

## Le nécessaire partenariat pour l'accueil et l'accompagnement des ménages relogés

**Les démarches d'accompagnement des ménages relogés, ainsi que les livraisons des logements neufs et les réhabilitations à la Duchère et à Mermoz, ont nécessité d'approfondir les partenariats locaux et ont conduit les bailleurs à réinterroger leur organisation. Aurélie Sauvignet et Céline Weill, respectivement chargées de l'habitat à la mission de la Duchère et du 8<sup>e</sup> arrondissement de Lyon, et Vincent Mazoyer, responsable de la cellule aménagement urbain et relogement à Grand Lyon Habitat, reviennent ici sur leur collaboration.**

Comme dans d'autres opérations de renouvellement urbain, les relogements<sup>1</sup> ont permis de « mettre en exergue et de traiter des situations individuelles jusque-là souterraines, invisibles et peu prises en compte »<sup>2</sup>. Via une enquête sociale initiale systématique, un accompagnement des conseillers en relogement et un maillage efficace du partenariat local<sup>3</sup>, les équipes ont pu identifier les ménages les plus fragiles nécessitant un suivi particulier. Afin d'apporter des réponses adaptées, divers groupes bailleurs-partenaires ont vu le jour : groupe de suivi mensuel (élus, techniciens), groupe de suivi social (travailleurs sociaux du site), groupe opérationnel inter-bailleurs (partage de solutions de relogement). Les groupes de suivi social ont, par exemple, expérimenté des réponses « sur mesure » : groupe de parole personnes âgées, porte-à-porte, adaptation de dispositifs du CCAS (centre communal d'action sociale) de Lyon et accompagnement global des ménages volontaires. Selon les opérations, 25 % à 30 % des ménages ont bénéficié de prises en charge et de nouveaux droits. Un récent appel à projet<sup>4</sup> du SGCIIV (Secrétariat général du comité interministériel des villes) et de l'Acse (Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances) a donné l'occasion aux partenaires<sup>5</sup> de renforcer les actions de suivi post-relogement, d'améliorer la livraison et l'appropriation des logements neufs ou réhabilités, et de faciliter l'intégration au nouveau quartier et les liens sociaux.

### Accueillir et se mobiliser au bénéfice des ménages

Afin d'assurer une veille sociale, les bailleurs mènent plusieurs démarches : enquêtes auprès de ménages déjà accompagnés, mise en place d'un dispositif d'alerte par Grand Lyon Habitat (endettement, conflit de voisinage...) permettant, si néces-

saire, de reprendre contact avec le ménage et de réinterpeller le partenariat local. Les partenaires se sont également mobilisés grâce à cet appel à projet pour accompagner individuellement les ménages dans leur nouvelle résidence et faire émerger des actions collectives à l'échelle de l'immeuble et du quartier. Cette expérimentation sur trois résidences à la Duchère et un bâtiment réhabilité à Mermoz se traduit d'une part par des questionnaires et visites à domicile pour connaître la satisfaction et les besoins suite aux travaux ou à l'emménagement ; d'autre part, par un soutien à l'émergence de collectifs de locataires et la mise en place d'actions sur le cadre de vie et le lien social. Des temps d'échanges (bailleur, habitants, équipements de quartier) ont complété ces actions et contribuent à renforcer les liens des bailleurs avec les habitants du quartier ainsi que le partenariat avec les équipements de proximité (centre social, régie de quartier...).

### Les acquis du relogement, socle de l'organisation future

Les compétences et partenariats déployés à l'occasion des relogements s'avèrent transposables et trouvent un écho particulier au sein de l'organisation de Grand Lyon Habitat. En effet, conscient de la valeur des ressources constituées autour du relogement, Grand Lyon Habitat a décidé le redéploiement de ses compétences sur la question de la mobilité résidentielle, qu'elle soit souhaitée (demande de mutation) ou suscitée (prévention de l'impayé, sous-occupation...). L'évolution du métier de conseiller en relogement en charge de la mobilité résidentielle permet la pérennité du suivi et de l'accompagnement social de ménages après relogement. Reste entière la question de transposer à d'autres quartiers ou d'autres problématiques cette approche volontariste et collective de l'accompagnement social. ■

**Une approche volontariste et collective de l'accompagnement social**

*Vincent Mazoyer,  
Aurélie Sauvignet et Céline Weill*

1 - 1 400 ménages ont été relogés à la Duchère, 460 à Mermoz entre 2004 et 2011.  
2 - Mobilités et trajectoires résidentielles des ménages dans les opérations de rénovation urbaine, PUCA, 2006.

3 - Partenaires mobilisés : conseil général, CCAS, mission locale, éducateurs, centres sociaux, partenaires de la santé mentale...

4 - Expérimentation nationale « accompagnement post-relogement des ménages », 2011.

5 - Trois porteurs de projet, soutenus par la ville de Lyon, ont été retenus : Grand Lyon Habitat, l'Opac du Rhône et le centre social Duchère Plateau.