



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

RENOUVELLEMENT URBAIN

Le relogement opérationnel à l'OPAC DU RHONE

Journée du 15 novembre 2005

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)

1 000 relogements en 3 ans

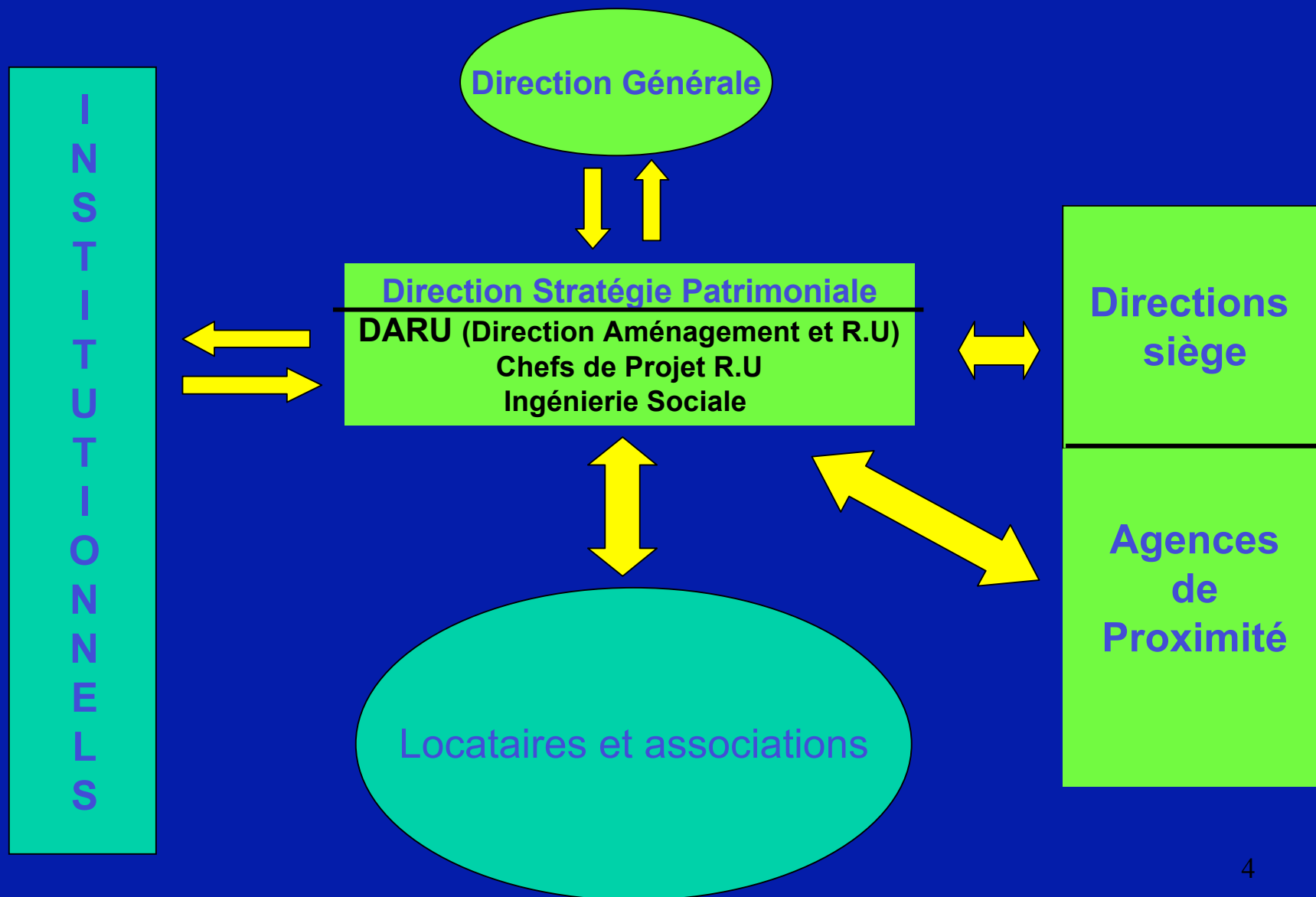
1- Les conditions nécessaires à cette réussite

- 1.1 – Une organisation interne basée sur la conduite de projet
- 1.2 – La mobilisation d'Equipes de relogement au sein des Agences de proximité
- 1.3 – Une concertation avec les locataires en amont des opérations et tout au long de la phase relogement
- 1.4 - Le développement et le renforcement du partenariat inter-bailleurs et réservataires

2- Le bilan et l'évaluation

- 2.1 – Les principaux résultats
- 2.2 - Le suivi et l'accompagnement social
- 2.3 - Les enseignements tirés pour les nouvelles opérations

1.1 Une organisation interne basée sur la conduite de projet



1.2 – La mobilisation d'Equipes 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,

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....)

1.3 – Une concertation avec les locataires en amont des opérations et tout au long de la phase relogement

- mise en place de permanences,
- 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.**

1.4 – Le développement et le renforcement du partenariat inter bailleurs et réservataires

Exemple : LYON 9ème - La Duchère Barre 210

Signature conventions visant à faciliter les relogements opérationnels avec plusieurs autres bailleurs présents sur le site : l'OPAC DU GRAND LYON, SACVL et AXIADE.

Partenariat sur d'autres sites :

- GPV VAULX EN VELIN,
- GPV RILLIEUX LA PAPE,
- ORU SAINT PRIEST,
- VILLEURBANNE La Poudrette - SCIC HABITAT RHONE ALPES.

2.1 – Les principaux résultats

➤ **Plus de 9 ménages sur 10 aujourd'hui relogés dans nos 6 Opérations prioritaires**

(Lyon 8ème Le Bachut – Givors Les Vernes – Bron UC 7 1ère phase – Lyon 9ème La Duchère Barre 210 – Vénissieux Armstrong – Fontaines/ Saône La Norechal)

➤ **Nous avons pu répondre favorablement à de nombreux ménages qui ont souhaité rester dans la commune de leur domicile initial :**

- 90 % des ménages du Bachut relogés à LYON,
- 80 % des ménages de l'UC 7 relogés à BRON,
- 88 % des ménages des Fresnes relogés à GIVORS,
- 74 % des ménages de la Barre 210 relogés à LYON (77%LYON 9ème),
- 83 % des ménages d'Armstrong relogés à VENISSIEUX,
- 71 % des ménages de La Norechal relogés à FONTAINES/ SAONE et sur les proches communes du Val de Saône.

2.1 – Les principaux résultats

- ⇒ **8 ménages sur 10 relogés par des bailleurs sociaux :**
82 % par l'OPAC DU RHONE et 18 % par 17 autres bailleurs sociaux.
- ⇒ **4 logements sur 10 attribués par des bailleurs sociaux sont des réservations organismes, les 6 autres logements font l'objet de réservations :**
37 % Préfecture, 19 % collecteurs, 16 % Conseil Général,
15 % Communauté Urbaine, 13 % Ville.
- ⇒ **9 ménages sur 10 aujourd'hui relogés, ont à ce jour, un taux d'effort** (loyer charges comprises diminué de l'APL comparé aux revenus du ménage) **inférieur ou dont l'augmentation est inférieure à 10 %.**

2.2 – Le suivi et l'accompagnement social

↳ Mobilisation des ressources internes :

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

2.2 – Le suivi et l'accompagnement social

↳ Réalisation du **diagnostic social** et des premiers éléments du plan de relogement confiés à un **Bureau d'Etude externe** en parfaite collaboration avec l'Equipe relogement.

↳ **Mise en œuvre du relogement assurée par 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...

2.2 – Le suivi post relogement

- **un accompagnement social** des ménages le nécessitant (accès au logement, maintien dans les lieux, suivi personnes cumulant les difficultés, dispositif RMI....) est déjà 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.

– Principaux résultats :

- ↳ **des ménages globalement satisfaits** de leur relogement, qui soulignent notamment :
- la qualité de l'accueil et de l'accompagnement réalisés par les Equipes relogement (disponibilité, qualité des réponses et de l'information),
 - les bonnes conditions du déménagement,
 - la réalisation de travaux (particulièrement appréciée),
 - le respect de la localisation, le calme et la taille «humaine» de leurs nouvelles résidences,
 - la proximité des commerces et services publics ainsi que la vie du quartier dans lequel ils ont été relogés,

Si certains mécontentements vont pouvoir faire l'objet d'amélioration ou réajustements, comme par exemple les délais ou la réalisation des travaux, nous n'avons guère de marge de manœuvre quant à la superficie des logements jugés quelquefois trop petites, et sommes aujourd'hui un peu démunis par rapport à la difficulté, quelquefois évoquée, de recréer des liens rapidement.

2.3 – Les enseignements tirés pour les nouvelles opérations

- ⇒ une mobilisation des Equipes relogement très forte pendant toute la durée des relogements qui sont réalisés sur plusieurs années,
- ⇒ des contextes opérationnels comportant plusieurs tranches etc...,
- ⇒ le souci d'effectuer des bilans de relogements de plus en plus fiables...

Décision de la Direction Générale de l'OPAC DU RHONE de confier une mission spécifique pour le suivi et l'évaluation post relogement à des partenaires externes (groupe de travail en cours pour l'élaboration d'un cahier des charges).

A la remise de ces bilans, les ménages «identifiés» comme nécessitant un suivi social seront pris en charge par nos Agences et feront l'objet d'actions d'accompagnement complémentaires si nécessaire.