par le recrutement de personnel qualifié, lui permettant ainsi de développer les interventions d'accompagnement social lié au logement ASLL.

Ces actions s'organisent autour de 3 axes :

- Accès au logement (caution et aides financières garantie ACAL...)
 - Maintien dans le logement (suivi des aides pour dettes de loyers...)
 - Accompagnement social lié au logement
 - accueil et suivi de populations spécifiques et identifiées (bénéficiaires du RMI)
 - accueil et suivi des ménages dans les opérations d'habitat adapté (PLATS, PLAI)
 - interventions auprès des ménages en grandes difficultés d'insertion.
- ↪ un(e) Conseiller(e) Social(e) vient rejoindre toutes les équipes
↪ des Agences réparties dans le Département.

4 – Le suivi et l'accompagnement social assurés par les Conseiller(e)s Sociaux

4.2 - Le suivi et l'accompagnement social assuré par les Conseiller(e)s Sociaux

↳ initialement associés en phase opérationnelle,
ils sont désormais impliqués bien en amont du relogement

....dès la réalisation du **diagnostic social** et des premiers éléments du plan de relogement confiés à un **Bureau d'Etude externe, et qui est réalisé** en parfaite collaboration avec l'Equipe relogement.

4 – Le suivi et l'accompagnement social assurés par les Conseiller(e)s Sociaux

↪ **Ils prennent en charge les différentes étapes du relogement en collaboration étroite avec le reste de l'Equipe :**

- analyse de chaque situation,
- simulation futur taux d'effort,
- proposition des logements,
- accompagnement à la visite des lieux,
- définition des travaux supplémentaires dits « d'embellissement »,
- suivis et réceptions des travaux en présence de la famille par le technicien de l'Agence,
- signature des baux, et diverses démarches administratives,
- organisation et aide au déménagement,
- remboursement des frais liés au relogement...

4 – Le suivi et l'accompagnement social assurés par les Conseiller(e)s Sociaux

↪ L'accompagnement social c'est faire en sorte que les ménages partent dans les meilleures conditions...

↪ Le point central de l'accompagnement des familles, c'est permettre la construction d'un projet que le ménage s'approprie, d'où :

- rencontrer tous les ménages régulièrement est une nécessité...
- prendre le temps à l'écoute de l'histoire, du vécu sur le quartier, dans la commune, est indispensable...
- permettre à la famille de « poser ses valises » pour l'aider à passer à une possible projection dans le futur...
- rechercher tous les « garants » d'une bonne intégration dans le nouveau logement, nouveau quartier :
 - en prenant en compte et sauvegardant dans la mesure du possible, les liens familiaux et de «solidarité» dans l'immeuble, le quartier (voisinage, association....)
 - en acceptant de faire plusieurs propositions de logements et travailler sur le refus pour qualifier au mieux le besoin

4 – Le suivi et l'accompagnement social assurés par les Conseiller(e)s Sociaux

Dans tous les cas,

- ↪ échanger et alerter sur les éventuelles difficultés spécifiques de relogement ;**
- ↪ faire valider les choix de stratégies et de solutions de relogements par rapport à l'opération dans son ensemble (priorités, relogements provisoires...) et à des publics spécifiques...(groupe technique relogement bailleur/inter bailleurs et réservataires, groupe de suivi social) ;**
- ↪ connaître et tenter, avec les partenaires sociaux de donner des pistes de reconstruction . L'instauration de rencontres régulières avec les acteurs sociaux locaux (assistantes sociales,....) peuvent permettre d'anticiper et d'organiser le relai.**

4 – Le suivi et l'accompagnement social assurés par les Conseiller(e)s Sociaux

Situations d'accompagnement social rencontrées dans les opérations de renouvellement urbain :

Les personnes âgées :

- Le déménagement ... décision difficile,
 - Le relogement ... peut porter sur plusieurs années,
- ↳ privilégier travail avec la famille, les enfants, autres interlocuteurs comme infirmière à domicile, associations et les Elus...

Les enfants majeurs et la décohabitation :

- Les opérations peuvent bouleverser (accélérer ou faire surgir) des questions familiales en suspens ou non envisagées.
 - Les jeunes adultes vivant chez les parents « n'ont pas conscience de la réalité » .
- ↳ Important d'associer les partenaires extérieurs les connaissant pour un projet « sérieux ».

5 - Le suivi post relogement

↳ **un accompagnement social** des ménages assuré entre autres, par les Conseiller(e)s sociaux de l'OPAC DU RHONE, dans le cadre de leurs missions ;

↳ **une visite de courtoisie** effectuée chez les ménages relogés dans un délai d'un à six mois après le relogement (enquête de satisfaction) aux fins de :

- s'assurer des conditions du déménagement, vérifier les travaux,
- s'enquérir de l'appropriation du nouveau logement par la famille et de sa bonne intégration dans l'immeuble, le quartier, et son environnement ;

↳ **un bilan évaluation du suivi post-relogement confié à des partenaires externes (prestation en cours à ce jour).**