

## CRDSU

SYNTHÈSE DE LA JOURNÉE DU 23 JANVIER 2006

### Le relogement opérationnel et les pratiques de suivi et d'accompagnement social

#### Premières interventions du matin

#### **Le diagnostic social du relogement : enjeux et méthode**

*Géraldine BOURDIN, Nathalie DEHRE, GROUPE Alliade*

#### **1- Une longue expérience**

*Plusieurs pratiques en terme de relogement :*

- en interne, d'une part lors de réhabilitations lourdes, nécessitant des relogements "tiroirs" et d'autre part, des opérations de démolitions nécessitant un relogement pérenne, qu'il s'agisse d'opérations de renouvellement urbain ou d'acquisition en vue de démolition/reconstruction.
- en interbailleurs, ce sont essentiellement des opérations récentes liées au renouvellement urbain.

Dès lors, la question d'un accompagnement des ménages adapté s'est rapidement posée au groupe.

#### **2 - Un cadre opérationnel complet et des équipes mobilisés:**

En fait, au fur et à mesure des opérations, un socle commun a été créé, permettant :

- la **mise en place d'un partenariat**, qui s'inscrit dans les dispositifs locaux,
- **l'accompagnement individualisé qui s'inscrit dans la durée**, avec un chargé de relogement (Poly'Gones) qui assure l'information l'accompagnement et le suivi personnalisé, en lien étroit avec un référent relogement (Alliade),
- **le renforcement de la présence de proximité**, avec la mise en place de réunions publiques, de permanences sur site, et d'espaces d'échanges spécifiques.
- et des **modalités de relogement précises**, notifiées dans le Guide du relogement, réalisé par le groupe.
- Un dispositif commun de **mobilisation de l'offre** : toutes les demandes qui arrivent sont centralisées au service commercial, et peuvent immédiatement permettre d'attribuer un relogement.
- **Le suivi des ménages post relogement** : Le chargé de relogement contacte le ménage suite à son emménagement, et fait le lien avec les travailleurs sociaux en cas d'accompagnement social du ménage.

- Une **enquête de satisfaction** est menée. Elle repose sur un principe d'externalisation, et elle est réalisée au fur et à mesure des tranches effectuées, afin de recaler le dispositif le cas échéant. Dans une logique partenariale, cela permet à l'ensemble des partenaires de suivre la manière dont sont menés les relogements.

### 3 - L'idée force sur l'accompagnement au relogement

L'accompagnement des ménages va bien au-delà de l'aspect "logement". Le relogement est en fait une occasion de rencontrer l'ensemble des locataires et de faire le point avec eux. Il s'agit aussi de détecter les situations à risque, difficilement décelables au quotidien, et d'enclencher les actions adaptées. Un vrai travail de partenariat local et une organisation interne mobilisée pour ces relogements est la condition de réussite des projets.

### 4- Trois expériences différentes de diagnostic social et de suivi des ménages ont été présentées

#### Le cas du quartier Mas du Taureau - Pré de l'Herbe à Vaulx-en-Velin

*Le projet de renouvellement induit dans une première phase (2004 / 2008) 720 logements à démolir et 490 ménages à reloger, puis 399 logements à démolir dans une seconde phase (2008 / 2011), entraînant 344 relogements.*

Il s'agit donc d'un projet d'envergure qui nécessite une dimension partenariale forte. Celle-ci s'articule autour de trois instances :

- Une **coordination interbailleurs** avec une chargée de mission dédiée pour l'agglomération. Le projet s'inscrit dans la charte de relogement de l'agglomération, laquelle prévoit une communication sur les droits et devoirs des locataires dans le cadre du relogement. Cependant, cette charte a été signée alors que l'opération était déjà bien avancée. Face aux exigences des locataires, un important travail a été mené pour "rattraper" le niveau de communication attendu. Cette démarche a été favorisée par la politique menée par la ville, qui porte une démarche participative.
- Un **groupe technique relogement** composé par l'Etat, la Ville, le Grand Lyon, et les bailleurs. Cette structure partenariale préexistante et ancrée sur le territoire a augmenté l'efficacité du dispositif de relogement.
- Un **groupe de suivi social**, regroupant le service habitat de la ville, la CAF, les MDR, Habitat et Humanisme, les chargés de relogements internes, et la chargée de mission relogement. La mise en place de ce groupe de suivi social apporte un réel "plus" à l'opération, en permettant à la chargée de relogement de faire appel au réseau lorsque cela s'avère nécessaire. C'est une manière de fonctionner qui permet de mutualiser les connaissances et les moyens pour répondre au mieux aux besoins de relogements.

Pour le diagnostic et pour les cas nécessitant un accompagnement spécifique, il a été fait appel à un **prestataire extérieur** (habitat et humanisme).

**Idée force :**

**Le rôle joué par les collectivités, avec un portage politique constant derrière les opérations et la mise en place des partenariats.**

#### Mise en débat

La collaboration entre les partenaires est très positive mais elle entraîne aussi des difficultés, qui doivent s'ajuster au fur et à mesure de l'opération par de la négociation partenariale en continu.

Lorsqu'il est fait appel à un prestataire, comment éviter les doubles diagnostics alors que les informations recueillies à un instant T par l'équipe risquent d'être très vite périmées ?

Sachant que les familles ont besoin d'un référent unique, identifiable, comment pérenniser les équipes, calibrer les besoins en début d'opération ? et garantir la continuité ?

## Le cas du quartier Séverine à Saint-Étienne – Alliade

Présentation enrichie par les expériences de :

Corinne LADOUGNE, Chargée des relogements (Poly'Gones)

Gérard GUICHARDON, animateur de groupes de paroles (prestataire pour Poly'Gones)

Le projet concerne ici une ancienne cité d'urgence, et implique 99 logements démolis et 66 relogements. Les ménages concernés sont souvent en situation fragile, nécessitant un accompagnement spécifique, dans un contexte de parcours résidentiels "bloqués".

### La conduite de projet correspond :

- A un **groupe partenarial** à l'origine du diagnostic et du projet, mais qui a fait le choix d'externaliser la mission. Le cahier des charges a donc été établi avec l'ensemble des partenaires.
- Il est appuyé par la **commission relogement** de la ville, et la dimension interbailleurs, qui permet une vision transversale. En effet, la commission centralise l'offre mobilisable et assure le suivi de l'ensemble des relogements, dans un souci d'uniformisation des pratiques. Les **besoins particuliers** de relogement, comme les grands logements et les maisons individuelles peuvent par ce biais trouver une réponse.

### La conduite des relogements :

- Suivi par le groupe technique et articuler avec la commission relogement de la ville, la conduite des relogements est assurée par une équipe **MOUS relogement** (Poly'Gones), une directrice de mission, une conseillère économique et sociale, un animateur de groupe de paroles psychothérapeute de formation et spécialiste de la communication relationnelle.
- **L'accompagnement des familles** est très complet : le diagnostic est effectuée par la chargée de relogement, en **binôme** avec le référent Alliade. Lorsque cela est nécessaire, la chargée de relogement fait le lien avec les travailleurs sociaux. Ce binôme permet d'être réactif quant à l'évolution des besoins des ménages et les opportunités de relogement, et d'organiser l'accompagnement et le suivi des ménages autour d'une **véritable qualification professionnelle**.
- Un **groupe de paroles** est également utilisé pour permettre aux habitants de se situer personnellement par rapport au relogement, afin de l'aborder d'une manière positive, c'est-à-dire qui leur permette **d'en devenir les acteurs**.
- Ce groupe fonctionne de manière autonome, ni le bailleur ni Poly'Gones ne sont présents aux ateliers. L'animateur du groupe, un **professionnel en communication relationnelle**, fait remonter aux partenaires les tendances du groupe, tout en assurant la confidentialité des participants.

### Idée force :

**Ce fonctionnement permet d'assurer une neutralité dans les relations liées au relogement. De plus, le binôme entre la chargée de relogement et le référent Alliade permet d'assurer la continuité dans les relations locataires/interlocuteur : après la fin de la mission de la chargée de relogement, les locataires auront toujours pour interlocuteur le référent Alliade, associé depuis le début dans les rencontres.**

### Mise en débat

Les professionnels ne doivent pas oublier que les opérations ne sont pas toujours négatives, et montrer aux habitants qu'ils en sont eux-mêmes convaincus, sans quoi les opérations ne peuvent pas être crédibles.

Les relogements sont également une occasion de faire le point avec l'ensemble des locataires, de les "redécouvrir" et d'aborder des problèmes qui ne sont pas visibles.

La communication est toujours un élément difficile à gérer, mais le bailleur ne doit pas être le seul à y faire face, c'est un travail à mener avec l'ensemble des partenaires. Il en va de même pour le suivi post-relogement, qui commence seulement à se développer.

### **Le cas du quartier Champratel à Clermont-Ferrand - Alliade :**

*L'opération de renouvellement urbain implique la démolition de l'ensemble du patrimoine d'Alliade sur site, soit 142 logements, équivalents à 97 relogements.*

*Le contexte de l'opération est très particulier, puisque la stratégie du bailleur est de quitter le territoire. Les relogements sont donc conditionnés par la réussite d'un partenariat interbailleurs.*

L'accompagnement et le suivi des ménages est donc particulièrement délicat, puisqu'il s'agit de transférer les locataires sur le patrimoine des autres bailleurs.

#### **Un cadre a donc été mis en place, comprenant :**

- un protocole relogement avec les associations de locataires
- un protocole relogement inter organismes
- une convention de relogement entre Alliade Habitat, Ophys, Logidôme, SCIC Habitat, Auvergne Habitat.

La complexité du cadre opérationnel rend nécessaire la participation d'un certain nombre de groupes au processus :

#### **Conduite de projet :**

- -la commission relogement de la ville
- un groupe de suivi social créé pour les besoins de l'opération
- un groupe de suivi interbailleurs.

La coordination et le suivi, plus que jamais nécessaire dans cette opération, sont assurés par l'Association régionale HLM d'Auvergne.

#### **Conduite des relogements :**

D'un aspect plus opérationnel, les ménages sont répartis entre les 4 bailleurs, et 4 chargés de relogement sont missionnés dès la réalisation de l'enquête jusqu'au relogement.

#### **Idée force :**

**Ce fonctionnement très particulier permet une mutualisation des moyens et une certaine continuité dans les relations. Les personnes chargées des relogements étant en prise directe avec l'offre.**

### **Mise en débat**

#### **Concernant la localisation des relogements, beaucoup de gens souhaitent rester sur site, comment satisfaire toutes les demandes ?**

Il faut se méfier des idées reçues selon lesquelles la majorité des locataires veut forcément être relogé sur le quartier. Dans bien des cas, les habitants envisagent leur relogement dans d'autres quartiers, ou d'autres communes, même si ce n'était pas leur idée de départ.

Le rôle de l'accompagnement social est également de suivre les réflexions des ménages et les évolutions de leurs souhaits et, dans la mesure du possible, de s'y adapter. Là encore, l'intercommunalité a un rôle à jouer, même s'il existe encore des difficultés avec certaines communes.

## **Interventions de l'après midi**

### **L'opération de relogement sur le quartier Mistral à Grenoble**

**Audrey MACCHI, Chargée de mission renouvellement urbain, Ville de Grenoble**

#### **1- Quelques éléments de contexte**

Le projet de renouvellement urbain du quartier Mistral implique la démolition de 280 logements sociaux, avec 138 relogements sur la ZAC et 142 relogements hors ZAC, pour la période 2005/2009. ACTIS est le seul bailleur présent sur le quartier, mais la reconstruction sur site est assurée par 7 bailleurs différents.

Pour formaliser le partenariat, **une convention de relogement** a été signée par la préfecture, les bailleurs et la ville. les **logements des réservataires** ont largement été sollicités, il y a eu des choix politiques forts pour permettre cette démarche. Le Conseil Général et la Préfecture se sont engagés à mettre à disposition des relogements leurs logements pour un tour.

#### **2- Un cadre piloté par la ville**

Une **MOUS relogement** a été mise en place, regroupant la **chargée de mission renouvellement urbain** de la ville, une **conseillère** en économie sociale et familiale mise à disposition de la ville par ACTIS, et un **agent de la ville**.

La conseillère en économie sociale et familiale a assuré pour le compte de la ville **l'enquête sociale** fin 2005 début 2006, et l'agent de la ville a en charge la permanence et le suivi des ménages. De plus, le bailleur dispose en **interne** d'un **chargé de mission** sur le terrain.

#### **3- Des points forts et des vigilances**

On peut souligner deux **éléments forts de l'accompagnement au relogement et du suivi** des ménages : la participation des habitants et l'accompagnement social mis en place pour cette occasion. Une ré-interpellation constante du partenariat est nécessaire pour faire fonctionner le dispositif.

Mais la **Ville reste garante de la coordination** entre les habitants, ACTIS et les nouveaux bailleurs.

### **L'opération de relogement sur le quartier Mistral à Grenoble**

*Patricia ORSPELT, Conseillère en Economie Sociale et Familiale, Ville de Grenoble*

#### **Un contexte contraignant au départ**

L'intervention de la conseillère en économie sociale et familiale (CESF) s'est déroulée dans un contexte particulier, dans la mesure où des règles avaient été établies au préalable, comme le fait que les locataires ne peuvent refuser la visite d'un logement qui leur est proposé. Mais l'objectif de l'accompagnement est d'amener les locataires à se positionner comme des acteurs de leur relogement, à défaut d'être acteur du projet urbain.

#### **Mais un accompagnement social très développé**

La CESF a pu faire appel pour les cas difficiles (souffrance psychologique) aux professionnels de la santé, avec le Centre de Promotion de la Santé qui accueille des psychologues, et les médecins du secteur. Elle a également travaillé en lien avec le centre social, pour échanger sur les événements et des évolutions sur le quartier.

Par ailleurs, le fait que le Conseil Général ait signé la Charte de relogement signifie qu'il accepte d'impliquer son personnel dans le processus, ce qui facilite la communication et le lien entre les travailleurs sociaux. Pour ces relogements, le maillage territorial des travailleurs sociaux a largement été sollicité. Cet accompagnement est donc une occasion de repérer les difficultés au delà du logement, et d'activer les leviers adaptés.

#### **Idée force**

**Le fait que la CESF soit rattachée à la ville et non plus au bailleur lors de l'enquête sociale permet d'assurer une forte implication de la collectivité dans les relogements et plus d'échanges autour des situations délicates. L'objectif du projet est de créer du lien entre le quartier et la ville, mais pas au détriment des situations individuelles.**

## La participation des habitants à l'élaboration de la charte

Loïc GRAPPIN, Confédération Syndicale des Familles

*La Confédération Syndicale des Familles, association financée par la Politique de la Ville, est intervenue sur le quartier pour accompagner les habitants. Cette association était déjà implantée sur site, avec plusieurs locataires adhérents, bien que relativement peu mobilisés.*

### Une méthode participative pour la rédaction de la charte relogement

L'association s'est tout d'abord montrée présente lors des réunions publiques, et a évoqué avec les locataires la possibilité d'élaborer une **charte de relogement**. Un groupe de travail s'est alors constitué, avec un **objectif et des "limites"** bien posés par la CSF. 4 phases ont été nécessaires :

1/ Dans un premier temps, le but était de **rassembler les locataires et de favoriser leur expression**. Il était important de les rassurer sur leur légitimité à intervenir, de manière à ce que le groupe de travail soit ouvert à tous.

2/ A partir des demandes de relogements individuelles, il a ensuite fallu **aboutir à des demandes globales**. La formulation de ces demandes a été très complexe et a nécessité des nombreux échanges autour du projet urbain.

3/ Puis un retour a été fait par le groupe de travail à l'ensemble des autres locataires, permettant ainsi une **concertation "interlocataires"** avant la validation des demandes.

4/ Enfin, des locataires mandatés par l'ensemble des habitants ont rencontré l'Adjointe au Logement de la Ville, afin de **lui présenter les demandes et de les négocier**.

### Idée force :

**Deux mois plus tard, la Charte a pu être signée. Elle a su intégrer différents engagements, visant à une équité de traitement, à prendre en compte par la Ville, le bailleur ET les locataires. Elle prévoit également que les réseaux familiaux et sociaux soient respectés lors des relogements.**

### Mise en débat

#### - Quels ont été les difficultés du projet ?

Tout d'abord il a fallu sans cesse ré interpellier le partenariat pour pouvoir mobiliser l'offre. La négociation sur les taux d'effort se fait au cas par cas avec les bailleurs et les locataires.

De plus, les projets des ménages évoluent ou n'existent pas forcément. Il faut donc pouvoir suivre et accompagner les ménages de très près durant toute la durée de l'opération. De plus, il y a de nombreux cas de souffrance psychologique qui ont été détectés. D'où l'intérêt d'ailleurs de travailler en lien avec les professionnels de la santé et notamment une psychologue.

#### - La charte a t-elle permis de faire mieux accepter le projet aux habitants ?

L'élaboration de la charte n'a pas fait "changer d'avis " les locataires qui étaient opposés au projet, et ce n'était d'ailleurs pas l'objet du travail. En revanche, elle a engendré une vraie réflexion autour du projet et a permis aux habitants de comprendre ce qu'est un projet de ville, quels sont ses enjeux.

#### - Suite à l'élaboration de la charte, d'autres actions ont elles été engagées avec les habitants ?

La mobilisation est difficile à maintenir. Mais le parti pris était de proposer aux locataires de s'engager dans une action dans laquelle les gens s'investissent et puissent constater les résultats concrets de leur travail.

## **L'expérience de la Duchère**

Nathalie BERTHOLLIER, Chargée de mission GPV Duchère.

### **1- Quelques éléments de contexte**

Le projet de renouvellement urbain de la Duchère est un projet ambitieux, avec la démolition/reconstitution de 1 600 logements sociaux d'ici 2012. Ce projet a la particularité d'avoir été initié avant la création de l'ANRU, et les relogements nécessitant la mise en oeuvre de moyens importants, un travail des partenaires avait permis la création d'un Protocole Habitat pour formaliser leur collaboration.

### **2 -Le groupe GPV : un espace de pilotage fédérateur.**

Le service habitat de la Ville de Lyon assure une forte mobilisation depuis le début, et le partenariat évolue au fur et à mesure de l'opération.

Le GPV est également un espace à la disposition des habitants pour exprimer leurs demandes, leurs interrogations. Ses bureaux sont situés en coeur de quartier. Une maquette du projet est présentée aux habitants, et des journaux d'information sont régulièrement diffusés.

La mairie d'arrondissement est aussi associée à l'accompagnement des ménages, avec un renforcement du rôle de l'antenne solidarité par une nouvelle mission "logement", portant notamment sur l'accompagnement des personnes âgées de plus de 70 ans.

Pour la seconde phase du projet, deux autres groupes opérationnels vont être créés :

- la bourse au relogement, pour mobiliser au maximum l'offre de logements dans le 9ieme arrondissement,
- un groupe de suivi social, permettant aux travailleurs sociaux de se retrouver et d'échanger, en respectant le principe de confidentialité. Ils travaillent également avec le CCAS, pour l'accompagnement des personnes âgées de plus de 75 ans nécessitant un accompagnement spécifique.

### **3 - Un mode opératoire approprié à chaque bailleur**

Les trois bailleurs ont mis en place des principes d'organisation communs. Une seule conseillère est responsable sur la durée de l'ensemble des relogements, avec une équipe très restreinte.

Mais ils ont également conservé des spécificités de fonctionnement :

- l'enquête sociale préalable a plus ou moins été formalisée, avec ou sans prestataire extérieur
- le relogement est assuré par les agences locales (OPAC 69) ou directement par le siège (OPAC 38, SACVL)
- le suivi post relogement est variable, mais rarement formalisé
- les actions de communication et d'informations sont inégales.

### **4 – Un groupe de suivi social qui se réunit fréquemment**

Chaque mois, une réunion par bailleur permet de réaliser un diagnostic partagé des situations les plus fragiles, avec la présence de :

- conseillers en relogements et conseillères sociales de chacun des bailleurs,
- les assistantes sociales des MDR,
- la prévention spécialisée,

- l'antenne solidarité
- ponctuellement, une personne de l'équipe emploi insertion et le CMP.

Trimestriellement, les trois bailleurs (OPAC du Rhône, OPAC du Grand Lyon, SACVL) se regroupent avec les acteurs cités ci-dessus, AMO relogement de la Ville de Lyon et le GPV, pour faire le bilan.

### **3- Les points forts de la démarche**

Le choix a été fait de coller au plus près aux souhaits des ménages. Le Maire, très impliqué dans l'opération, a véhiculé la notion de projet "gagnant/gagnant", permettant aux ménages une véritable amélioration de leur parcours résidentiel.

Le rôle de l'inter organismes prend donc tout son sens, et des négociations avec certaines communes ont été menées régulièrement pour préparer la venue des ménages relogés.

La Ville de Lyon envoie aux ménages, quelques mois après leur relogement, une enquête de satisfaction accompagnée d'une lettre de remerciement. A ce jour, 80% des ménages ayant répondu à l'enquête sont plutôt satisfaits de leur relogement, alors que seuls 60% ont obtenu leur premier choix...

## **Le relogement et l'accompagnement social des ménages**

*Marie-Antoinette DE ROSA de l'Opac du Rhône*

L'OPAC du Rhône a une expérience ancienne des relogements, avec les premières opérations de ce type en 1999.

### **Une organisation spécifique :**

Des équipes relogement sont constituées au sein des agences, et travaillent en lien étroit avec les conseillers sociaux, les chargés de clientèle et les directeurs de site. Toute l'agence apporte un appui à ces équipes.

Les conseillers sociaux, initialement associés en phase opérationnelle, sont désormais présent bien en amont des opérations : ils sont associés dès le diagnostic social, mené par un bureau d'étude externe en collaboration avec l'équipe relogement. Les prestataires externes qui rencontrent les familles sont en lien quotidiennement avec les conseillers de l'OPAC du Rhône. Quant la mission du prestataire externe arrive à son terme, une certaine continuité peut donc être assurée.

Le réseau d'agences de tout le département du Rhône est sollicité pour trouver les solutions les plus adaptées aux relogements.

### **L'importance de la proximité et de la communication :**

Situées en bas des immeubles, ces agences assurent une communication spécifique avec les locataires, notamment avec des permanences dédiées aux relogements, en plus du fonctionnement classique de l'agence. Des réunions d'informations sont également menées avant, pendant et après les relogements.

En cas de situations "bloquées", le dialogue et le travail autour du refus est privilégié autant que possible, pour arriver à une évolution positive de la situation.

### **La philosophie de l'accompagnement des ménages :**

Un aspect essentiel de l'accompagnement est de construire avec les familles un projet qu'elles puissent s'approprier, et de rechercher tous les garants d'une bonne intégration dans le nouveau quartier le cas échéant.

### **Anticiper les difficultés :**

Les échanges entre partenaires jouent un rôle clé pour alerter sur les éventuelles difficultés de relogement, et faire valider les choix effectués par rapport à l'opération dans son ensemble.

Le travail mené avec les acteurs sociaux peut également permettre d'organiser le relais.

### **Idée force :**

**La qualité du suivi et de l'accompagnement des ménages est liée, d'une part, à une organisation spécifique en interne, fortement mobilisée autour des relogements, et d'autre part à un travail partenarial à différents niveaux, permettant de proposer un accompagnement complet et dans la durée aux ménages.**

**Mise en débat**

**-Beaucoup de propositions ont été faites aux locataires, mais comment ont été gérés les cas de ménages difficiles à reloger, notamment ceux qui refusent un grand nombre de propositions ?**

La volonté est vraiment d'arriver à une opération "gagnant-gagnant". Mais dans les quelques cas où les ménages n'ont pas joué le jeu, ont refusé toutes les propositions alors qu'elles correspondaient a priori à leurs souhaits, l'ensemble des partenaires a su rester ferme.

**- Etant données les nombreuses constructions prévues sur le quartier, beaucoup de locataires ont sûrement souhaité y être relogés, comment faire face à cette demande ?**

En réalité, 43% des demandes concernaient le quartier, et 47% des relogements ont été effectivement réalisés sur site. Les ménages ne souhaitent pas forcément rester sur site, le relogement leur ouvre aussi des perspectives.

## Idées à retenir et à creuser

### Les points forts des expériences

Le **portage par les villes** est un élément très fort dans toutes les expériences analysées. Mais la réalité du partenariat l'est tout autant. Le partenariat doit être remobilisé souvent. Mais c'est la condition de réussite des opérations, notamment l'inter-organisme.

**L'accompagnement social est indispensable**, notamment pour rendre acteur les ménages de leur projet. Mais il est indispensable aussi de les aider à mûrir leur choix car certains sont versatiles, d'autres n'ont pas d'idée précise, d'autres aspirent à des choix impossibles (taux d'effort trop important par exemple)

Bien souvent, les acteurs sont **démunis devant des situations très difficiles** à gérer compte tenu des profils de ménages qui rencontrent de graves difficultés. Seul la mise en place d'un réel partenariat entre acteurs sociaux permet de débloquer certaines situations.

### Les questions en suspens

#### ➔ Comment soutenir les bailleurs dans une approche qui relève plus de celle du travail social en soi ?

Le suivi des ménages post-relogement est un volet très important des opérations, qui commence seulement à se mettre en place et auquel les bailleurs ne peuvent sans doute répondre seuls.

#### ➔ Comment réadapter les financements de l'ANRU pour un accompagnement social plus adapté ?

Les relogements nécessitant la prise en compte d'éléments très spécifiques, notamment lorsqu'ils concernent des personnes en situation de handicap, impliquent un accompagnement particulier, avec la recherche d'un logement adapté. Cela se traduit par des coûts très importants, allant bien au-delà de ce que l'ANRU finance. La prise en compte de cette question au niveau national permettrait de faciliter les opérations.

#### ➔ Comment remettre sur le devant des pratiques de proximité qui ont tendance à disparaître ?

Les relogements s'accompagnent souvent d'une présence de proximité renforcée, alors même que la tendance générale semble accorder moins de place à cette dimension : devant la complexité de certaines situations, le rôle des gardiens d'immeuble est remplacé par des numéros verts... Les actions menées dans le cadre du relogement pourraient impulser certaines manières de faire, peut être à pérenniser dans le futur, au-delà du temps du relogement.

#### ➔ Comment gérer le décalage entre l'offre et la demande pour les grands logements ?

Les relogements accentuent le contexte de pénurie de grands logements et de difficulté d'accès au logement social pour l'ensemble des demandeurs. C'est un problème que rencontrent tous les bailleurs, L'intercommunalité a un rôle à jouer, le travail à cette échelle doit être développé.