

**CHARTÉ**  
**MÉTROPOLITAINE**  
**DE RELOGEMENT**  
DOCUMENT CADRE

Les documents cadre de la convention intercommunale d'équilibre territorial, la charte métropolitaine de relogement et le plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information du demandeur ont été adoptés le 14 octobre 2016 au conseil de la Métropole.



Ces documents ont pour objectif de préserver le vivre ensemble, favoriser la mixité et la cohésion sociale, satisfaire le droit à l'information pour les demandeurs de logement social, accueillir tout demandeur de logement social qui le souhaite, partager et harmoniser la gestion des attributions et des demandes de logement social à l'échelle métropolitaine.

Un ensemble d'actions est à mettre en œuvre pour articuler et gérer les politiques de demain sur les attributions et la gestion de la demande de logement social au service des habitants de notre métropole.

Nous avons défini le rôle de chacun dans les attributions, les objectifs de mixité sociale et la prise en compte de tous les publics dont les ménages de l'accord collectif intercommunal, les ménages issus des relogements des nouveaux programmes de renouvellement urbain, les demandes de mutation.

La Conférence intercommunale du logement et les instances de coordination intercommunales permettront un partenariat renforcé et une gestion partagée et transparente autour de la demande et des attributions de logements sociaux.

Plusieurs autres leviers concourant à l'équilibre de notre territoire seront mobilisés : la programmation de logement pour répondre aux besoins des populations, les politiques de loyers et charges et l'accompagnement social des ménages.

Enfin, les habitants de la métropole bénéficieront d'une meilleure information sur le logement social et un accueil de qualité et de plus en plus mutualisé entre les acteurs du logement de la métropole.

La solidarité métropolitaine est la condition de réussite des objectifs d'équilibre territorial et de gestion de la demande de logement social.

**Damien Castelain**

Président de la Métropole Européenne de Lille

**Bernard Haesebroeck**

Vice-président délégué  
à la Stratégie en matière de Logement et Habitat



p.07 **INTRODUCTION**

p.13 **CADRE MÉTROPOLITAIN OPÉRATIONNEL  
DE MISE EN ŒUVRE DES RELOGEMENTS**

- p. 14 A. Les ménages concernés par les relogements
- p. 14 B. Mobilisation du parc à l'échelle métropolitaine  
au service des relogements
- p. 18 C. Qualité des sites de relogements
- p. 19 D. Le cadre financier des relogements
- p. 20 E. Soutenabilité financière pour les ménages

p.23 **GOUVERNANCE ET ORGANISATION  
PARTENARIALE**

- p. 24 A. Les partenaires
- p. 26 B. Les instances stratégiques
- p. 27 C. Les instances opérationnelles du relogement
- p. 29 D. Les outils de suivi du relogement
- p. 29 E. L'administration type d'un relogement

## SOMMAIRE

p.33 **ENGAGEMENTS ENVERS  
LES MÉNAGES ET DÉROULEMENT  
DES RELOGEMENTS**

- p. 35 A. L'accompagnement global partenarial
- p. 35 B. Le droit au relogement
- p. 36 C. Le relogement ne devra rien coûter aux ménages
- p. 37 D. Prise en charge matérielle du déménagement
- p. 37 E. Un logement adapté / Principe de réalité (souhaits, besoins,  
orientation...)
- p. 39 F. Un logement de qualité
- p. 39 G. Un accompagnement continu

p.43 **LES MÉNAGES DES IMMEUBLES EN  
RÉHABILITATION OU EN DÉMOLITION  
DANS LES QPV HORS SITES ANRU**

- p. 44 A. Les ménages concernés
- p. 45 B. Déroulement du suivi pour  
les ménages hors périmètre ANRU dans les QPV



## INTRODUCTION

Dans le cadre du Nouveau Programme de Renouvellement Urbain au sein de la métropole, la présente charte de relogement a pour objet de garantir aux ménages concernés par les démolitions, les réhabilitations et les restructurations lourdes de leur logement, des conditions de relogement respectant les droits des ménages et les objectifs de parcours résidentiels définis par les partenaires.

La charte présente le partenariat mis en œuvre autour de la démarche de relogement et fixe dans le détail les différents niveaux d'engagement de chacun des partenaires. Elle rappelle notamment les engagements de la MEL, des Villes et des Bailleurs auprès des ménages concernés par les opérations sur le bâti.

La charte décline les principes que les partenaires s'engagent à respecter dans la mise en œuvre du processus de relogement. Ce document constitue le cadre métropolitain de référence et la feuille de route pour les relogements. Les modalités de mise en œuvre seront précisées dans le temps du

protocole, la charte pourra être amendée dans sa phase plus opérationnelle.

La charte s'inscrit dans le respect de l'article 8 de la loi de programmation pour la ville et la cohésion sociale ainsi que dans le respect du règlement général de l'ANRU en vigueur à la date de signature de la charte.

Cet enjeu de diversification dans les quartiers doit s'accompagner d'une dynamique visant à favoriser la mixité sociale et fluidifier les parcours résidentiels.

Cela passe par la connaissance précise du fonctionnement social des quartiers et sa formalisation d'une part, et par l'ouverture du parc métropolitain et sa transparence d'autre part.

---

### **PRÉSENTATION DU CONTRAT DE VILLE D'AGGLOMÉRATION DE LA MEL**

---

Le contrat de ville d'agglomération de la MEL a été signé le 15 juillet 2015.

La MEL, engagée en politique de la ville au titre de ses compétences dans les domaines de l'aménagement, de l'habitat et ces dernières années en matière de renouvellement urbain, est devenue depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015 compétente en matière de politique de la ville.

La loi MAPTAM du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles et la loi du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine ont consacré ce rôle de la métropole.

La stratégie mise en œuvre par la MEL, coproduite et partagée avec l'Etat, la Région, le Département, ses communes membres et de nombreux partenaires, porte l'ambition d'une véritable politique

de développement et d'aménagement du territoire métropolitain, dépassant une logique de réparation sociale, afin d'agir sur les mécanismes de relégation et d'exclusion.

A ce titre la MEL est en charge de l'élaboration, du pilotage et de la coordination du contrat de ville d'agglomération dont elle porte la stratégie globale et garantit sa mise en œuvre.

Le contrat de ville d'agglomération de la MEL associe ainsi, dans un cadre unique, les actions de développement économique, de cohésion sociale et de renouvellement urbain.

Le contrat de ville de la MEL pour la période 2015-2020, se déclinera en conventions territoriales et en conventions thématiques. L'une de ces conventions thématiques est la Convention Intercommunale d'Équilibre Territorial, dont la présente charte métropolitaine de relogement constitue un des éléments forts.

Conformément à l'article 8 de la loi de programmation pour la ville et la cohésion sociale, la convention intercommunale d'équilibre territorial de la MEL aura à :

- intégrer les objectifs de mixité sociale et d'équilibre entre les territoires à l'échelle intercommunale à prendre en compte pour les attributions de logements sociaux (dont les mutations) ; ces objectifs sont fixés en fonction du critère de revenu défini par la loi et des engagements pris en matière de relogement des personnes relevant des accords collectifs;
- définir les modalités de relogement et d'accompagnement social dans le cadre des projets de renouvellement urbain;
- déterminer les modalités de la coopération entre les bailleurs sociaux et les titulaires de droits de réservation pour mettre en œuvre les objectifs de la convention.

## PRÉSENTATION DU PROGRAMME MÉTROPOLITAIN DE RENOUVELLEMENT URBAIN

Les interventions ciblées sur une géographie prioritaire, publiée par décret le 31 décembre 2014, couvre 21 communes dont 3 sont « sortantes » des anciens périmètres d'intervention, et des territoires de projet de Renouveau Urbain, identifiés par l'ANRU. Parmi ceux-ci, 5 secteurs relèvent de l'intérêt national et 4 de l'intérêt régional.

L'arrêté du 29 avril 2015 publie la liste des quartiers prioritaires de la politique de la ville présentant les dysfonctionnements urbains les plus importants, et visés en priorité par le nouveau programme national de renouvellement urbain dans la métropole. Ceux-ci sont :

Communes concernées	Quartiers
Lille, Faches-Thumesnil, Loos, Lezennes, Wattignies	Secteur Sud
Loos	Les Oliveaux
Mons-en-Barœul, Lille, Villeneuve-d'Ascq	Nouveau Mons - Les Sarts- Dombrowski
Roubaix, Tourcoing, Wattrelos, Croix	Quartier intercommunal Blanc Seau - Croix Bas Saint Pierre
Tourcoing	La Bourgogne

Les sites d'intérêt régional sont :

Communes concernées	Quartiers
Lille	Bois Blancs
Wattrelos	Quartier des Villas
Hem	Trois boudets-Lionderie
Wattignies	Blanc-Riez

La présente charte de logement concerne les ménages habitant ces quartiers et les secteurs NPNRU ciblés dans le cadre du protocole de préfiguration, dont le logement est touché par une intervention sur le bâti.

## LES OPÉRATIONS ANTICIPÉES OU URGENTES DE LA PHASE « PROTOCOLE »

La phase « protocole de préfiguration », qui représente la première étape de contractualisation des futurs projets de renouvellement urbain est destinée à financer et mettre en œuvre un programme d'études et les moyens d'ingénierie, qui permettront de construire les projets urbains et de définir leur conditions de faisabilité et de réalisation.

L'ANRU permet le lancement d'opérations dites urgentes, permettant ainsi le démarrage du logement des ménages résidant dans les immeubles voués à la démolition.

Les opérations identifiées au stade du protocole sont :

1. Secteur 1-Concorde-Wazemmes opération de logement avant démolition (LMH) à Lille
2. Secteur 1-Concorde-Wazemmes opération de logement avant restructuration (LMH) à Lille
3. Opération de démolition 2-4 JB Clément (Vilogia) à Lille
4. Opération Braille (Vilogia) - 17 logements à Hem

Les conditions de logement des ménages de ces opérations seront précisées dans les conventions d'application en amont de leur démarrage.

## POURQUOI UNE CHARTE DE RELOGEMENT ?

La présente charte de logement précise donc les modalités de logement et d'accompagnement social des ménages dans un cadre intercommunal et inter-bailleurs largement renforcé par la loi mais également sur la base de la capitalisation de l'expérience de la métropole en la matière et des acquis des projets de renouvellement urbain de la période précédente.

Le nouveau programme national de renouvellement urbain constitue une opportunité pour améliorer la solidarité intercommunale et interbailleurs au service de la qualité des relogements pour :

- offrir des parcours résidentiels positifs aux ménages, notamment en direction des logements neufs ou conventionnés depuis moins de cinq ans;
- réinscrire les ménages en difficulté dans une dynamique d'insertion;
- contribuer à la mixité sociale.

Chaque commune et chaque bailleur du territoire métropolitain s'engagent, dans le temps des projets et afin de libérer les immeubles, à reloger des ménages issus des quartiers en NPRU et à mobiliser le parc de logements neufs pour une partie de ces relogements.

Le logement doit permettre de proposer aux ménages, un accompagnement de qualité et « sur mesure » sur le plan administratif, social, technique et financier.

**Les ménages sont les premiers et principaux acteurs de leur projet résidentiel, il sera construit avec eux et pour eux.**

**La construction du projet de logement se fera en proximité avec les ménages, en prenant notamment en compte les ressources effectives qu'ils trouvent actuellement dans le quartier, ou dont ils auront exprimé le besoin ou la nécessité, afin de lever tous les freins à leur mobilité et leur permettre de se projeter dans tous les quartiers de la métropole.**

## LES CONVENTIONS D'APPLICATION

**La présente charte métropolitaine de logement sera déclinée dans les conventions d'application, notamment pour identifier précisément les besoins quantitatifs, dans le temps, définir et mettre en place les instances de suivi des relogements en proximité.**

La charte métropolitaine de logement, adoptée par l'ensemble des communes par sa délibération en Conseil Métropolitain, sera complétée des engagements en matière de logement définis dans les conventions d'application.

Les instances sont propres à chaque ville et respectent les structures déjà existantes et les moyens des équipes en place. Ces conventions d'application préciseront les modalités mises en œuvre par chaque territoire et définissent les moyens que se donnent les villes, la MEL, les bailleurs et les partenaires institutionnels pour atteindre les objectifs définis dans la charte métropolitaine de logement. Ces conventions d'application seront annexées à la présente charte.

Elles doivent préciser a minima :

- les besoins quantitatifs en matière de logement, et estimation des besoins en termes de typologie,
- les plans stratégiques de logement (PSR) locaux,
- les modalités de fonctionnement des instances locales (relogement et accompagnement des ménages),
- les modalités de fonctionnement de l'interbailleurs local,
- l'encadrement des conditions de vie des locataires.

**Pour les opérations anticipées, un document similaire et spécifique sera produit au moment de leur lancement.**



**CADRE MÉTROPOLITAIN  
OPERATIONNEL DE MISE EN  
ŒUVRE DES RELOGEMENTS**

---

## A. LES MÉNAGES CONCERNÉS PAR LES RELOGEMENTS

---

La MEL et ses partenaires signataires s'engagent à ce que le relogement des ménages induit par les interventions sur le bâti soit encadré par la présente charte de relogement. Cet engagement vaut également pour les opérations anticipées, en amont des conventions, décrites plus haut.

Les opérations qui induisent des relogements sont

- les démolitions en habitat social ou privé,
- les réhabilitations et/ou les restructurations lourdes en milieu inoccupé (qui nécessitent, un relogement, même temporaire).

Les partenaires considèrent que l'ensemble des ménages concernés par ces opérations doivent bénéficier d'un accompagnement et d'un suivi de qualité.

L'identification des besoins en relogement sera réalisée en fonction du diagnostic social et urbain du quartier.

---

## B. MOBILISATION DU PARC À L'ÉCHELLE MÉTROPOLITAINE AU SERVICE DES RELOGEMENTS

---

La MEL et ses partenaires signataires du contrat de ville d'agglomération et de la Convention Intercommunale d'Équilibre Territorial, s'engagent à respecter la présente charte.

L'offre mobilisable, est constituée par :

- le parc existant des bailleurs,
- les logements en offre nouvelle (locatifs sociaux neufs et acquis améliorés),
- les logements en accession aidée
- les logements locatifs sociaux réhabilités,

- les logements en accession, libres ou privés conventionnés.

- les logements adaptés.

Le parc adapté, le parc privé classique existant et le parc en programmation des bailleurs dans le cadre du développement de l'offre globale sont autant de solutions de relogement qu'il conviendra de mobiliser en fonction des situations et des statuts des ménages (locataires du parc social, du parc privé ou propriétaire occupant).

Les partenaires de la démarche s'engagent à mobiliser toutes les opportunités de relogement, en interbailleurs et en intercommunal, au service d'une plus grande mixité sociale dans les territoires, telle que portée par la Convention Intercommunale d'Équilibre Territorial et pour répondre aux objectifs de cette charte.

### 1. Permettre des relogements dans toutes les communes de la Métropole

La réalisation des objectifs de mixité sociale et de relogement des ménages sera facilitée par la mobilisation de l'offre globale de logements, et notamment de l'offre nouvelle. Ils s'inscrivent ainsi dans le respect de l'article 8 de la loi de programmation pour la ville et la cohésion sociale et du règlement général de l'ANRU.

**Chaque commune et chaque bailleur s'engagent à reloger des ménages issus des quartiers en NPRU et à mobiliser le parc neuf pour une partie de ces relogements.**

**Les principes de cette mobilisation sont les suivants :**

**Des objectifs annuels pour toutes les communes** pour garantir la possibilité de reloger les ménages dont le projet résidentiel relève de l'intercommunal dans l'ensemble de la métropole : Il s'agit de réserver annuellement une part de logements dans chaque commune pour les ménages à reloger pondérée en fonction du nombre de logements en QPV et hors QPV.

**Cette part sera précisée en fonction des besoins de relogement recensés.** Les attributions sont réalisées sur l'analyse de la demande exprimée (consolidation par le groupe technique de relogement métropolitain (GTRM)). Ces objectifs sont évalués et revus annuellement.

**Les contingents bailleurs, métropolitain et Action Logement seront mobilisés, tant que de besoin, pour le relogement des ménages.** Le contingent du bailleur concerné par la démolition est mobilisé pour les relogements, notamment pour les relogements intercommunaux réalisés au sein de son parc. Le contingent métropolitain est mobilisé, tant que de besoin, pour favoriser les relogements en inter bailleurs dans l'ensemble des communes de la métropole. Le contingent Action Logement sera sollicité tant que de besoin pour favoriser les relogements des salariés des entreprises du secteur concerné.

### 2. Se donner des objectifs de relogement par bailleur

**Chaque bailleur s'engage à reloger des ménages issus des quartiers en NPRU et à mobiliser le parc neuf pour une partie de ces relogements.**

**Les principes sont les suivants :**

**Des objectifs de relogement par organisme de logement social définis de manière partenariale.**

Le bailleur concerné par la démolition étant le bailleur référent initial, il détient la responsabilité finale du relogement. Il doit cependant être assisté par ses confrères pour satisfaire les besoins des ménages et les objectifs d'équilibre territorial.

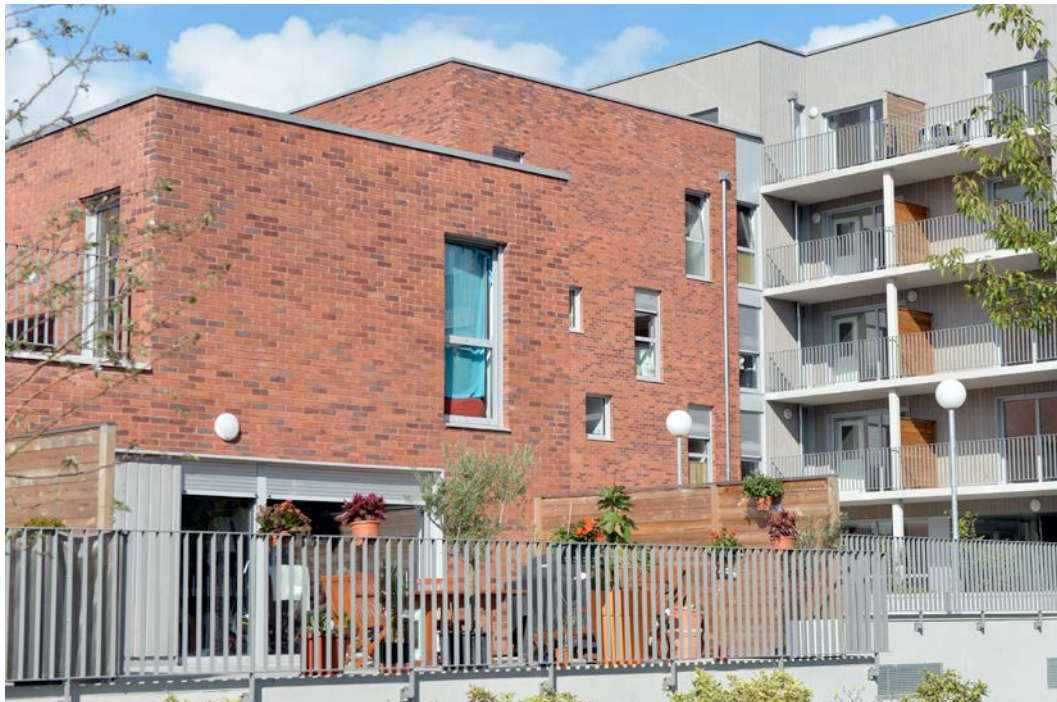
Ainsi, des objectifs de relogement seront établis par bailleur sur la base des besoins en relogement estimés à l'issue de la phase de diagnostic et de définition des projets locaux.

La répartition entre bailleurs prendra en compte le patrimoine social existant et à venir et le nombre de logements en quartiers prioritaires et hors quartiers prioritaires.

Un préfléchage territorial est prévu par le GTR local lors du recensement des souhaits, suivi d'une validation en GTRM.

**Les relogements en interbailleurs réalisés au niveau local (interbailleurs local) seront comptabilisés au titre des objectifs de relogement par bailleur au niveau métropolitain.**





### 3. Mobilisation de l'offre en logements neufs

**La réalisation des objectifs de mixité sociale et de relogement des ménages devra être facilitée par la mobilisation de l'offre globale, et notamment dans le neuf, des bailleurs signataires sur l'ensemble du territoire métropolitain.**

La mobilisation de l'offre neuve constitue un levier important pour favoriser la mixité sociale. Dans ce cadre, la MEL communique aux groupes techniques de relogement locaux la liste des futures livraisons consolidées à l'échelle intercommunale. Ces groupes techniques de relogement locaux proposeront des candidats pour ces logements issus des diagnostics et des enquêtes auprès des ménages. Il est rappelé que, dans le cadre du PRU 1, ce sont 40% des relogements qui ont été assurés dans le neuf.

**Afin de faciliter des parcours résidentiels pour des ménages dans des logements locatifs sociaux neufs ou conventionnés depuis moins de cinq ans, l'ANRU peut accorder une « indemnité pour minoration de loyer<sup>1</sup> » à l'organisme HLM accueillant les ménages concernés.**

Pour cela, le relogement définitif est réalisé dans le parc de logements locatifs sociaux neufs ou conventionnés depuis moins de cinq ans; et, le loyer inscrit dans le bail du ménage relogé est obligatoirement fixé au maximum au plafond de loyer pour l'attribution de l'aide personnalisée au logement du ménage concerné, tel que défini à l'article R 351-17-3 du code de la construction et de l'habitation.

L'indemnité pour minoration de loyer correspond à un montant forfaitaire d'aide selon la typologie du logement par ménage relogé de façon définitive:

- T1/T2	1 500€
- T3/T4	4 000€
- T5 et +	5 000€

Ces indemnités devront être programmées de façon à être inscrites sous forme de ligne d'opération dans les conventions d'application à venir.

#### **L'ensemble des engagements relatifs au relogement**

<sup>1</sup> Les modalités d'octroi de l'aide pour minoration de loyer sont précisées par une note d'instruction du directeur général de l'Agence

des ménages avec minoration de loyer est précisé et suivi dans le cadre du comité de pilotage du relogement métropolitain.

### 4. Mobilisation des contingents

Le contingent du bailleur démolisseur sera mobilisé pour les relogements, notamment pour les relogements intercommunaux réalisés au sein de son parc.

En outre, l'ensemble des contingents (Etat, MEL, Bailleurs, 1% logement...) sera mobilisé pour le relogement des ménages.

Le contingent métropolitain sera notamment mobilisé, autant que de besoin, pour favoriser les relogements en interbailleurs dans l'ensemble des communes de la métropole.

**La gestion des contingents en flux permet de mettre en adéquation l'offre et la demande.**

### 5. Le Plan Stratégique Métropolitain du Relogement (PSR)

**Le PSR métropolitain est un outil stratégique qui contient l'ensemble des opérations métropolitaines, sous forme de planning général.** Il sera construit durant la période du protocole pour offrir aux partenaires une vision sur les logements neufs mobilisables.

Le PSR métropolitain affiche la capacité quantitative en matière de relogements. Il comprend la répartition prévisionnelle des objectifs de relogement sur les différents segments de parc par la mobilisation d'une offre de logements, neuve, réhabilitée ou existante, en locatif ou en accession dans la commune ou hors de la commune.

Le plan stratégique de relogement métropolitain consolidera donc l'ensemble des PSR locaux et fera apparaître, en outre, l'ensemble des relogements des ménages concernés par les démolitions ou les réhabilitations, mobilisant l'interbailleurs et/ou l'intercommunal.

La programmation annuelle de l'offre neuve sera portée par la MEL à connaissance des partenaires locaux.

Le PSR métropolitain comprend le planning de l'ensemble des démolitions et des réhabilitations, avec le prévisionnel des relogements programmés

année par année pour chaque résidence, en prenant en compte les besoins en termes de typologies de logement. Cette prévision est élaborée par chaque bailleur et concerne les locataires titulaires d'un bail ainsi que les décohabitants.

L'élaboration du PSR, puis son actualisation trimestrielle des réalisations (relogements effectués et livraison de logements prévisionnelle dès que l'information est disponible au trimestre puis livraison effective) et son actualisation annuelle des objectifs, seront assurées par la MEL en lien avec les communes et les bailleurs, en cohérence avec l'actualisation des PSR locaux.

## C. QUALITÉ DES SITES DE RELOGEMENTS

### 1. Un outil unique de référence pour une observation dynamique, partagée entre les partenaires

L'outil d'observation dynamique partagée entre les partenaires (détaillé dans l'art. 8 de la CIET) constitue l'outil d'aide à la décision pour qualifier l'offre.

Cet outil d'observation repose sur la cartographie du parc social reliée aux données d'observation sur l'environnement du quartier, la connaissance du patrimoine, le fonctionnement et la fragilité des résidences et le flux des attributions. Il sera à disposition des communes, des bailleurs et des co-pilotes de la CIET et du Plan de gestion.

Plus précisément, à cette entrée cartographique dynamique du parc social de la métropole, pour qualifier le parc, sont intégrés :

- l'environnement du quartier
- la connaissance du patrimoine c'est-à-dire :
  - le bailleur social identifié pour chaque résidence
  - les éléments de la structure de l'offre
  - le classement du patrimoine en familles
  - les programmations de logements (consolidation métropolitaine)
  - les livraisons ou logements neufs (consolidation métropolitaine)

- d'autres orientations peuvent être intégrées : ventes HLM connues, projet de réhabilitations (consolidation métropolitaine)
- le fonctionnement et la fragilité des résidences
- des indices de fragilité à comparer à des taux de référence pour mesurer le « bien vivre »
- l'occupation actuelle des résidences
  - la définition de l'occupation des ensembles immobiliers
  - la définition d'une occupation de référence (prenant en compte le classement par famille de patrimoine) et de principes d'attribution
  - l'observation de l'occupation sociale par tranche de revenus.
- les attributions et nouveaux entrants par commune/quartier/résidence
- le bilan des attributions
- les éléments cartographiques permettant d'accompagner les choix résidentiels des ménages et de disposer d'informations nécessaires sur le quartier de destination
- les données des groupes de suivi du peuplement, pour les sites NPRU notamment.

Cet outil sera utilisé en instance de coordination intercommunale pour formuler les préconisations partenariales pour déterminer ce qui fonctionne bien, ce qui peut être amélioré, comment faire évoluer l'occupation, la stratégie à adopter pour les futures attributions, mutations de certaines résidences et relogements NPRU.

L'outil d'observation dynamique partagée entre les partenaires constitue l'outil d'aide à la décision, outil unique de référence, pour qualifier l'offre et orienter les attributions en amont des commissions d'attribution de logements (CAL).

Les éléments sont partagés et remontés en CAL.

Cet outil sera développé par la MEL en lien avec l'AR Habitat courant 2017, puis proposé aux partenaires.

### 2. Le Tableau de l'Offre Mobilisable (TOM)

Durant la phase de développement de l'outil évoqué ci-dessus et de sa validation, les TOM (tableaux de l'offre mobilisable des bailleurs) seront utilisés en phase de transition.

Cet outil est renseigné par le bailleur d'origine et la commune pour qualifier le patrimoine existant.

Le partage des TOM ainsi que leur consolidation, à l'échelle intercommunale et interbailleurs, pour une meilleure connaissance du patrimoine hors commune d'origine devra intervenir avant le démarrage opérationnel du relogement.

### 3. Le suivi du « peuplement » dans les sites en NPRU

Au niveau local, les villes et les bailleurs présents dans le périmètre NPRU doivent déployer les instances dédiées au suivi du peuplement et des attributions réalisées dans les quartiers en renouvellement urbain, de type Groupe de Suivi du Peuplement (GSP).

L'objectif des GSP est de partager localement un diagnostic commun sur l'état du peuplement du quartier, co-construire une stratégie de peuplement pour le quartier. Ainsi, les attributions dans les résidences identifiées comme fragiles devront être étudiées en commun par les bailleurs et les communes afin que les profils des demandeurs de logement soumis à l'examen de l'instance souveraine de la CAL correspondent parfaitement aux objectifs des dynamiques de peuplement de la CIET.

Les GSP sont donc chargés d'analyser les dynamiques de peuplement en cours dans les quartiers et de vérifier qu'elles répondent bien à la stratégie de peuplement établie localement en lien avec les principes de la CIET. Les données mobilisées sont celles de l'occupation du parc social, des données FILOCOM, et des données mobilisables concernant l'ambiance urbaine (études ESSP inscrites au protocole de préfiguration par exemple).

Les enjeux sont la pérennisation des acquis et des investissements réalisés dans les quartiers, la capitalisation des méthodes de travail, le partage commun des objectifs d'amélioration des parcours résidentiels des ménages et le renforcement de l'attractivité résidentielle des quartiers rénovés.

La MEL accompagnera les villes dans la mise en place et l'animation de ces instances qui se

réunissent deux fois par an à l'issue du diagnostic et des préconisations par résidence.

Les travaux des GSP alimentent l'outil d'observation dynamique.

Durant la phase du protocole, les GSP seront chargés d'alimenter le diagnostic de peuplement du quartier. Ce diagnostic partagé par les partenaires (DDTM, MEL, Villes, Bailleurs, Action Logement<sup>2</sup> et tout autre acteur pouvant contribuer à ce diagnostic au titre de ses compétences) permettra notamment d'aider à la définition de la nature d'intervention pertinente sur le bâti (démolitions, réhabilitations, reventes).

## D. LE CADRE FINANCIER DES RELOGEMENTS

L'Agence Nationale de Rénovation Urbaine accorde des subventions aux moyens d'ingénierie nécessaires en vue de l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation du projet de renouvellement urbain, notamment aux moyens d'accompagnement du changement induit par le projet de renouvellement urbain tels que les actions et missions portant sur le relogement des ménages, l'histoire et la mémoire des quartiers sur le champ urbain.

Elle peut accorder une subvention à un dispositif spécifique interne ou externe d'accompagnement des ménages dont le relogement est rendu nécessaire dans le cadre du projet de renouvellement urbain et des ménages dont le logement fait l'objet d'une requalification financée par l'agence.

L'Agence subventionne également les actions d'accompagnement social des ménages concernés par le relogement, de type «MOUS relogement», d'une durée pouvant aller jusqu'à six mois après le déménagement.

<sup>2</sup> Les obligations décrites dans le Règlement Général de l'ANRU (Chapitres VI et VII) s'établissent ainsi :  
- Les contreparties en faveur d'Action Logement représentent au maximum 12,5% du nombre total de logements construits et de logement requalifiés  
- Le porteur de projet, en lien avec les organismes HLM du territoire concerné, est responsable de l'identification des contreparties en faveur d'Action Logement en matière de droits de réservation de logements locatifs sociaux.  
Par ailleurs, la convention pluriannuelle (signée par Action Logement) détaillera les contreparties en faveur d'Action Logement.

Les actions d'accompagnement des ménages aux nouveaux usages dans les logements suite à un relogement ou à une requalification de logement locatif social, pouvant durer jusqu'à six mois après le déménagement lorsque cela est nécessaire, peuvent également être subventionnées par l'Agence.

Par ailleurs, l'Agence accorde un forfait pour relogement d'un montant de 3000 euros par ménage relogé (titulaire du bail et décohabitants), attribué en référence à l'enquête sociale menée en amont, y compris pour des relogements temporaires en attente d'un relogement dans le neuf. Ce forfait permet de prendre en compte les dépenses d'enquêtes sociales, les frais générés par le déménagement et l'installation du ménage (dont aménagement des logements servant au relogement), l'accompagnement social en amont, pendant et après le relogement.

La prise en compte des relogements s'effectue à la date de la prise en compte du dossier d'intention de démolir (PCDID), ou à la date du comité d'engagement - ou à celle de la signature de la convention pluriannuelle pour les opérations inscrites dans des projets non soumis à l'examen du comité d'engagement de l'agence - si ces dernières sont postérieures à la date de la PCDID.

## E. SOUTENABILITÉ FINANCIÈRE POUR LES MÉNAGES

Toute offre de relogement qui sera faite aux ménages devra respecter les règles définies dans le règlement général de l'ANRU en vigueur à la date de signature du document contractuel sous tendant ce relogement (protocole, convention(s)), dans la CIET, dans la présente charte et dans les protocoles locaux, notamment en matière d'évolution de la part à charge, du taux d'effort et du reste à vivre.

Les fiches de simulation des propositions, harmonisées entre l'ensemble des bailleurs de la métropole sont annexées à la charte (annexe n°8) et constituent un outil d'aide à la décision des Groupes Techniques de Relogement (GTR) et du Groupe Technique de Relogement Métropolitain (GTRM).

La règle de proportionnalité, c'est-à-dire l'évolution proportionnelle de la part à charge par rapport à la surface du logement, sera mobilisée à titre indicatif pour aider à la décision dans l'analyse des offres qui seront proposées.

Les indicateurs de suivi de l'impact des relogements sur l'évolution du ménage sont détaillés ci-après.

### 1. Le Reste à Charge

Le reste à charge représente le coût effectif d'un logement pour un ménage. Le calcul tel que défini par le règlement général de l'ANRU est le suivant :

#### LOYER + CHARGES – APL

Un effort de maîtrise du reste à charge des ménages est ainsi exigé par l'Agence (tenant compte de l'évolution de la typologie du logement, de sa surface et de son niveau de service).

Néanmoins, la difficulté liée à l'approche des charges, impose d'utiliser un barème lorsque les charges ne sont pas quittancées.

Ainsi, le calcul retenu pour évaluer la part à charge pour les ménages, afin de permettre une comparaison avant/après relogement, ainsi qu'une comparaison entre différents types de logements est basé sur l'emploi du barème utilisé par le Département dans le cadre du FSL (annexe n°5). L'actualisation de ce barème est à prendre en compte durant toute la période des relogements (ce barème est actualisé annuellement selon les indices des prix à la consommation INSEE du mois de janvier de l'année de n-1).

Ainsi le calcul du reste à charge retenu est le suivant :

**Loyer + charges générales quittancées + charges quittancées d'eau, de réchauffement de l'eau et de chauffage**  
ET (lorsqu'elles ne sont pas quittancées) **forfait de charges d'eau, de réchauffement de l'eau et de chauffage selon le barème « FSL »**

Les charges d'eau, de réchauffement de l'eau et de chauffage sont reprises en quittancées après relogement si elles sont déjà quittancées avant relogement et qu'elles le sont dans le logement de relogement. Si ce n'est pas le cas, le calcul du reste-à-charge se base sur le barème du Département.

Les mensualités de remboursement d'un prêt immobilier (résidence principale) sont à prendre en compte au titre du loyer dans le calcul du reste-à-charge pour les propriétaires occupants à reloger ou les ménages relogés en accession.

### 2. Le Taux d'Effort

Il s'agit de l'effort financier consenti par les ménages pour se loger ; c'est le rapport entre le reste à charge et les ressources mensuelles du ménage.

Les ressources prises en compte dans le calcul du taux d'effort sont la moyenne des ressources mensuelles calculée suivant les ressources des trois derniers mois précédant l'enquête au cours de laquelle cette donnée est collectée par les agents de relogement des bailleurs, déduction faite des ressources exceptionnelles perçues (primes et bourse d'étude).

Cette donnée est actualisée au moment des passages en GTR et des passages en CAL, sur la même base : moyenne des ressources mensuelles calculée suivant les ressources des trois derniers mois précédant la projection.

Le calcul du taux d'effort est le suivant :

**(Reste à charge / ressources mensuelles) X 100**

Le seuil de 30% de taux d'effort constitue un seuil d'alerte, au-delà duquel une attention particulière doit être portée au reste à vivre.

### 3. Le Reste à Vivre

Il s'agit de la somme demeurant disponible par jour pour chaque membre d'un ménage, une fois réglées les dépenses incompressibles. Le calcul du reste à vivre se base uniquement sur les dépenses incompressibles.

Le calcul du reste-à-vivre est le suivant :

**Ressources mensuelles – (reste à charge + dépenses courantes obligatoires incompressibles)**

**Nombre d'occupants du ménage x 30**

Sont à prendre en compte dans les dépenses courantes obligatoires incompressibles :

- l'électricité (barème FSL)
- le gaz (barème FSL)
- l'assurance habitation (barème FSL)
- le téléphone (barème FSL)
- les impôts (l'impôt sur le revenu, la taxe foncière, la taxe d'habitation et la taxe d'enlèvement des ordures ménagères),
- la pension alimentaire,
- la mutuelle santé,
- le remboursement d'un prêt CAF,
- les mensualités de remboursement d'un plan d'apurement Banque de France,

+ les mensualités de remboursement d'un plan d'apurement chez le bailleur.

Le seuil de 6,50€ par jour et par personne constitue un seuil d'alerte (seuil utilisé par le Département). Celui-ci est susceptible d'évoluer au cours du projet pour donner ainsi lieu à un avenant à la présente charte.

De fait :

- > Lorsqu'un ménage est (avant relogement) au-dessus de ce seuil, il ne doit pas descendre en dessous après relogement,
- > Lorsqu'un ménage est (avant relogement) au-dessous de ce seuil, sa situation ne doit pas être dégradée par le relogement.



**GOUVERNANCE ET  
ORGANISATION  
PARTENARIALE**

---

## A. LES PARTENAIRES

---

L'Etat, la MEL, l'ensemble des communes de la Métropole Européenne de Lille, le Conseil Départemental, la Caisse d'Allocations Familiales, l'ARH, l'ensemble des Bailleurs agissant sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille sont signataires de la présente charte.

### 1. La Direction Départementale des Territoires et de la Mer

Représentant l'Etat, garant du droit au logement, et de l'ANRU, veille ainsi à la cohérence globale du projet au regard des préconisations de l'Agence et dans le respect des principes de cohésion sociale.

### 2. La MEL : articulation entre les différentes instances de suivi

**La MEL pilote et coordonne les instances métropolitaines.**

La MEL pilote et coordonne les instances métropolitaines. Dans ce cadre, elle est garante avec l'Etat de la cohérence entre les attributions aux ménages NPRU, aux ménages bénéficiant des dispositifs d'accès au logement, aux ménages en mutations complexes et/ou bloquées et les ménages de droit commun et peut arbitrer avec l'Etat en cas de situation de blocage pour reloger ces ménages en application de l'article 11 de la CIET.

L'organisation des relogements prendra appui sur les Instances de Coordination Intercommunales telles que prévues dans le cadre de la CIET et du plan de gestion réunissant MEL, communes et bailleurs notamment.

Ces instances seront coordonnées avec le GTRM chargé d'orienter et de coordonner les relogements intercommunaux et/ou interbailleurs.

### 3. Les Villes

Les villes pilotent (ou co-pilotent avec les bailleurs concernés) et coordonnent les instances locales. Au titre du pilotage local de la démarche de relogement. Ce pilotage peut être partagé avec les bailleurs si les villes concernées le souhaitent et l'inscrivent dans les conventions locales d'application.

### 4. Le Conseil Départemental

Au titre de ses compétences en matière de logement et de l'investissement de ses équipes locales de proximité dans l'accompagnement des publics fragiles et en grande difficulté.

### 5. La Caisse d'Allocations Familiales

La Caisse d'Allocations Familiales intervient dans le cadre des relogements en facilitant l'accès aux droits et apporte son expertise concernant les aides au logement et les calculs des prestations familiales.

### 6. Les Bailleurs

Le relogement relève de la responsabilité et de la compétence du bailleur, dans le respect des droits des locataires, ainsi que des principes définis par l'ensemble des partenaires au travers de la présente charte et des conventions d'application locale.

Les Villes sont également responsables du respect de ces principes pour les locataires relogés dans le logement social de la commune, dès lors qu'elles assistent aux commissions d'attribution de logements.

### 7. L'Opérateur en charge de l'habitat privé

**La MEL sollicite les services d'un opérateur spécialisé dans le traitement de l'habitat privé pour les besoins du relogement dans deux cas de figure bien distincts :**

- lorsque la puissance publique acquiert des biens immobiliers dans le cadre des projets urbains, en direct ou via ses opérateurs fonciers (EPF, SPL, SEM...),
- lorsqu'elle doit se substituer et prendre les dispositions utiles pour assurer l'hébergement ou le relogement dans le cadre de procédures en insalubrité avec interdiction d'habiter en vertu de l'article L. 303-1 et L. 300-1 du code de l'urbanisme.

**L'opérateur qui sera désigné pour intervenir sur l'habitat privé aura, entre autres, pour missions de :**

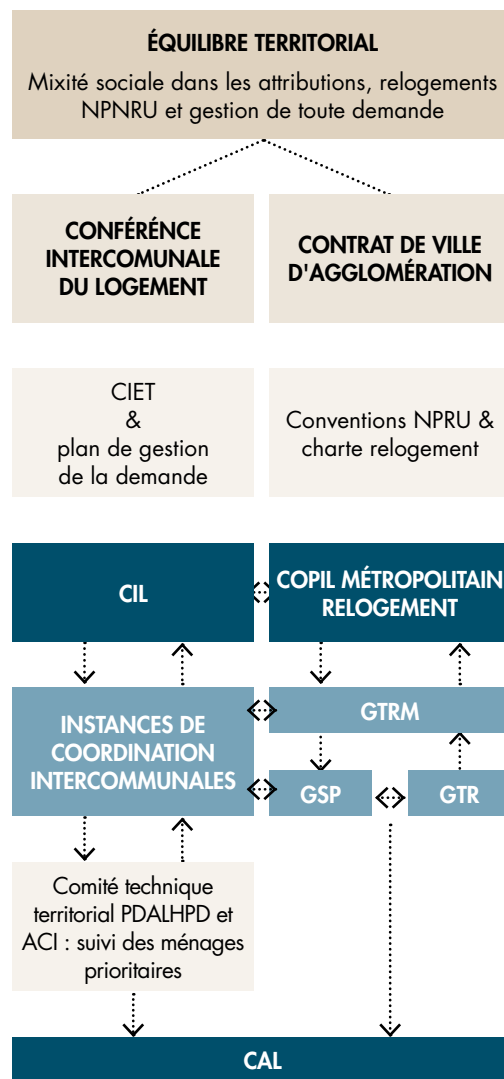
- faire le lien avec les partenaires pour mettre en place un accompagnement au relogement afin de solder les éventuels obstacles financiers au relogement (travail budgétaire avec les ménages, engagement des démarches d'apurement des dettes) et mobiliser les aides financières existantes
- constituer les dossiers nécessaires à l'obtention d'un nouveau logement que ce soit pour les bailleurs privés ou sociaux (quittances, avis d'imposition, bulletins de paie...), et les tenir à jour
- la recherche de logements adaptés aux besoins des ménages par prospection dans le parc privé classique (agences immobilières, petites annonces...), dans le parc privé conventionné ANAH, dans le parc locatif social ou dans le parc de logements adaptés à travers le GTRM et avec l'appui de la MEL et des communes
- le renseignement et l'orientation si besoin vers l'accession à la propriété et / ou les dispositifs ANAH avec l'appui de la MEL et des villes concernées.
- assurer l'interface avec les bailleurs qu'ils soient privés ou sociaux (via le GTR ou le GTRM).
- accompagner les familles lors des visites du futur logement et son environnement, à la signature du bail, à l'état des lieux d'entrée, et au déménagement.
- organiser et planifier les déménagements en lien avec les ménages (en apportant une aide spécifique aux personnes isolées, âgées et ou en situation de handicap, en proposant des solutions adaptées pour répondre aux difficultés que présentent physiquement un déménagement tel que la mise en cartons, le transport des personnes, etc...),
- prévoir le financement du dépôt de garantie et le montage du dossier d'APL ou d'AL.
- assurer le suivi post-relogement

**La MEL est garante de la cohérence globale de la démarche**

La CIET porte les principes de l'articulation entre les différentes instances de suivi de l'occupation, des attributions, de la demande « classique » et des relogements des ménages concernés par le NPRU, et la présente charte porte le processus et pilotage de l'intercommunalité pour les relogements NPRU.

La MEL peut arbitrer en cas de situation de blocage pour reloger ces ménages.

### Schéma des instances



↔ Dialogue-coordination / Orientation / Information

## B. LES INSTANCES STRATÉGIQUES

### 1. Le Comité de Pilotage du relogement métropolitain

Le comité de pilotage du relogement au niveau métropolitain est **co-présidé par les Vice-Présidents en charge de la politique de la ville et de l'habitat. Il réunit l'ensemble des partenaires signataires de la charte de relogement.** Il se réunit 2 à 3 fois par an. L'ensemble des communes peut être invité selon les ordres du jour.

**Son rôle est de définir la stratégie globale liée aux relogements, dans le respect des principes portés par la CIET.** Le comité de pilotage du relogement est l'instance idoine pour interpeller la Conférence Intercommunale du Logement (CIL), instance de gouvernance de la politique locale de l'habitat. Il assure également le lien entre les comités de pilotage du relogement locaux et la CIL.

Le comité de pilotage du relogement métropolitain est garant, tout au long des opérations, du respect de la présente charte de relogement, de la déclinaison opérationnelle des orientations stratégiques et de la prise en compte des intérêts des habitants.

Le comité assure le suivi de l'ensemble des engagements relatifs au relogement des ménages avec minoration de loyer.

Les travaux effectués au sein des groupes locaux y sont présentés et validés par l'ensemble des partenaires. C'est l'instance où les difficultés éventuellement rencontrées sont évoquées.

Le comité de pilotage est un lieu d'échanges et d'information. C'est aussi le lieu où les partenaires des opérations de relogement peuvent interpeller

la MEL sur des problèmes non ou insuffisamment pris en compte.

Pour des raisons de confidentialité, aucune situation individuelle n'y sera évoquée.

Le comité de pilotage peut décider d'élaborer tout document complémentaire, qu'il jugera utile, à la présente charte de relogement afin d'apporter des précisions (déroulement de la démarche, planning, engagements des partenaires, etc...).

### 2. Gouvernance stratégique locale

Le pilotage stratégique local des relogements est assuré par une instance dédiée : le Comité de Pilotage du relogement ou par le Comité de Pilotage du PRU.

Les conventions d'application préciseront les instances stratégiques mises en place au niveau local, leur rôle et la fréquence de leurs rencontres.

Ces instances locales peuvent interpeller le comité de pilotage métropolitain pour toute question de relogement de portée intercommunale.

## C. LES INSTANCES OPÉRATIONNELLES DU RELOGEMENT

### 1. Les Groupes Techniques de Relogement locaux (GTR)

Les partenaires participant au GTR dont la liste, non exhaustive, est reprise ci-dessous peuvent varier d'un site à l'autre, par l'association d'autres opérateurs qui pourront y être invités dans la mesure où ils interviennent en accompagnement des familles concernées. Les conventions d'application locale préciseront le partenariat mobilisé. Les acteurs identifiés dans la charte métropolitaine sont :

- les Villes : techniciens des services (habitat, logement et/ou politique de la ville)
- la DDTM
- la MEL (service politique de la ville et direction habitat)

- les Centres Communaux d'Action Sociale
- les bailleurs du site NPNRU
- les bailleurs engagés dans l'interbailleurs local
- le Conseil Départemental : travailleurs sociaux ou médico-sociaux du secteur
- la Caisse d'Allocations Familiales

**Les GTR organisent et suivent les relogements dans le respect des orientations stratégiques portées par le comité de pilotage métropolitain du relogement et de l'instance de pilotage locale.**

- Afin de permettre ce suivi, **les bailleurs ou l'opérateur en charge du parc privé présentent à l'issue des entretiens préalables la situation de chacune des familles concernées. Le GTR est ensuite chargé, à partir des caractéristiques, besoins, capacités financières et souhaits des ménages et des caractéristiques de l'offre de logements mobilisable et des orientations en termes de peuplement, de définir une orientation de relogement de chacun des ménages.**

Les partenaires de la démarche relogement au niveau local ont la possibilité de préciser dans les conventions d'application les modalités présentées dans la présente charte.

**Les GTR doivent saisir le GTRM sur les relogements interbailleurs intercommunaux.**

**Les GTR doivent faire remonter au GTRM l'ensemble des engagements relatifs au relogement des ménages avec minoration de loyer à l'échelle communale.**

Les GTR doivent, à l'issue de la présentation des familles mettre en place les instances thématiques dédiées au suivi des ménages et adaptées aux situations rencontrées. Le lien avec ces différentes instances se fera tout au long du suivi des familles, quand cela sera nécessaire.

Le GTR est informé des suivis post relogement. Le GTR met à jour annuellement les PSR locaux, en lien avec la MEL et le GTRM pour le PSR métropolitain.

Le GTR participe aux mises à jour de l'outil d'observation dynamique du parc.

Le GTR est mobilisé pour préparer les comités de pilotage locaux.

Les outils de suivi sont mis à jour dans le cadre du GTR.

### **Les partenaires du GTR valident l'ensemble des propositions de relogement.**

Lorsque le ménage est connu d'un des partenaires présents, celui-ci apporte les éléments de connaissance dont il dispose à son sujet afin de mieux appréhender la situation du ménage. La suite à donner au diagnostic posé est ensuite discutée et décidée par l'ensemble des partenaires du GTR, avant d'être proposée au ménage.

Lorsque le ménage n'est connu d'aucun des partenaires et qu'il pourrait bénéficier d'une offre de services particulière, ces derniers se déterminent sur le choix de l'institution qui se met en rapport avec le ménage afin de lui proposer une offre de services.

Le choix est fait en fonction de la situation observée et suivant les compétences des différentes institutions présentes. L'institution choisie effectue par la suite des retours auprès des différents partenaires concernant l'avancement du travail mené auprès des ménages et ce dans le respect des règles de déontologie du travail social.

Quelque soit l'orientation de relogement arrêtée par les partenaires du GTR, l'ensemble des propositions qui seront faites aux ménages doivent être validées par les partenaires des GTR locaux.

Afin de permettre davantage de réactivité, notamment dans le cas de propositions interbailleurs, les partenaires pourront avoir recours à des validations par courrier électronique dont les modalités seront précisées dans les conventions d'application locale.

## **2. Le Groupe Technique de Relogement Métropolitain (GTRM)**

Le GTRM est une instance technique **copilotée par la MEL (service politique de la ville) et l'Association Régionale Habitat**, avec la présence, a minima, des bailleurs présents sur le territoire métropolitain.

### **Il a pour mission de mettre en œuvre les orientations stratégiques du comité de pilotage métropolitain en assurant le relogement des ménages orientés par les GTR locaux et qui nécessitent la mobilisation d'une coordination interbailleurs et/ou intercommunale.**

Le GTRM a pour mission de mettre en œuvre les objectifs repris aux points B.1 et B.2 de la partie I de la présente charte. Il se réunit autant que de besoin en fonction du volume de ménages nécessitant l'intervention de cette instance.

Il veille au respect des objectifs de relogement par bailleur et par commune, tels que prévus aux points B.1 et B.2 de la partie I.

Le GTRM saisit tout bailleur dont le parc neuf ou le parc ancien permet le relogement des ménages conformément aux orientations des GTR locaux.

Le positionnement des bailleurs sur les candidatures des ménages orientés se déroule en séance, et la MEL pourra le cas échéant mobiliser son contingent tel que prévu point B.4 de la partie I.

Le GTRM doit informer les GTR des suites données à toute saisie de ces derniers dans les meilleurs délais.

Le GTRM informera le GTR et les instances de suivi locales du référent « ANRU » que chaque commune aura identifiée en son sein. Ce référent sera la porte d'entrée et fera le lien avec les services et les partenaires de sa commune.

Le GTRM est tenu de faire remonter au niveau du comité de pilotage du relogement métropolitain l'ensemble des engagements relatifs au relogement des ménages avec minoration de loyer à l'échelle intercommunale.

Le GTRM doit alerter le comité de pilotage de toute difficulté, qui nécessite un arbitrage, rencontrée dans le fonctionnement de l'interbailleurs intercommunal, ainsi que pour toute difficulté inhérente aux plans stratégiques de relogement, métropolitain ou locaux.

## **D. LES OUTILS DE SUIVI DU RELOGEMENT**

**La MEL est en charge du suivi de la démarche de relogement sur l'ensemble des NPRU.** A ce titre, les missions suivantes lui seront dévolues :

- **Elaboration de la base de données relogement** à partir des entretiens domiciliaires réalisés par le bailleur ou l'opérateur intervenant en quartiers anciens : Élaboration du bilan peuplement par résidence ou secteur (QA) et restitution des orientations de relogement validées par les GTR locaux.

### **Ingénierie et appui méthodologique en phase de relogement :**

- organisation, animation et secrétariat des groupes de travail (Relogement, Suivi Social Individualisé, Insertion et autres groupes de travail thématiques créés selon les besoins de l'opération).
- mise à jour de la base de suivi du relogement.
- intégration dans la base de données de l'historique des propositions faites aux ménages, mais aussi les positionnements étudiés et non validés par le GTR (et les motifs de ces refus). Figurement également les positionnements validés par le GTR non proposés aux ménages (rang supérieur, refus de la CAL...)
- fourniture pour chaque réunion des éléments nécessaires à sa tenue.
- production des Tableaux de Suivi Relogement, des RIME, des cartographies des relogements.
- préparation des points d'avancement et présentation en Comité de Pilotage Relogement.
- réalisation des bilans des relogements (présentation en comité de pilotage) :

### **- Bilan du relogement et de l'accompagnement des ménages le long de l'opération de relogement.**

- **Suivi technique du Bureau d'Études en charge des enquêtes de satisfaction auprès des ménages 6 mois après relogement :**

- **Analyse et restitution des résultats en comité de pilotage métropolitain du relogement.**

L'enquête de satisfaction des ménages et évaluation de la démarche.

Une enquête de satisfaction est réalisée auprès de l'ensemble des ménages six mois après le relogement. Elle vise à évaluer le degré de satisfaction sur le déroulement de l'opération, sur la nouvelle occupation du logement et l'intégration dans le nouvel environnement.

La grille d'entretien pour ces enquêtes, validée par les partenaires, figure en annexe de la présente charte.

## **E. L'ADMINISTRATION TYPE D'UN RELOGEMENT**

Sur la base de grilles d'entretien au domicile des ménages, harmonisées et annexées à la présente charte, les locataires du parc social, du parc privé et les propriétaires occupants sont enquêtés à domicile en passation directe par le chargé de relogement du bailleur ou de l'opérateur en charge du parc privé.

Ces enquêtes sont ensuite encodées dans SRM (Suivi du Relogement des Ménages - outil de saisie et d'exports de tableaux de bord). Cet outil métropolitain permet l'export de tableaux de bords et de fiches d'aide à la décision (qui sont annexés) à destination des GTR. Il s'agit notamment du Tableau de Suivi des Relogements, du Tableau de Suivi des Groupes thématiques, des fiches de suivi en GTRM ainsi que de RIME. Enfin des fiches harmonisées pour les simulations des bailleurs seront également utilisées en GTR.

A l'issue de la saisie des enquêtes préalables au relogement, une présentation des ménages est effectuée en GTR local. Cette présentation se poursuit par un « bilan peuplement » réalisé par résidence et par bailleur pour le parc social et ; par îlots ou groupes d'îlots pour le parc privé dans la mesure du possible, compte tenu du fait que les enquêtes réalisées sont corrélées au rythme des acquisitions.

Les partenaires du GTR procèdent alors aux « orientations » relogement et accompagnement thématique (suivi social, insertion...), lors des premiers GTR, après présentation des rendus-comptes du fonctionnement social et urbain du quartier.

#### **Le relogement peut avoir lieu :**

- **au sein de la commune** (chez le bailleur démolisseur ou chez un autre bailleur). Dans ce cas l'inter-bailleurs communal est activé (ses modalités seront précisées dans les conventions d'application locale additives à la présente charte, cf. introduction).
- **dans une autre commune dans le parc du bailleur démolisseur**, le bailleur d'origine mobilise alors son contingent, présente les simulations en GTR local et après validation de celui-ci, conformément au point C.1 de la partie II, le bailleur organise la visite du logement avec le ménage. Si ce dernier accepte la proposition, le bailleur procède au relogement dans le respect des principes de la présente charte.
- **dans une autre commune dans le parc d'un autre bailleur**. Dans ce cas, le GTR saisit le GTRM qui mobilise l'ensemble des bailleurs de la métropole pour qu'une solution de relogement puisse être trouvée. La validation des propositions est décrite au point C.1 de la partie II. Si le logement proposé n'est pas validé par le GTR, celui-ci est tenu d'en informer le GTRM, afin qu'une autre solution soit proposée.

Chaque dossier est présenté en commission d'attribution, qui statue sur les propositions de relogement.

Après validation de la proposition, le bailleur d'origine et le bailleur qui relogé organisent conjointement les visites et le déménagement du ménage.

#### **Les relogements temporaires**

Les ménages concernés par des relogements temporaires sont :

- **les ménages** des immeubles voués à la démolition en **attente d'un relogement dans le parc neuf qui n'est pas encore livré**
- **les ménages** dont l'intervention de réhabilitation ou de restructuration de leur logement doit être réalisée en milieu inoccupé, qui **réintégreront in fine leur logement ou immeuble, une fois les travaux réalisés.**

**Les relogements temporaires, qui doivent rester exceptionnels, devront être encadrés par une proposition de relogement définitif, stipulant un délai, validée par les partenaires et signée par le bailleur et la commune de relogement.**

La MEL pourra être sollicitée pour arbitrage si des blocages sont constatés au niveau de la Commission d'Attribution de Logements de la commune où se trouve le logement proposé au ménage.





**ENGAGEMENTS ENVERS  
LES MÉNAGES ET  
DÉROULEMENT  
DES RELOGEMENTS**

---

## A. L'ACCOMPAGNEMENT GLOBAL PARTENARIAL

---

### 1. Modalités de l'accompagnement partenarial au logement

Une offre globale de services, en fonction du diagnostic (accompagnement social, suivi social individualisé, insertion...) sera proposée aux ménages ou aux membres de la famille qui le composent.

#### Dans le respect de règles déontologiques

Afin de garantir le respect des droits et de la vie privée des personnes rencontrées, les modalités figurant ci-dessous sont appliquées par l'ensemble des partenaires.

L'entretien est réalisé par un représentant du bailleur compétent pour ce type de tâche relevant du travail social. Ce collaborateur a à cœur de respecter la confidentialité des informations qui lui sont transmises, de privilégier l'écoute dans la durée, de construire une relation de confiance avec les personnes rencontrées.

Avant l'entretien, le représentant du bailleur explique au locataire la démarche de logement dans son ensemble. Il lui indique l'existence des groupes de travail composés des différents partenaires et lui demande son accord pour évoquer sa situation au sein de ces groupes afin de pouvoir lui proposer une offre de services adaptée si nécessaire. Il lui remet un exemplaire du guide de logement.

Il lui explique également que l'entretien a pour seul but de comprendre sa situation personnelle, ses souhaits et ses besoins. Il lui indique, qu'en dehors de la partie réglementaire permettant d'instruire son logement, il n'a pas d'obligation à répondre aux autres points et que, tout au long de la démarche, il a la possibilité d'apporter des précisions, des corrections ou des modifications aux réponses apportées dans le cadre de l'entretien. Une fois l'ensemble des ménages rencontrés et l'analyse des questionnaires effectuée, le service politique de la ville de la MEL et le bailleur présentent un bilan global à l'ensemble des

partenaires. Les modalités de partenariat et les objectifs étant alors fixés, le logement entre dans une phase opérationnelle.

**L'ensemble des partenaires s'engagent tout au long de la démarche à respecter les dispositions prises pour garantir la confidentialité des informations fournies par les ménages.**

---

## B. LE DROIT AU RELOGEMENT

---

### 2. Les ménages locataires du parc social

Les ménages titulaires de baux, dans les bâtiments cités au point A de la partie I, ainsi que l'ensemble des occupants des logements concernés ont « droit au logement ».

Ce droit concerne les occupants titulaires des baux dans le parc locatif social, leurs ascendants ou descendants relevant d'une démarche de décohabitation ainsi que les personnes hébergées de manière permanente (présence d'au moins 8 mois dans le logement) et constatées au moment de l'établissement de l'état d'occupation.

L'état d'occupation des logements doit être constaté au moment de l'enquête préalable au logement sur la base des grilles d'entretien reprises en annexes (annexes n°1, n°2 et n°3).

C'est l'état d'occupation qui fait référence. Les partenaires des GTR, au niveau local, se laissent toutefois la possibilité de traiter certaines situations au cas par cas pour ne pas retarder l'avancement physique des opérations.

### 3. Les ménages locataires du parc privé

Le logement des ménages locataires du parc privé titulaires de baux sera effectué à l'issue de la procédure d'acquisition foncière et immobilière du logement.

Néanmoins les partenaires des GTR locaux peuvent se laisser la possibilité d'entamer l'accompagnement au logement lorsque la procédure d'acquisition foncière et immobilière est assez avancée, en amont

#### **Le relogement doit constituer une opportunité pour les ménages.**

Il doit leur permettre de bénéficier d'un parcours résidentiel positif, de qualité et économiquement accessible. **Les partenaires de la démarche doivent proposer des solutions de logement, avec discernement, dans un environnement qui prend en compte aussi bien les besoins des ménages que la fragilité du parc d'accueil.**

Le partenariat considère que les opérations de logement, au-delà du simple déménagement des ménages en vue d'une intervention sur le bâti, doit constituer une véritable opportunité pour aborder l'ensemble des aspects relatifs à la vie sociale, professionnelle, économique, éducative...des membres des foyers impactés par ces opérations. La mobilité en dehors des quartiers prioritaires constitue de ce point de vue une opportunité, pour autant que soient réunies les conditions en termes d'accueil et d'intégration dans les quartiers de logement.

Le relogement constitue par ailleurs un élément essentiel et une condition de réussite des projets de renouvellement urbain.

de l'acte d'achat définitif du bien et si les négociations avec le propriétaire sont significativement avancées avec engagement de celui-ci à ne pas relouer le bien. En cas d'urgence, de péril, d'insalubrité, de sinistre identifié ou d'urgence sociale actée en GTR, la restriction citée ci-dessus ne s'applique pas. Ainsi, si le logement est insalubre, c'est l'article L5211-1 du CCH qui s'appliquera. Une solution de relogement définitive ou temporaire devra être trouvée par les partenaires des GTR (opérateur en charge du traitement du parc privé, villes et MEL) en cas de carence du propriétaire.

Dans l'attente d'un relogement, et si l'état du logement nécessite, des travaux de mise en sécurité pourront être effectués ou une solution de relogement temporaire devra être trouvée par les partenaires des GTR (opérateur en charge du traitement du parc privé, villes et MEL). Lorsque le GTR valide une orientation dans le parc social, les instances interbailleurs seront mobilisées, au sein des communes ou de l'instance intercommunale (GTRM) quand cela sera nécessaire.

Par ailleurs, l'opérateur s'engage à enclencher toutes les procédures d'insalubrité nécessaires dès lors qu'il existe une suspicion sur le lieu. Les missions attendues de l'opérateur sont reprises au point A.7 de la partie II de la présente charte.

#### 4. Les ménages propriétaires occupants

Les propriétaires occupants ne sont concernés que lorsque leur logement est visé par une action de maîtrise foncière publique. Leur relogement n'intervient que dans les acquisitions à l'amiable et dans le cas des expropriations.

Le projet résidentiel du ménage sera alors construit avec l'opérateur, en charge des quartiers anciens d'habitat privé, dans les mêmes conditions que pour les ménages locataires. Ils bénéficieront des mêmes dispositions de la présente charte.

#### 5. Autres situations

Immeubles squattés, occupants sans droit ni titre, nécessité d'hébergement d'urgence pour péril ou insalubrité... sont des situations relevant essentiellement du parc privé et qui peuvent être rencontrées durant la phase opérationnelle des relogements.

L'opérateur en charge du parc privé et les partenaires des GTR locaux veilleront de fait à la bonne articulation entre les Services Communaux d'Hygiène et de Santé (SCHS) ou l'Agence Régionale de Santé (ARS) afin de lancer les procédures d'insalubrité et de santé publique dans le cas des logements insalubres. Les villes s'engagent notamment à procéder au repérage de l'ensemble du patrimoine des propriétaires indelicats repérés dans les projets NPRU, et à lancer les procédures d'insalubrité le cas échéant dans le cadre de leur politique de prévention et de lutte contre l'habitat indigne.

En conséquence de la prise d'arrêté, les services gestionnaires mettront en œuvre la récupération du coût de l'hébergement auprès du propriétaire.

Les associations et organismes spécialisés dans ces domaines devront être mobilisés par l'opérateur en charge du parc privé et les partenaires de l'accompagnement social afin de proposer aux ménages un relogement adapté à leur situation, et tout particulièrement dans les structures adaptées (maisons-relais, ...)

Dans les logements déclarés vacants, peut se révéler une occupation illégale (squat, sans droit ni titre,...) qu'il faudra prendre en compte. Des réponses au cas par cas seront étudiées par les partenaires au sein du GTR local et le cas échéant la saisine du GTRM sera envisagée.

Si la situation nécessite un relogement temporaire, les frais de double déménagement seront pris en compte dans le calcul du forfait relogement.

#### C. LE RELOGEMENT NE DEVRA RIEN COÛTER AUX MÉNAGES

Dans le cadre des opérations de renouvellement urbain, les locataires ne choisissent pas de déménager. Dans le but de limiter au maximum ces désagrèments incontournables, les partenaires s'accordent sur le principe que le déménagement ne doit rien coûter aux locataires.

Lors du départ du locataire, un état des lieux est réalisé. Même si des dégradations sont constatées, elles ne font l'objet d'aucune facturation. Un relevé des compteurs est effectué et permet au bailleur de réaliser l'apurement des charges.

**Aucun frais de caution (ou de dépôt de garantie) ne sera demandé au ménage relogé.** Les cautions sont transférées en l'état.

**Lors des relogements interbailleurs :**

- lorsque la caution demandée par le bailleur d'accueil est supérieure à celle versée par le locataire au bailleur d'origine, il appartiendra au bailleur initial de prendre en charge la différence de montant en payant au bailleur d'accueil la caution demandée.
- à l'inverse, lorsque la caution demandée par le bailleur d'accueil est inférieure au dépôt de garantie d'origine, il appartiendra au bailleur initial de verser la caution demandée au bailleur d'accueil et d'effectuer le remboursement de la différence de montant entre les deux cautions au ménage, dans la mesure où l'état des lieux de sortie ne pourra se traduire par une quelconque diminution de remboursement en raison de l'état du logement voué à la démolition.

Concernant les ménages d'habitat privé, le LOCAPASS et tout autre dispositif pour couvrir la caution sera mise en place par l'opérateur en charge du traitement de l'habitat privé. En ce qui concerne les cas spécifiques, la meilleure solution sera recherchée pour que la caution ne soit pas un frein au relogement ni une charge supplémentaire pour le locataire.

**Les frais liés aux ouvertures et fermetures des compteurs d'énergie et abonnements (gaz, électricité, téléphonie, internet), des frais de transfert du courrier postal pendant 6 mois et éventuellement le changement de plaque d'immatriculation automobile seront à la charge du bailleur démolisseur ou de l'opérateur pour les Quartiers Anciens d'habitat privé. Pour cela, un chèque de remboursement est remis au ménage sur présentation de la facture ou de l'appel de paiement dans un délai de 8 jours.**

**Les travaux de réinstallation d'une cuisine équipée ou d'une salle de bains, le réaménagement de placards ou de penderies sont également pris en charge.**

**Le bailleur assure le traitement administratif du transfert de l'APL sans conséquences financières pour le locataire.**

**En cas de double relogement, l'ensemble de ces frais seront pris en charge deux fois<sup>3</sup>.**

<sup>3</sup> Le financement ANRU prend un compte un seul forfait par ménage quel que soit le nombre de déménagement réalisé.

#### D. PRISE EN CHARGE MATÉRIELLE DU DÉMÉNAGEMENT

Le déménagement proprement dit est assuré par une entreprise mandatée par le bailleur. Il s'agit d'un prestataire qualifié répondant aux obligations réglementaires de la profession (matériel adapté, personnel qualifié, garantie d'assurances et de recours). Les bailleurs ont un contrat avec une entreprise de déménagement attitrée dans le cadre d'une mise en concurrence.

**La prestation du déménageur comprend :**

- la fourniture de cartons permettant l'emballage des objets du locataire ;
- le démontage des meubles et leur remontage dans le nouveau logement ;
- le transport de l'ensemble depuis l'ancien logement jusqu'au nouveau dans un véhicule capotonné ;
- la manutention du chargement et déchargement.

L'emballage des objets demeure à la charge des locataires.

Les bailleurs s'engagent dans ce cas à apporter une aide spécifique en mettant à contribution du personnel lorsqu'une personne est dans l'incapacité d'assurer cette tâche, pour des raisons d'âge, de maladie ou de handicap ; les partenaires s'efforcent de trouver des solutions adaptées pour répondre aux difficultés que présentent physiquement un déménagement tel que la mise en cartons, le transport des personnes, etc...

#### E. UN LOGEMENT ADAPTÉ / PRINCIPE DE RÉALITÉ (SOUHAI, BESOINS, ORIENTATION...)

**Le projet résidentiel des ménages sera travaillé avec le plus grand soin.**

La charte se fonde sur la prise en compte des souhaits résidentiels des ménages. Le souhait doit être entendu comme l'aboutissement d'un processus de construction d'un projet de relogement, travaillé entre la famille et les équipes en charge du relogement. Ce projet devant tenir compte tout au long de son élaboration des principaux facteurs suivants : aspirations et besoins de la famille, stratégie de d'équilibres territoriaux, offre disponible.

Ce changement d'optique rend nécessaire de

définir le cadre partenarial portant sur les conditions d'élaboration des souhaits des ménages et outils et conditions de réussite du projet : plans de communication, de formation...

**Le projet résidentiel du ménage se construit en proximité tout au long de la démarche.** Un interlocuteur unique (du bailleur ou de l'opérateur) suit les ménages tout au long de l'opération de relogement afin de répondre de manière personnalisée à leurs besoins.

Le bailleur effectue des propositions de relogement correspondant aux spécificités du ménage, au principe de parcours résidentiel ascendant et à la réflexion sur le peuplement mise en œuvre par la Ville en lien avec les orientations de la CIET.

Le relogement doit permettre aux ménages d'avoir un parcours résidentiel ascendant, c'est-à-dire visant à leur faire bénéficier d'un logement correspondant le plus possible à leur composition familiale, à leurs souhaits de localisation, aux normes de confort et de qualité actuelles.

## 1. Prise en compte des souhaits et des besoins des ménages

La typologie du logement proposé pour le relogement devra tenir compte de la composition du ménage. Les situations de sur-occupation et de sous-occupation (selon la définition en usage au niveau de la métropole, c'est à dire une pièce en plus ou en moins par rapport au nombre total de personnes du ménage) constatées devront être résolues dans la mesure du possible selon les caractéristiques de l'offre mobilisable, les souhaits et capacités financières des ménages.

Le souhait du ménage en terme de morphologie du logement (individuel ou collectif) sera analysé, par le partenariat au niveau local, et une offre lui sera faite dès lors que le produit est disponible et qu'il correspond à la composition du ménage, à ses capacités financières et à la stratégie métropolitaine et locale en matière d'équilibre territorial.

Les besoins en termes de logement adapté, pour les personnes à mobilité réduite ou les personnes handicapées moteur dans le ménage, seront

étudiés sur la base du diagnostic issu des enquêtes préalables au relogement.

Les décohabitations éventuelles seront travaillées pour résoudre des situations de sur-occupations constatées et pour permettre aux jeunes adultes de prendre leur autonomie.

## 2. Principe de réalité

**Aucune proposition de logement ne sera faite aux ménages tant que le projet résidentiel, travaillé en proximité avec le ménage, ne soit abouti.**

**Le projet résidentiel devra en tout état de cause obéir au principe de réalité, qui tient compte à la fois de l'éventail des possibles de l'ensemble du parc social métropolitain et des contraintes liées à la disponibilité des produits d'une part, et des objectifs de rééquilibrage territorial d'autre part.**

La communication, tout au long de la démarche de relogement, vis-à-vis des ménages devra être transparente à ce sujet.

## 3. Acceptation des propositions par les ménages

Une fois la proposition reçue (courrier simple, recommandé avec accusé de réception, si nécessaire par voie d'huissier), le ménage visite le logement avec le bailleur ou l'opérateur, et dispose de dix jours après la visite pour faire une réponse au bailleur d'origine ou à l'opérateur.

Conformément à l'article L353-15 du CCH, **le ménage se verra proposer trois propositions de relogement. Et, réglementairement, en cas de refus des deux premières propositions par lui, la troisième proposition est opposable au locataire.**

La préparation de la troisième proposition fait l'objet d'une étude préalable auprès des partenaires dans le cadre des instances locales de relogement.

**La dernière proposition faite au ménage, pourra lui être signifiée lors d'un accueil conjoint entre le bailleur et la ville et par une remise en main propre. Une information sur les droits et les**

**risques encourus en cas de refus sera apportée au ménage lors de cette rencontre.**

**Le « congé » est signifié en même temps que la 3<sup>e</sup> proposition si celle-ci est refusée** (modèle de courrier repris en annexe n°9).

Dans le cas des relogements interbailleurs, le bailleur qui propose un logement fera suivre une copie de la proposition et du coupon-réponse au bailleur démolisseur.

## 4. Recours à la médiation

Lors d'un refus de proposition de logement, celui-ci doit être dûment explicité et notifié par écrit au bailleur par le ménage. Le motif du refus pourra être l'état du logement, le montant du loyer et des charges, tout empêchement rendant le logement inadapté (inconvenients, incapacité,...). L'acceptation ou le refus doit en tout état de cause faire l'objet d'un document spécifique écrit.

**Un droit de recours à la médiation sera mis en place** pour les locataires qui souhaitent exprimer leurs désaccords et préciser leurs souhaits. Les modalités de ce « droit de recours » seront détaillées dans les conventions d'application locales.

**Ce droit devra être exercé par écrit, adressé au pilote du projet, et sera examiné par un groupe de personnes,** composé d'un élu de la Ville et d'une (ou plusieurs) personne(s) désignée(s) par l'organisme bailleur de l'opération et éventuellement d'un représentant d'autres institutions concernant le ménage et participant à la démarche d'accompagnement au relogement telle que précisée dans la charte et ses conventions d'application locales. Ce groupe a pour vocation la médiation et le rappel ses droits et devoirs au ménage dans un contexte neutre.

**Le recours à la médiation peut également être demandé par le GTR dans toute situation nécessitant une médiation entre le bailleur et le ménage.**

Si un refus est exprimé par le ménage aux différentes propositions faites, et après toute démarche de négociation amiable utile, le bailleur engage toutes poursuites légales visant à faire quitter les lieux voués à être démolis.

## F. UN LOGEMENT DE QUALITÉ

Les logements proposés aux ménages seront en bon état d'habitation et respecteront toutes les normes d'hygiène. Ils doivent répondre aux besoins de la famille du point de vue de l'adaptation du logement à la taille de la famille et peut, dans certains cas, tenir compte de son évolution.

Un état des lieux est également effectué dans le nouveau logement du locataire. Si l'appartement n'est pas neuf, le bailleur s'engage à le remettre en état conformément au standard de remise en location. Il procédera également aux travaux de nettoyage, révision des appareils sanitaires et vérification des installations électriques.

## G. UN ACCOMPAGNEMENT CONTINU

**Cet accompagnement est assuré par le bailleur et/ou l'opérateur chargé du relogement dans le cadre des opérations sur le parc privé. Cette mission peut être externalisée et repose sur deux principes :**

- 1) un interlocuteur unique,
- 2) un suivi assuré tout au long du relogement (avant, pendant,...).

Il est donc nécessaire de mettre en place des dispositifs spécifiques, à la fois basés sur une approche personnalisée et sur une démarche d'ensemble de gestion de la résidence.

### 1. Une approche personnalisée

L'organisme bailleur (ou l'opérateur) s'engage à détacher des référents identifiés de façon permanente sur chaque opération de relogement pour une mission de dialogue et d'aide dans les démarches liées au relogement.

Afin de faciliter la relation avec les locataires, le bailleur prend les dispositions nécessaires pour que les ménages conservent le même interlocuteur de référence, tout au long de l'opération. Ce référent instaure une relation de confiance avec les ménages, et les représente auprès des autres bailleurs et partenaires.

Ce collaborateur :

- réalisera à domicile l'entretien préalable,
- constituera les dossiers nécessaires à l'obtention d'un nouveau logement que ce soit pour les bailleurs privés ou sociaux (quittances, avis d'imposition, bulletins de paie...),
- s'assurera de l'adéquation entre les souhaits du ménage et les propositions qui lui sont faites,
- accompagnera sur place et visitera avec le ménage les logements proposés,
- fera réaliser les travaux nécessaires et l'adaptation spécifique dans le cas d'un handicap physique,
- accompagnera les familles en vue de leur déménagement,
- accompagnera le ménage lors de la signature du bail et de l'état des lieux entrant,
- vérifiera le transfert du dépôt de garantie et s'assurera du traitement administratif du transfert de l'APL par les services du bailleur;
- assurera le relais entre les locataires et les partenaires de la démarche de relogement, dans le souci de mobiliser ou remobiliser les familles sur leur parcours de vie et notamment leur parcours résidentiel ascendant,
- assurera le suivi post relogement,
- organisera et planifiera les déménagements en lien avec les ménages.

## 2. La réalisation d'entretiens préalables au relogement

La première démarche qui marque le démarrage de la phase relogement est la rencontre du ménage au domicile, qui est réalisée par le représentant du bailleur désigné et qualifié en la matière.

**L'entretien avec le ménage est réalisé sur la base de guides validés par l'ensemble des parties et figurant en annexe à la charte de relogement (cf. annexes 12 et 13).** Ce guide d'entretien porte sur la situation actuelle des occupants, leurs besoins et souhaits de relogement (taux d'effort possible, besoins de décohabitation éventuels, besoins spécifiques liés à des handicaps ou modes de vie spécifiques, taille du logement, proximité d'équipements scolaires, périscolaires et des moyens de transports, quartiers souhaités...) et leurs besoins d'accompagnement individuel (alphabétisation, insertion sociale, insertion professionnelle, santé...).

Lorsque cela est nécessaire, et en particulier pour permettre la rencontre avec l'ensemble des membres du ménage, d'autres entretiens auront lieu. **Chaque ménage bénéficie d'autant d'entretiens que nécessaires tout au long de la démarche de relogement.**

Ceux-ci permettent aux bailleurs de prendre en compte les souhaits de relogement du ménage, d'actualiser les données socio-économiques dont ils disposent, de faire un bilan social et d'élaborer des propositions de relogement.

Il s'agit également d'évaluer la mobilité possible du ménage (attachement au quartier, solidarités et lien social, capacité à habiter dans un autre quartier et conditions éventuelles du relogement, besoins en termes de services et d'environnement...).

Les éléments recueillis lors de ces entretiens personnalisés permettent ainsi aux différents partenaires impliqués dans les groupes de travail relogement de proposer des modalités d'intervention adaptées à chaque situation.

En conséquence, **il s'agit de permettre la meilleure définition possible du projet résidentiel et des besoins spécifiques de chaque ménage en les rendant acteurs de la démarche et du projet de leur relogement et de garantir ainsi un parcours résidentiel ascendant à chacun d'eux.**

## 3. L'accompagnement post-relogement

Le bailleur organise l'accueil du ménage dans sa nouvelle résidence : accompagnement à la signature du bail par le référent relogement et présentation du personnel de l'agence, en particulier de son nouvel interlocuteur.

**Trois visites de courtoisie auprès des ménages relogés seront systématiquement réalisées.** La première aura lieu 2 mois après le relogement. La seconde après 4 mois et la dernière 6 mois après le relogement par le chargé de relogement du bailleur démolisseur (ou de l'opérateur pour les QA) accompagné par un agent de proximité du bailleur qui reloge.

**Ce suivi personnalisé de 6 mois effectué par le bailleur permet de vérifier la bonne adaptation du logement et à l'environnement.**

**Une enquête de satisfaction est réalisée auprès de l'ensemble des ménages six mois après le relogement.** Cette enquête vise à évaluer le degré de satisfaction sur le déroulement de l'opération, sur la nouvelle occupation du logement et l'intégration dans le nouvel environnement.

L'enquête est effectuée par le biais d'un entretien à domicile réalisé sur la base de la grille d'entretien en annexe de la présente charte.

## 4. Une Convention de suivi intercommunal

Une convention de suivi intercommunal pour garantir connaissance et continuité dans l'accompagnement des ménages sera établie.

**Une mutualisation d'actions des CCAS et des politiques de droit commun sur certains secteurs de la métropole moins dotés en accompagnement social sera mise en place** à l'issue de l'élaboration de la convention de suivi intercommunal. Les partenaires s'accordent également sur **la nécessité de mettre en œuvre les conditions de passage de relais entre les acteurs des structures en charge du suivi social de la commune d'origine et ceux de la commune de relogement.**

Une évaluation de cette action sera faite au niveau métropolitain au sein des instances de pilotage et un rendu-compte sera fait dans les instances de gouvernance locales.

## 5. L'accompagnement social pour les relogements communaux et intercommunaux

**Une offre globale de services sera proposée aux ménages** en fonction d'un diagnostic partagé établi à partir des situations individuelles.

Une intervention sociale adaptée des services sociaux du territoire pourra être mise en œuvre pour les situations où le projet et le processus de relogement nécessitent d'être articulés avec une aide à la prise en charge de problématiques sociales. L'objectif est de rendre la famille actrice de son parcours logement.

Les modalités d'exercice de cette intervention sociale relèvent du cadre juridique relatif au secret professionnel auquel sont astreints les professionnels sociaux, et, du cadre éthique et déontologique de leurs pratiques. En particulier, son fonctionnement repose sur le principe de l'accord préalable de la famille pour toute intervention ou accompagnement social. Cette adhésion peut être recherchée mais ne peut s'imposer. De la même façon, la famille doit donner son consentement pour que sa situation et les informations la concernant soient évoquées dans les instances logement.

Ces dispositions s'appliquent également lors d'un passage de relais entre professionnels sociaux concernant la poursuite du projet, qu'il s'agisse de professionnels d'un même service ou de services de territoires différents.

## 6. La garantie des conditions de vie des locataires

**Le logement proposé au ménage à reloger doit être «en bon état d'habitation, remplir les conditions d'hygiène normale et correspondre aux besoins personnels ou familiaux et aux possibilités financières des locataires ».**

Durant toute la durée de l'opération de relogement, le bailleur prend les mesures nécessaires pour assurer aux locataires qui n'ont pas encore déménagé des conditions d'habitation normales dans le quartier en rénovation. Un travail sur la sécurité du site devra être mis en place, dont les modalités seront précisées dans les conventions d'application locale. Parallèlement à la condamnation systématique des logements libérés par le bailleur, les forces de police pourront renforcer leur surveillance pour éviter des occupations indésirables du site.

Les agents du bailleur et les agents locaux de médiation sociale renforceront également leur présence sur place. Le bailleur apporte un soin particulier à l'entretien et à la sécurisation des parties communes de la résidence jusqu'au départ du dernier locataire. Par ailleurs, un travail devra également être mené sur les commerces et les services publics, qu'il s'agira peu ou prou de maintenir au pied des immeubles pendant toute la durée des relogements.



**LES MÉNAGES DES IMMEUBLES  
EN RÉHABILITATION OU  
EN DÉMOLITION DANS LES QPV  
HORS SITES ANRU**

Les partenaires signataires de la présente charte conviennent que les opérations de réhabilitation ou de démolition, quels que soient le périmètre concerné en QPV et les financements mobilisés (notamment l'Investissement Territorial Intégré (ITI) ou les financements de droit commun), constituent une opportunité de rééquilibrage de l'occupation des immeubles et des secteurs concernés.

Le suivi des ménages des immeubles en réhabilitation devra permettre:

- d'anticiper l'impact de la réhabilitation sur la situation financière des ménages les plus fragiles;
- d'utiliser ces opérations pour retravailler la recherche d'équilibres de peuplement au sein de l'immeuble et au besoin, pour proposer des solutions de logement aux situations de sur occupation ou sous occupation ;
- d'identifier les ménages en fragilité et les orienter le cas échéant vers un accompagnement social, un soutien vers l'insertion professionnelle dans le cadre du droit commun.

---

## A. LES MÉNAGES CONCERNÉS

---

Que les opérations s'effectuent en milieu occupé ou en milieu inoccupé, trois cas de figure peuvent être rencontrés :

### Cas de figure n°1

Les ménages concernés par une réhabilitation de leur logement dans le cadre de l'Investissement Territorial Intégré (ITI)

### Cas de figure n°2

Les ménages concernés par une réhabilitation de leur logement, dans le cadre d'un financement de droit commun

### Cas de figure n°3

Les ménages des démolitions en QPV non cofinancées par l'ANRU

Pour ces ménages, trois étapes dans le déroulement de la démarche de suivi sont identifiées à ce stade. Les conventions d'application locales pourront le cas échéant compléter la procédure décrite ci-dessous.

---

## B. DÉROULEMENT DU SUIVI POUR LES MÉNAGES HORS PÉRIMÈTRE ANRU DANS LES QPV

---

Le Groupe de Suivi du Peuplement (GSP) est l'instance locale de suivi des ménages des immeubles cités plus haut. Les constats et les préconisations concernant le peuplement des résidences seront partagés en GSP sur la base des « fiches peuplement » des résidences.

Les immeubles dont l'occupation est qualifiée de fragile (couleur orange ou rouge) dans le cadre des travaux de ces instances, feront l'objet d'un suivi plus fin concernant la gestion des mutations des ménages.

## 1. Première étape : étude de peuplement de la résidence

Le bailleur présente au partenariat, au sein des GSP, l'état d'occupation de la résidence à réhabiliter ou vouée à la démolition (hors ANRU).

Pour ce faire le bailleur utilisera le tableau de suivi repris en annexe de la présente charte (annexe 10).

## 2. Deuxième étape : les orientations partenariales

A l'issue de cette étude de peuplement et en fonction du profil des ménages, de ses capacités financières, de son souhait ou non d'être maintenu dans le logement actuel (qu'il ait ou non une demande de mutation en cours), et des stratégies (métropolitaine et locales) d'équilibres territoriaux il sera proposé quatre types d'orientations :

- a. un maintien dans le logement après réhabilitation, après analyse de l'évolution du reste-à-vivre et du taux d'effort;
- b. un maintien dans l'immeuble, dans un autre logement, pour résoudre des situations de sur-occupation ou de sous-occupation, de handicap ou d'adaptation du logement, dès lors que les équilibres de peuplement ne sont pas aggravés et après analyse de l'évolution du reste-à-vivre et du taux d'effort;
- c. une mutation dans un autre logement au sein de la commune d'origine, dans le parc du bailleur ou dans celui d'un autre bailleur;
- d. une mutation dans une autre commune (dans le parc du bailleur d'origine ou celui d'un autre bailleur). Le GTRM sera alors mobilisé pour ces relogements.

## 3. Troisième étape : les orientations vers l'accompagnement

Le GSP peut si cela est nécessaire orienter les ménages des immeubles en réhabilitation vers une offre d'accompagnement social des instances de relogement des ménages en PRU repris au point C de la partie II de la présente charte de relogement.

## Plan indicatif d'actions et de phasage

Action	Échelle		Échéance	Remarques
	Locale	Métropolitaine		
<b>COFIL METRO</b> installation du premier Comité de pilotage métropolitain		●	T2 2017	
<b>CONVENTIONS D'APPLICATION</b> élaboration des Conventions locales d'application de la charte métropolitaine de logement	●		A partir de T4 2016	Les conventions des sites ayant des opérations anticipées sont prioritaires
<b>SUIVI INTERCOMMUNAL</b> convention de suivi des ménages		●	T4 2016	
<b>TOM</b> tableau de l'offre mobilisable	●	●	T4 2016	
<b>PSR</b> plans stratégiques de logement locaux	●		A partir de T4 2016	
<b>PSR</b> plan stratégique de logement métropolitain		●	A partir de T4 2016	
<b>OUTIL D'OBSERVATION</b> outil d'observation dynamique partagée entre les partenaires		●	A partir de T2 2017	
<b>GTR</b> installation des groupes de technique logement (GTR) et de suivi thématique	●		A partir de T4 2016	
<b>GTRM</b> installation du groupe technique logement métropolitain (GTRM)		●	T4 2016	
<b>GSP</b> déploiement des GSP sites NPRU	●		En cours déploiement complet avant T4 2016	
<b>GSP</b> déploiement des GSP sites QPV (hors NPRU)	●		À partir de la fin du protocole	



LES EDITIONS DE LA MÉTROPOLÉ EUROPÉENNE DE LILLE  
1, rue du Ballon / CS 50749 59034 LILLE CEDEX

**Pilotage et rédaction :** MEL - Hedwige Bauchart, Abderrhaman Aassi / Direction Urbanisme, aménagement et ville




**Coordination :** MEL - Direction de la Communication

**Direction artistique :** MEL - Yann Parigot / Direction de la Communication

**Mise en page et graphisme :** MEL - Grégory Rolland / Direction de la Communication

**Photographies :** MEL - Vincent Lecigne, Thomas Karges, Richard Baron / Light Motiv

**Photothèque :** MEL - Nicolas Fernandez / Direction de la Communication

**Impression :** MEL - Services et ressources   

Achévé d'imprimer en mars 2017