

# CHARTRE METROPOLITAINE DE RELOGEMENT - DOCUMENT CADRE



## Table des matières

<b>1.</b>	<b>Introduction</b>	<b>4</b>
1.1.	Présentation du contrat de ville d'agglomération de la MEL	5
1.2.	Présentation du programme métropolitain de renouvellement urbain	5
1.3.	Les conventions d'application	6
<b>2.</b>	<b>Cadre métropolitain et conditions de réussite</b>	<b>8</b>
2.1	Les conditions de réussite du relogement	8
2.2	Les ménages concernés par les relogements	9
A.	Les ménages locataires du parc social	9
B.	Les ménages locataires du parc privé	9
C.	Les ménages propriétaires occupants	10
D.	Autres situations	10
2.3	Mobilisation du parc à l'échelle métropolitaine au service des relogements	11
A.	Permettre des relogements dans toutes les communes de la Métropole	12
C.	Mobilisation de l'offre en logements neufs	13
D.	Mobilisation des contingents	13
<b>3.</b>	<b>Engagements envers les ménages</b>	<b>14</b>
3.1	L'accompagnement global partenarial	14
3.2	Prise en charge financière du relogement	15
3.3	Prise en charge matérielle du déménagement	16
3.4	Un logement adapté / principe de réalité (souhaits, besoins, orientation...)	16
A.	Prise en compte des souhaits et des besoins des ménages	17
B.	Principe de réalité	17
C.	Acceptation des propositions par les ménages	17
D.	Recours à la médiation	18
3.5	Un logement de qualité	18
3.6	Un accompagnement continu et un suivi personnalisé	19
C.	L'accompagnement social pour les relogements communaux et intercommunaux	20
E.	La garantie des conditions de vie des locataires	20

<b>4.</b>	<b><u>Le processus type d'un relogement</u></b>	<b>22</b>
<b>5.</b>	<b><u>Gouvernance et organisation partenariale</u></b>	<b>30</b>
5.1	Les partenaires	30
A.	La DDTM	30
B.	La MEL	30
C.	Les communes concernées par un projet ANRU	30
D.	Les autres communes	30
E.	Le Département du Nord	31
F.	La Caisse d'Allocations Familiales	31
G.	Les Bailleurs	31
H.	L'Opérateur en charge de l'habitat privé	32
I.	Action Logement	33
5.2	Les instances du relogement	34
5.3	Les instances stratégiques	34
A.	La conférence intercommunale du logement (CIL)	34
B.	Le Comité de Pilotage du relogement Métropolitain (COPIL)	35
C.	Le Comité Technique du relogement Métropolitain (COTECH)	35
D.	Gouvernance stratégique locale	36
E.	Le Groupe de Suivi du Peuplement (GSP)	36
5.4	Les instances ressource	39
A.	Le réseau des chargés de relogement	39
B.	Le réseau des partenaires du relogement	39
5.5	Les instances opérationnelles du relogement	39
A.	Le bilan de peuplement	39
B.	La réunion intermédiaire d'orientation	40
C.	Le circuit dématérialisé	40
D.	Le Groupe Technique de Relogement (GTR)	41
E.	Le Groupe Technique de Relogement Métropolitain (GTRM)	41
F.	Les instances de suivi social	42

G.	La charte partenariale et déontologique des instances opérationnelles du relogement	42
<b>6.</b>	<b><u>Les outils au service du relogement</u></b>	<b>43</b>
6.1	L'Outil de Suivi du Relogement (OSR)	43
6.2	Le Portail cartographique des logements locatifs sociaux	43
6.3	La Bourse aux logements	44
6.4	La Minoration de Loyer ANRU	44
6.5	Les mutations en chaîne	44
6.6	Le Plan Stratégique Métropolitain du Relogement (PSR)	45
<b>7.</b>	<b><u>Le cadre financier des relogements</u></b>	<b>46</b>
7.1	Soutenabilité financière pour les ménages	46
A.	Le Reste à Charge	47
B.	Le Taux d'Effort	48
C.	Le Reste à Vivre	48
	<b><u>Annexe – Charte partenariale et déontologique des instances opérationnelles du relogement des ménages concernés par le NPRU</u></b>	<b>50</b>

## 1. Introduction

---

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, dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU) de la MEL, 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.

La charte s'inscrit dans le respect de l'article 8 de la loi de programmation pour la ville et la cohésion sociale, dans le respect du règlement général de l'ANRU en vigueur à la date de signature de la charte, conformément aux lois E&C et 3DS.

La charte s'inscrit également dans le respect de la Convention Intercommunale d'Attributions (CIA), adoptée par le conseil de la MEL le 24 juin 2022 et signée le 5 décembre 2022 par les partenaires suivant : MEL, État, Département du Nord, les organismes de logement social, l'Union Régionale Habitat des Hauts-de-France, Action Logement services, la Caisse d'Allocations Familiales, les représentants des associations dont l'un des objets est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées et les représentants des associations de défense des locataires.

Un protocole inter bailleurs est annexé à la présente charte.

*Le présent document constitue la seconde version de Charte Métropolitaine de Relogement ; cette dernière ayant été mise à jour avec les partenaires au dernier trimestre 2022.*

*Après plusieurs années de mise en œuvre du relogement, la mise à jour de la Charte Métropolitaine a été lancée par la MEL afin de :*

- *Mettre en cohérence la Charte Métropolitaine avec les documents structurants récemment élaborés (CIA notamment)*
- *Améliorer les process et actionner tous les leviers permettant de tenir le rythme des relogements*
- *Clarifier le rôle de chaque partenaire dans un souci d'équité de traitement pour l'ensemble des ménages*
- *Réaffirmer les enjeux fondamentaux de la démarche de relogement*

*Cette mise à jour a été réalisée avec un comité de rédaction, constitué de représentants de chacun des principaux partenaires du relogement, qui s'est réuni lors d'ateliers de travail. Cette*

*série d'ateliers a porté sur 3 grandes thématiques ; l'adaptation du processus de relogement des ménages, l'évolution des instances du relogement, et l'évolution des outils à disposition des partenaires. En parallèle, un second groupe de travail a permis d'actualiser le protocole interbailleurs ; les principales conclusions sont reprises dans le présent document.*

*L'entièreté du document a donc évolué pour prendre en compte les travaux réalisés en ateliers, même si les modifications introduites concernent plus spécifiquement les parties suivantes :*

- *Intégration d'une partie relative au processus de relogement*
- *Mise à jour de la sous-partie relative aux outils*
- *Mise à jour de la sous-partie relative aux instances*

### 1.1. 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'État, 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.

À 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, se décline notamment au travers de la CIA dont la présente charte métropolitaine de relogement constitue un des éléments forts.

### 1.2. Présentation du programme métropolitain de renouvellement urbain

Les interventions ciblées sur une géographie prioritaire, publiée par décret le 31 décembre 2014, couvrent 21 communes dont 3 sont « sortantes » des anciens périmètres d'intervention, et des territoires de projet de Renouvellement 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	Secteur Ouest Bois Blancs
Wattrelos	Quartier des Villas
Hem	Trois baudets-Lionderie
Wattignies	Blanc-Riez

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

### 1.3. Les conventions d'application

La présente charte métropolitaine de relogement est 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 prévaut sur les chartes locales qui ont pour objectif d'apporter des précisions opérationnelles.

Les instances sont propres à chaque ville et respectent les structures déjà existantes et les moyens des équipes en place. Ces conventions d'application précisent 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 relogement.

Elles doivent préciser a minima :

- Les besoins quantitatifs en matière de relogement, et estimation des besoins en termes de typologie.
- Les plans stratégiques de relogement (PSR) locaux.

- Les modalités de fonctionnement des instances locales (relogement et accompagnement des ménages).
- Les modalités de fonctionnement de l'interbailleur local.
- L'encadrement des conditions de vie des locataires.



## 2. Cadre métropolitain et conditions de réussite

---

### 2.1 Les conditions de réussite du relogement

Comme énoncé dans la CIA, les conditions de réussite du relogement sont les suivantes :

- 1- La nécessité de travailler sur la levée des freins au relogement sur la base du diagnostic social des ménages
- 2- Un diagnostic de l'occupation du quartier (de démolition) et de son fonctionnement (équipements, services) est réalisé dans la phase du protocole. La charte précise le cadre et les modalités de réalisation de ce diagnostic (phasage, acteurs et partenariat, données recueillies).
- 3- Sur la base du diagnostic, une stratégie de relogement est élaborée dans un cadre partenarial
- 4- Le projet de relogement prend en compte les souhaits résidentiels des ménages travaillés dans le respect des objectifs de mixité sociale au sein de la commune d'origine ou en dehors. La charte définit les conditions d'élaboration des projets de relogement et les leviers pour faciliter leur coconstruction et la mobilité des ménages (partenaires impliqués, actions à entreprendre), notamment la communication des acteurs (ville, organismes de logement social) vis-à-vis des habitants en amont de l'opération du relogement et pendant la construction des projets ; l'ouverture de l'offre proposée aux ménages...
- 5- L'orientation et l'intégration des ménages dans les quartiers d'accueil doivent à la fois respecter les objectifs de mixité sociale fixés dans le cadre de la CIA et vérifier que les ménages y trouvent les services et équipements répondant à leurs besoins.
- 6- Les partenaires s'engagent pour réunir les conditions de réussite du relogement, notamment pour les relogements intercommunaux : accompagner les choix résidentiels des ménages, disposer d'informations nécessaires sur le quartier de destination concernant l'accessibilité aux services (écoles, CCAS, centres sociaux, type d'accompagnement proposé...) et aux transports, s'assurer de loyers compatibles (mesurer le taux d'effort et le reste à vivre) et garantir la continuité de l'accompagnement social des ménages, notamment pour les relogements intercommunaux.
- 7- La mobilisation de l'offre de logements intercommunale et inter bailleurs
- 8- La réalisation des objectifs de mixité sociale et de relogement des ménages sera facilitée par la mobilisation de l'offre globale de logement, et notamment de l'offre nouvelle.
- 9- Les Groupes Techniques de Relogement Métropolitains (GTRM) assurent, en partenariat avec l'ensemble des organismes de logement social et des communes, le suivi des relogements intercommunaux.

10- Ces orientations intercommunales et inter bailleurs sont déclinées de manière opérationnelle dans la charte métropolitaine de relogement.

## 2.2 Les ménages concernés par les relogements

Les opérations qui induisent des relogements sont :

- Les démolitions en habitat social ou privé,
- Les démolitions des résidences spécifiques de type foyer pour personnes âgées ou foyer de travailleurs migrants
- 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. Au regard du diagnostic social de départ, consolidé le cas échéant par les partenaires sociaux, la question des moyens alloués (internes opérateurs relogement ou contractualisés par un prestataire) doit être observée et en adéquation avec les besoins identifiés.

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

### A. Les ménages locataires du parc social

Les ménages titulaires de baux, ainsi que l'ensemble des occupants des logements concernés ont « droit au relogement ».

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, sous-justificatif, 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 qui fait référence, doit être constaté au moment de la Procédure d'Intention de Démolir et de prise en considération par le Préfet (PCDID).

L'actualisation de l'état d'occupation pourra être réalisée tous les ans afin de correspondre à la réalité des besoins du ménage.

### B. Les ménages locataires du parc privé

Le relogement des ménages locataires du parc privé titulaires de baux s'applique aux hébergés sur les mêmes règles que les locataires du parc social.

L'accompagnement au relogement de ces ménages démarrera à l'issue de la procédure d'acquisition. Tout ménage relevant d'un dispositif de droit commun, notamment Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD), pourra être relogé en amont de la procédure d'acquisition.

Les partenaires du relogement peuvent se laisser la possibilité d'entamer l'accompagnement au relogement lorsque la procédure d'acquisition foncière et immobilière est assez avancée, en amont 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 par les partenaires du relogement, 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 (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 le nécessite, des travaux de mise en sécurité pourront être effectués ou une solution de relogement temporaire devra être trouvée par les partenaires du relogement.

Par ailleurs, l'opérateur s'engage à enclencher toutes les procédures de décence, de sécurité et de salubrité nécessaires dès lors qu'il existe une suspicion sur le lieu et ce afin de garantir au locataire des conditions de logement dignes.

### C. 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.

### D. 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.

#### **Pour les ménages relevant d'hébergement d'urgence pour péril ou insalubrité**

L'opérateur en charge du parc privé et les partenaires du relogement 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 indécents 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.

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

*On notera qu'un processus d'intervention pour ces situations complexes et sensibles est en cours de discussion par les partenaires du relogement.*

### **Pour les occupants sans droit ni titre**

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 du relogement.

### **Ménages en foyer ou structure d'hébergement**

Sur certains territoires, des résidences spécifiques sont concernées par le NPRU. Les ménages relevant de ces structures sont également concernés par un relogement qui devra être adapté à chaque situation (parc social, autre structure d'hébergement, parc privé ou spécifique) ; ces ménages bénéficieront des mêmes droits au relogement que les autres ménages.

## **2.3 Mobilisation du parc à l'échelle métropolitaine au service des relogements**

L'ensemble du territoire métropolitain, l'ensemble du parc de tous les bailleurs de la métropole est ouvert au relogement des ménages NPRU, dans le respect de leur projet résidentiel et de leurs capacités financières.

L'offre mobilisable, est constituée par :

- Le parc existant de tous les bailleurs du territoire,
- 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,
- Les logements conventionnés hors IML.

Le parc adapté, le parc privé classique existant et le parc en programmation des bailleurs dans le cadre du développement de l'offre globale, les mutations en chaîne (dont les principes sont précisés dans le protocole interbailleurs), 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).

#### A. 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, ainsi que dans le respect de la loi Égalité et Citoyenneté et de la loi 3DS.

Conformément aux engagements de la CIA, plusieurs objectifs de relogement ont été définis en lien avec la loi Égalité et Citoyenneté :

- Hors quartiers de la politique de la ville, au moins 25 % des attributions doivent se réaliser au bénéfice des ménages les plus modestes (1<sup>er</sup> quartile de revenus), c'est un objectif minimum (objectif plancher). Dans la comptabilisation, les objectifs du 1<sup>er</sup> quartile peuvent être ajustés car les ménages NPRU de tous les quartiles peuvent être compatibles dans les objectifs du 1<sup>er</sup> quartile.
- En quartiers politique de la ville, au moins trois quarts des attributions doivent se réaliser au bénéfice des ménages aux revenus intermédiaires et plus élevés (2<sup>ème</sup>, 3<sup>ème</sup>, et 4<sup>ème</sup> quartiles de revenus) comme constaté au moment de l'élaboration de la CIA sur les 3 dernières années. Pour les QPV, l'objectif est de parvenir à un minimum de 50 % d'attributions aux ménages des 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> quartiles (objectif plancher).

Au-delà de ces objectifs quantitatifs, les partenaires du relogement veilleront à une répartition équilibrée des relogements ; les projets résidentiels des ménages pourront être réalisés dans toutes les communes, et une attention particulière sera portée aux relogements hors QPV.

Les objectifs pourront être revus et évalués annuellement.

Par ailleurs, tous les bailleurs s'engagent à reloger des ménages issus des quartiers en NPRU et à mobiliser tout le parc y compris le parc neuf et les mutations en chaîne.

Des objectifs de relogement par organisme de logement social sont définis de manière partenariale et contractualisés dans le cadre du **protocole interbailleurs en annexe**. 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 sont 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. Sur ce point, le protocole interbailleurs précise : *« Les bailleurs démolisseurs estiment pouvoir absorber au maximum 70 % des relogements dans leur propre parc. Les 30 % restant devront donc se répartir entre les autres bailleurs métropolitains. Concernant les ménages du parc privé pouvant et souhaitant intégrer le parc social, la répartition s'effectuera sur l'ensemble des bailleurs démolisseurs et non démolisseurs en pourcentage de leur part de logement dans le parc*

*métropolitain (parc après décote au réel QPV & LLS spécifiques). Les organismes s'engagent à dédier 11 % de leurs attributions à des ménages relogés dans le cadre du NPRU ».*

L'objectif est d'abord métropolitain et chaque commune et chaque organisme de logement social doivent tendre vers ces objectifs et ces proportions dans leurs attributions annuelles (soit 11 % des attributions annuelles totales à dédier aux relogements des ménages NPRU à l'échelle de la MEL, de chaque organisme de logement social et idéalement à l'échelle de chaque commune, dans le respect des choix résidentiels des ménages).

### C. 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 et les parcours résidentiels ascendants ; un objectif de 40 % des relogements dans le parc neuf ou conventionné depuis moins de 5 ans (y compris réhabilité depuis moins de 5 ans) a ainsi été fixé. Il s'agit d'un objectif global s'appliquant à tous les relogements réalisés.

### D. Mobilisation des contingents

L'ensemble des contingents pourra être mobilisé pour le relogement des ménages NPRU (parc privé, parc social et résidents de foyers démolis) en fonction des besoins spécifiques identifiés (grandes typologies, logements adaptés...), à l'exception du contingent État.

Le contingent hors réservation des bailleurs sera mobilisé pour les relogements, notamment pour les relogements intercommunaux réalisés au sein de leur parc.

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

Par ailleurs, on note que la prochaine mise en œuvre de la gestion des contingents en flux permettra de mieux mettre en adéquation l'offre et les besoins. Comme énoncé dans la CIA (article 14.3) au sujet de la comptabilisation des flux, si la candidature positionnée en CALEOL est éligible à plusieurs contingents, l'organisme de logement social propose le contingent à mobiliser en fonction du niveau d'atteinte de ses objectifs au regard des différents réservataires.

Un partage régulier de la vision globale sur l'atteinte des objectifs est nécessaire à cette fin.

### 3. Engagements envers les ménages

---

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 relogement, 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 relogement, au-delà du simple déménagement des ménages en vue d'une intervention sur le bâti, doivent 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 relogement.

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

#### 3.1 L'accompagnement global partenarial

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 préalable au relogement 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 relogement dans son ensemble. Il lui indique l'existence des GTR et GTRM 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. Si le ménage ne souhaite pas que sa situation soit évoquée dans le cadre des instances du relogement, alors il devra signer une lettre de refus.

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 relogement, 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 de peuplement global à l'ensemble des partenaires. Les modalités de partenariat et les objectifs étant alors fixés, le relogement 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.

### 3.2 Prise en charge financière du relogement

Dans le cadre des opérations de renouvellement urbain, les locataires ne choisissent pas de déménager. Dans le but de limiter au maximum ces désagréments 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 seront mis 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 ou d'une salle de bains, le réaménagement de placards ou de penderies sont également pris en charge par le bailleur d'origine dans le forfait relogement.



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.

### 3.3 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 capitonné ;
- 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.

### 3.4 Un logement adapté / principe de réalité (souhaits, besoins, orientation...)

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

La charte se fonde sur la prise en compte des besoins et 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 binôme d'interlocuteurs, avec un interlocuteur privilégié 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 CIA.

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.

### A. 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 suroccupation 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 termes 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 suroccupations constatées et pour permettre aux jeunes adultes de prendre leur autonomie.

### B. Principe de réalité

Aucune proposition de relogement ne sera faite aux ménages tant que le projet résidentiel, travaillé en proximité avec le ménage, ne soit abouti et validé par les partenaires du relogement.

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.

### C. 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 non légitime des deux premières propositions par lui, la troisième proposition est opposable au locataire.

Une procédure de médiation est lancée dès le second refus et détaillée dans la partie ci-après.

Le « congé » est signifié en même temps que la 3<sup>e</sup> proposition si celle-ci est refusée.

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.

#### D. Recours à la médiation

Lors d'un refus de proposition de relogement, 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. Ce groupe a pour vocation la médiation et le rappel des droits et devoirs au ménage dans un contexte neutre.

Le recours à la médiation peut également être demandé par les partenaires du relogement dans toute situation nécessitant une médiation entre le bailleur et le ménage et notamment dès le 2<sup>ème</sup> refus d'une proposition par un ménage. Cette médiation doit permettre de préciser le produit qui sera proposé en 3<sup>ème</sup> proposition, que cette proposition soit effective ou non lors de la médiation.

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.

Un courrier post-médiation est envoyé au ménage concerné et précise les points essentiels abordés en médiation, signé par la Ville, le bailleur et éventuellement par la MEL en cas de médiation non aboutie avec le ménage.

### 3.5 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 peuvent, dans certains cas, tenir compte de son évolution.

Un état des lieux est également effectué dans le nouveau logement du locataire. Si le logement 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 et ce pour l'ensemble des ménages concernés par un relogement NPRU.

### 3.6 Un accompagnement continu et un suivi personnalisé

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 binôme d'interlocuteurs pour le ménage avec un interlocuteur privilégié unique,
- 2) Un suivi assuré tout au long du relogement (maintien de contact avec le ménage tout au long du processus de relogement).

Par ailleurs, un maximum de 60 ménages suivis par chargés de relogement est adapté aux objectifs quantitatifs et qualitatifs de la démarche.

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 (ou son binôme au besoin). Ce chargé de relogement instaure une relation de confiance avec les ménages, et les représente auprès des autres bailleurs et partenaires.

Ce collaborateur :

- Réalisera à domicile les entretiens dans le cadre de l'enquête préalable au relogement,
- 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,
- Maintiendra le contact avec le ménage tout le long du processus (un contact tous les 2 à 3 mois minimum semble nécessaires afin d'actualiser la situation du ménage et d'être en capacité de se positionner rapidement suite à une libération de logement)
- 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 et s'assurera de leur bonne réalisation,
- Accompagnera les familles en vue de leur déménagement (préparation amont et mobilisation du dispositif déménagement du NPRU),
- Accompagnera le ménage lors de la signature du bail et de l'état des lieux entrant,

- Accompagnera le ménage dans les démarches liées au déménagement (fermeture et ouverture des contrats concernant les fluides, assurance habitation... ), et en cas de changement de quartier ou de commune, dans les démarches liées aux changements d'école / réinscription scolaire, pour les ménages qui le nécessitent
- 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.

### C. 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.

Une Maîtrise d'œuvre Urbaine et Sociale (MOUS) pourra aussi être mobilisée par les bailleurs pour les situations complexes, ainsi que la MOUS Métropolitaine.

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 de suivi social.

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.

### E. 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 ».

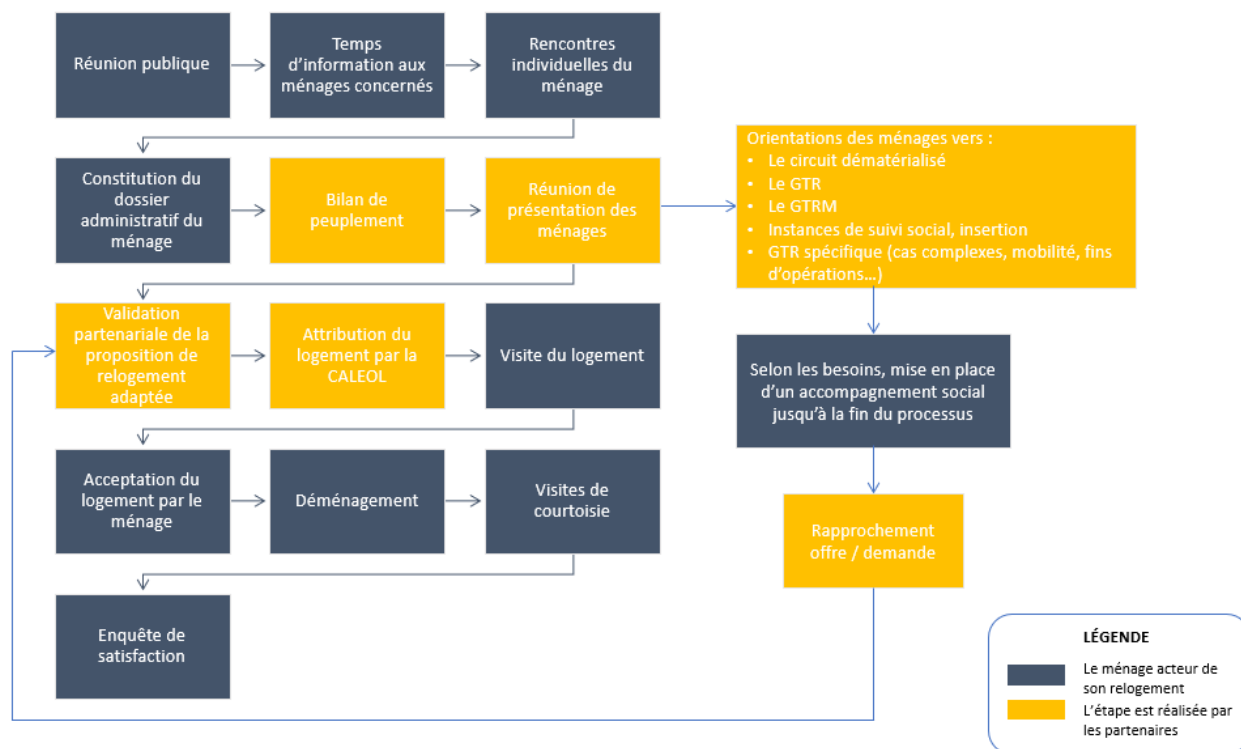
Durant toute la durée de l'opération de relogement, le bailleur prend les mesures nécessaires pour assurer aux locataires qui n'ont pas encore déménagé des conditions d'habitation normales dans le quartier en rénovation. Un travail sur la sécurité du site devra être mis en place, dont les modalités seront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

systematique 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 apportera 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 avec 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.

## 4. Le processus type d'un relogement

Figure 1 : Schéma du processus type d'un relogement



### 1. La réunion publique de présentation du projet

Chaque opération débute par une réunion publique permettant de présenter le projet aux habitants du quartier. Ces derniers peuvent ou non être concernés par un relogement. Ces réunions sont organisées par la commune sur laquelle se trouve le projet.

À défaut de réunions publiques en amont de réunions d'information aux ménages concernés par un relogement, la réunion d'information doit également être le lieu de la présentation du projet.

### 2. Le temps d'information aux ménages concernés par un relogement

Pour chaque résidence ouverte au relogement, une réunion préalable d'information aux ménages concernés doit être réalisée. Ce temps d'information doit intervenir dans un calendrier proche de la date effective de début des entretiens individuels afin de ne pas avoir à gérer l'attente des ménages et en cohérence avec le planning du projet. Le principe d'organisation de la réunion est validé par les partenaires (bailleur, Ville, MEL et État) dans les instances décisionnelles.

Cette réunion est organisée par le bailleur qui en aura préalablement informé tous les locataires. Ce temps doit permettre d'informer les ménages du projet, mais surtout du processus de relogement par lequel ils vont passer pour se voir attribuer un nouveau logement.

On notera que d'autres temps d'information peuvent être programmés selon les besoins pour tenir informé les locataires tout au long de la démarche.

**Focus parc privé :** Pour les quartiers anciens, le premier interlocuteur rencontré individuellement est l'EPF qui vient visiter le bien et peut récolter un certain nombre d'informations (sur le bâti principalement, mais également sur l'occupation du bien) qu'il transmet à l'opérateur en charge du relogement et à la commune.

Par la suite, un rendez-vous est organisé entre la famille et le chargé de relogement qui a charge d'expliquer dans le détail le processus de relogement au ménage, ainsi que le projet ANRU.

### **3. La rencontre individuelle avec le ménage**

Sur la base de grilles d'entretien au domicile des ménages, harmonisées et **annexées** à la présente charte, les ménages concernés par un relogement sont enquêtés à domicile en passation directe par le chargé de relogement désigné par le bailleur. Ces enquêtes sont ensuite encodées et anonymisées dans l'Outil de Suivi du Relogement (OSR).

Le 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 transport, quartiers souhaités...) et leurs besoins d'accompagnement individuel (insertion sociale, insertion professionnelle, santé, alphabétisation, ...). L'entretien doit permettre de réaliser un diagnostic complet de la situation et de repérer les éventuels freins au relogement.

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. Le chargé de relogement, sur la base des outils métropolitains et de l'analyse des demandes déjà enregistrées, peut entrer en dialogue avec les ménages sur la faisabilité du projet de relogement. On notera que l'état d'occupation du logement doit être arrêté lors de ces premiers entretiens.

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.

Suite à l'ouverture au relogement d'une résidence, les entretiens individuels de rencontre avec les locataires doivent tous être réalisés dans un délai de 3 mois maximum. Ce délai a été introduit pour éviter une gestion de l'attente auprès des ménages par les chargés de relogement et fluidifier le



processus de relogement. Il s'agira donc pour les partenaires d'estimer le « bon » moment pour l'ouverture d'une résidence au relogement.

#### **4. La constitution du dossier administratif du ménage**

Le chargé de relogement désigné aura à charge la constitution du dossier administratif du ménage et la mise à jour de chaque pièce. La mise à jour des pièces doit se faire tous les 6 mois au minimum, et à chaque changement de situation.

Les documents nécessaires au relogement sont les pièces réglementaires mentionnées dans l'arrêté du 22 décembre 2020 (modifié par l'arrêté du 20 avril 2020) relatif au nouveau formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social.

Le ménage doit donner son consentement pour que sa situation soit évoquée auprès des partenaires dans le cadre du secret partagé ; s'il ne souhaite pas que les informations transmises soient évoquées auprès des partenaires, alors il devra signer un document le stipulant.

En revanche, dans le cadre d'un refus, la situation du ménage sera quand même évoquée mais de manière anonyme dans les instances dédiées dans le but d'appréhender le relogement du ménage.

#### **5. Le bilan de peuplement**

Lors de l'ouverture au relogement d'une résidence et suite à la réalisation de tous les premiers entretiens avec les ménages (dans un délai de 3 mois maximum à privilégier), une réunion est organisée entre les partenaires au maximum 1 mois après la fin des enquêtes.

Il s'agit de se donner une feuille de route de travail partagée permettant de préparer collectivement le lancement des relogements, d'anticiper les besoins des ménages qui seront relogés ainsi que les points bloquants (freins au relogement en début d'opération notamment).

Pour ce faire, les partenaires s'appuient sur un bilan de peuplement de la résidence réalisé par la MEL et présenté dans le cadre d'une réunion partenariale. Ce bilan initial doit être mis à jour annuellement en fonction des évolutions du peuplement de la résidence.

**Focus parc privé :** Un bilan spécifique au parc privé pourra être organisé et réalisé par la MEL sous réserve de la définition d'un périmètre d'analyse pertinent.

#### **6. La réunion de présentation des ménages donnant lieu à des orientations**

La situation individuelle de chaque ménage à reloger est ensuite présentée par le chargé de relogement attiré lors d'une réunion partenariale qui doit se tenir très rapidement après le bilan de peuplement (2 mois maximum). À partir de la situation du ménage, des orientations sont définies par les partenaires quant au circuit par lequel un ménage passera pour être relogé : le ménage peut être dirigé vers le groupe technique de relogement, vers le groupe technique de relogement métropolitain ou bien encore vers un circuit dématérialisé. Ces orientations ne sont pas figées et un ménage pourra migrer vers un autre groupe jugé plus adéquat tout au long de la démarche si besoin.

Pour déterminer quel est le circuit par lequel un ménage doit être dirigé, les partenaires peuvent s'appuyer sur la grille ci-dessous. On notera tout de même que cette grille de critères ne se substitue

pas à l'appréciation des partenaires présents ; en outre, ce n'est pas parce qu'un ménage ne remplit aucun critère, qu'il doit passer automatiquement en circuit dématérialisé.

Figure 2 : Grille de critères pour orientation d'un ménage

Si tous les critères ci-dessous sont respectés, le ménage peut être orienté vers le circuit dématérialisé sous réserve d'accord des partenaires.
Taux d'effort < 30 %
Reste à Vivre > 6,50 €/jour et évolution positive du résiduel
Typologie et localisation du logement souhaité
Aucun besoin en levée de freins

**Focus parc privé :** On note un certain nombre de ménages du parc privé qui trouvent une solution de relogement par leur propre moyen. Pour ces ménages, le forfait relogement sera versé sous condition de connaître le nouveau logement et son état. Si le logement est dégradé, le relogement ne sera pas validé par les partenaires et donc le forfait ne sera pas appliqué.

## 7. Le circuit dématérialisé

Si les partenaires se sont accordés pour orienter le ménage vers le circuit dématérialisé, alors tout le processus de relogement sera réalisé via l'OSR ou par mail dans l'attente du déploiement de l'outil.

Dès lors que le chargé de relogement trouve un logement adapté au projet résidentiel du ménage, il peut le proposer aux partenaires via l'OSR (ou par mail dans l'attente du déploiement de l'outil). Les partenaires recevront alors une notification leur permettant d'aller sur le dossier du ménage en question et de valider / invalider la proposition de relogement.

Pour prendre leur décision, les partenaires auront à leur disposition :

- Le portail géographique dans lequel ils retrouveront un certain nombre d'informations sur l'offre (niveau de fragilité de la résidence où le logement est proposé, quartier, services...)
- Via l'OSR, des informations sur la demande et notamment le dossier complet du ménage ainsi qu'un tableau récapitulatif de l'incidence du relogement proposé sur la situation actuelle de ce ménage (ce relogement va-t-il permettre de faire baisser le taux d'effort du ménage par rapport au précédent ? Le ménage gagne-t-il en superficie avec ce relogement ? ...).

Suite à la validation dans un délai de 5 jours maximum, par chaque partenaire, la proposition de relogement sera présentée en CALEOL.

Si un des partenaires ne valide pas la proposition, alors le chargé de relogement peut proposer un autre relogement.

Si un des partenaires ne valide pas la proposition, alors cette situation sera traitée dans le cadre des instances physiques (GTR ou GTRM).

### **8. Le groupe technique de relogement et le groupe technique de relogement métropolitain (réunions physiques)**

Si les partenaires se sont accordés pour orienter le ménage vers les réunions physiques, alors le processus de relogement sera réalisé lors de temps partenariaux ; soit à l'échelle locale au travers des groupes techniques de relogement, soit à l'échelle intercommunale au travers des groupes techniques de relogement métropolitains.

Ces instances, dont la composition et fréquence sont détaillées dans les parties ci-après, ont pour objectif de :

- Partager l'évolution du projet résidentiel du ménage avec les partenaires et les difficultés
- Déterminer des solutions partenariales permettant de lever les freins au relogement
- Rechercher et valider des solutions de relogement
- Fluidifier les attributions intercommunales (pour les groupes techniques de relogement métropolitains uniquement)
- Suivre les objectifs de relogement interbailleurs (pour les groupes métropolitains uniquement)

### **9. L'attribution du logement par la CALEOL**

Par la suite, les dossiers des ménages ayant eu un avis favorable par les membres du GTR à l'occasion d'une projection logement seront inscrits et présentés en CALEOL, c'est la CALEOL qui arrêtera la décision d'attribution d'un logement aux ménages concernés.

Afin d'apporter l'éclairage nécessaire aux membres de la CALEOL sur le choix de relogement arrêté par les partenaires du relogement (au travers du circuit dématérialisé ou des instances physiques), ces derniers auront à leur disposition une fiche présentant les principales caractéristiques de la demande (*voir ci-dessous*).

Cette fiche d'information a été travaillée dans le cadre de la mise en œuvre de l'objectif 5 – article 10 de la CIA. Suite à une période de test de cette fiche par les partenaires, cette dernière pourra éventuellement être amendée pour correspondre aux besoins, et être complétée par une fiche similaire présentant des informations sur l'offre de logement proposé. Par la suite, le même processus pourra être décliné pour tous les autres demandeurs.

Au-delà d'apporter un certain nombre d'informations à la connaissance des membres de la CALEOL, cette fiche doit permettre d'uniformiser les pratiques dans un souci d'équité de traitement des ménages.

Figure 3 : Fiche d'informations sur le ménage pour la CALEOL

Informations sur le ménage à loger	
Revenus et quartile de ressources du ménage correspondant	
Date de la demande	
Composition familiale / Typologie souhaitée	
Besoin spécifique (handicap, vieillissement...)	
Informations complémentaires à porter à connaissance de la CALEOL <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des infos complémentaires sur le relogement</li> <li>• Des infos complémentaires sur la situation du ménage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exemple 1 : Dernier ménage d'une résidence qui doit être détruite dans un calendrier proche</li> <li>• Exemple 2 : Ménage contacté il y a plus de 2 ans pour annoncer le relogement et pour lequel aucune proposition n'a encore été soumise</li> <li>• Exemple 3 : Ménage accompagné par un travailleur social dans le cadre d'un dispositif de retour vers l'emploi</li> </ul>

## 10. La visite du logement

Suite à la décision d'attribution d'un logement à un ménage, une visite de ce dernier doit être organisée. Le chargé de relogement accompagne le ménage lors de cette visite, et notamment dans le cas de relogement interbailleur ou d'un premier accès (relogements parc privé, décohabitations jeunes adultes) afin de rassurer le ménage et d'entamer un dialogue sur d'éventuels points bloquants.

Dans le cas d'un relogement sur le parc du bailleur démolisseur, alors c'est ce dernier qui a à charge la visite du logement. Dans le cas inverse, ce sont les deux bailleurs qui s'accordent pour organiser conjointement la visite du logement.

Le logement proposé doit être en bon état. Les éventuels travaux doivent avoir été faits avant la visite ou clairement identifiés.

### **11. La décision du ménage**

Le ménage donne ensuite sa décision au chargé de relogement dans un délai de 10 jours après la visite : il accepte la proposition ou il la refuse. En cas de refus, son choix doit être documenté par les bailleurs qui font remonter cette information aux partenaires, et notamment à la MEL qui centralise l'information.

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, un processus de médiation est lancé car la troisième proposition de relogement est opposable au locataire.

La médiation permet ainsi de rencontrer le ménage à nouveau afin de redéfinir son projet résidentiel et identifier le bon produit en vue d'une 3ème et dernière proposition (accueil du ménage en présence de l'opérateur en charge du relogement, du bailleur démolisseur (si parc social) ou du gestionnaire du bâtiment (si foyer) et un élu de la Ville).

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

Dans le cas où la médiation n'aurait pas abouti favorablement, un courrier post-médiation devra résumer les échanges et sera cosigné par les partenaires du relogement.

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.

### **12. Le déménagement**

En lien avec le chargé de 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. On note que dans le cas d'un relogement chez un bailleur différent de celui d'origine, alors ce sont les deux bailleurs qui s'accordent pour organiser conjointement le déménagement du ménage s'il accepte la proposition.

### **13. Les visites de courtoisie**

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 accompagné par un agent de proximité du bailleur qui reloge. Ce suivi personnalisé de 6 mois permet de vérifier la bonne adaptation du logement et à l'environnement. Ce suivi doit également être l'occasion de réinterroger le ménage sur ces projets et/ou besoins d'accompagnement, il pourra lui être proposé une mise en lien avec les partenaires de droit commun. Une vigilance sera faite aux ménages pour lesquelles le relogement n'a pas permis une amélioration significative du reste à vivre pour ceux qui étaient proches du seuil d'alerte des 6,50 euros (du fait notamment de la précarité des ressources).

Ce point pourra être abordé par les partenaires lors d'un GTR ou un Groupe de Suivi Social.

#### **14. L'enquête de satisfaction**

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.

Au-delà de la réalisation des enquêtes, il s'agira d'analyser les résultats chemin faisant pour en tirer des conclusions et prendre les mesures nécessaires tout au long du relogement. La MEL aura à charge la réalisation et l'analyse des enquêtes qu'elle présentera aux partenaires.

##### **Focus sur le rapprochement offre / demande**

Suite à la définition du projet résidentiel du ménage, et à la levée d'éventuels freins, l'opérateur en charge du relogement pour le compte du bailleur, sera en charge de la recherche d'un logement correspondant aux besoins du ménage.

Pour ce faire, les chargés de relogement auront à leur disposition la liste de l'offre mobilisable transmise par le bailleur ou la bourse aux logements dans le cadre de relogements intercommunaux ou interbailleurs, ainsi que l'offre neuve mobilisable à l'échelle de la métropole, transmise par la MEL. Les modalités précises de fonctionnement de ces outils sont détaillées dans les parties suivantes.

Ils auront également tous à leur disposition le portail cartographique des logements locatifs sociaux leur permettant de disposer d'informations complémentaires : sur l'environnement du logement (quartier, services, logements...), sur l'occupation et le niveau de fragilité des résidences ainsi que sur les attributions réalisées sur le parc.

Les outils et leviers à disposition des chargés de relogement sont détaillés dans le protocole interbailleurs.

## 5. Gouvernance et organisation partenariale

---

### 5.1 Les partenaires

L'État, la MEL, l'ensemble des communes de la Métropole Européenne de Lille, le Département du Nord, Action Logement, la Caisse d'Allocations Familiales, l'URH, l'ensemble des Bailleurs agissant sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille sont signataires de la présente charte.

#### A. La DDTM

La DDTM constitue un des partenaires clés du relogement ; la présence de représentants est essentielle au début de la démarche, notamment lors du bilan de peuplement et de la réunion de présentation des ménages, afin de leur permettre de disposer d'une visibilité sur les moments à venir où leur présence est indispensable.

Leur participation en CALEOL est également vivement souhaitée, notamment pour soutenir les dossiers les plus complexes.

La DDTM est garante du respect des prescriptions en matière de relogement des ménages concernés par un programme de rénovation urbaine. Elle copréside avec le vice-président en charge de cette thématique, les instances du relogement. La DDTM a également un rôle d'appui et de conseil de la collectivité.

#### B. La MEL

La MEL pilote et coordonne la démarche de relogement du NPRU et anime les instances métropolitaines et locales.

La MEL pilote le protocole interbailleurs.

Dans le cadre de la CIA, elle est garante avec l'État 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 aux ménages de droit commun et peut arbitrer avec l'État en cas de situation de blocage pour reloger ces ménages.

#### C. Les communes concernées par un projet ANRU

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.

#### D. Les autres communes

Les villes sont toutes partenaires du relogement et contribuent à l'accueil des ménages à reloger, dans le respect de la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA), afin de garantir les équilibres de peuplement et avec un objectif de rééquilibrage.

#### E. Le Département du Nord

Le Département, au titre de ses missions de solidarité humaine et territoriale s'engage à s'associer à la mise en œuvre de la charte NPNRU, à contribuer à l'analyse des besoins sociaux, au développement social des quartiers NPNRU et à mobiliser ses services dans le cadre des compétences départementales et selon ses principes d'intervention.

Les professionnels du Département du Nord accompagnent les personnes et les familles, avec leur accord, dans le cadre de leurs missions. Ils veillent à une approche globale de la personne et de sa situation, à la cohérence du parcours, dans le respect de sa vie privée et de ses choix.

Le Département n'a pas vocation à se substituer aux dispositifs déjà mis en œuvre et/ou prévus dans le cadre des projets NPNRU, notamment en matière financière.

Les représentants des services départementaux participent aux instances/groupes techniques de relogement pour assurer un accompagnement avec l'accord de la famille dans le cadre des compétences départementales et selon ses principes d'intervention.

La Direction aux Relations aux Nordistes et à la Stratégie Partenariale organise cette représentation dans chacune de ses directions déléguées.

#### F. La Caisse d'Allocations Familiales

La CAF s'engage, dans le cadre de ses missions, à favoriser sur l'ensemble de son territoire, les actions d'accompagnement social en faveur de l'accès et du maintien dans un logement adapté et décent.

Elle veille également à renforcer l'action de ses travailleurs sociaux en direction des familles afin de favoriser l'inclusion sociale.

Les représentants des services de la CAF participent aux instances/groupes techniques de relogement pour assurer un accompagnement des familles dont ils ont en charge le suivi.

Au-delà de l'accompagnement social mis en œuvre, la CAF intervient en qualité d'acteur central des politiques du logement par le versement en masse des prestations légales en matière de logement et dans le cadre des relogements, en facilitant l'accès aux droits, leur bonne compréhension et peut apporter son expertise concernant les aides au logement.

#### G. 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 communes sont également responsables du respect des principes de la charte pour les locataires relogés dans le logement social de la commune, dès lors qu'elles assistent aux commissions d'attribution de logements.

Dans le cadre du relogement, les bailleurs participent autant que possibles aux instances du relogement, et notamment le GTR/GTRM ainsi que les temps de médiation.

#### H. 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.

## I. Action Logement

La volonté d'Action Logement Services est d'accompagner ses partenaires sur les programmes de relogement préalables aux opérations de démolition menées.

A ce titre, Action Logement Services est partenaire du dispositif en mobilisant l'offre locative dont il dispose située sur le territoire de la MEL, afin de faciliter le relogement des salariés des entreprises du secteur assujetti concernés par les projets de démolition.

Une part importante des logements financés par Action Logement Services ayant pu être réservée en droit de suite pour le compte d'entreprises adhérentes, l'engagement contractuel pris avec ces entreprises reste toujours d'actualité et ne pourra être occulté.

Une mobilisation au titre du relogement d'un public non éligible au contingent d'Action Logement Services pourra également être envisagée au cas par cas, en contrepartie d'une compensation sur le territoire de la même commune, sur un logement équivalent à celui remis à disposition pour un tour, ou toute autre contrepartie définie d'un commun accord.\*

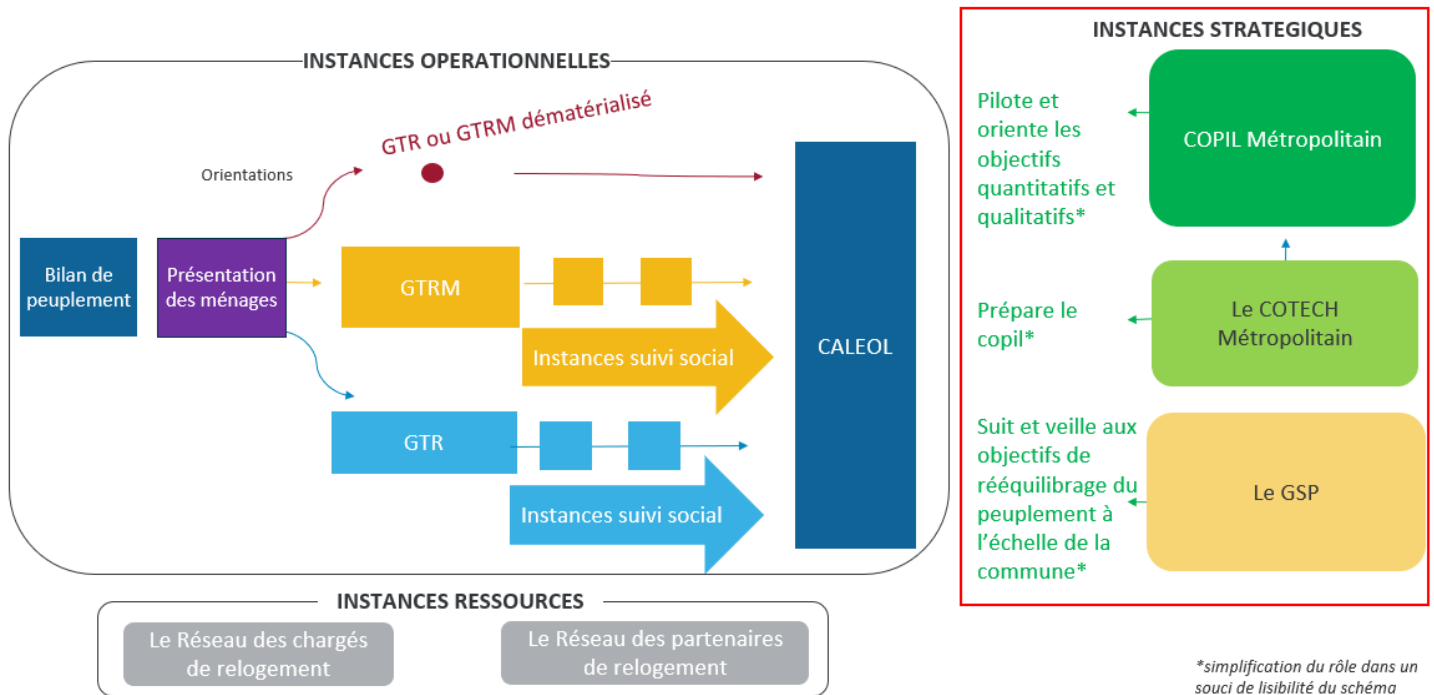
Action Logement Services peut également proposer aux salariés qui rencontrent des difficultés conjoncturelles son service d'accompagnement social. Son objet est de favoriser l'accès ou le maintien dans le logement grâce à une prise en charge personnalisée. Les salariés qui seraient en difficulté dans le cadre d'un relogement pourront bénéficier de ce service. Ce réseau dénommé CIL PASS assistance est déployé au niveau national. Il s'adresse aux ménages dont les difficultés font souvent suite à un accident de la vie qui déstabilise leur budget et fragilise leur situation locative.

Action Logement Services pourra également mobiliser, en tant que de besoin, des moyens et des aides au titre de la solvabilisation et de la sécurisation (Visale, etc) des salariés relogés.

*\*La mobilisation des réservations Action Logement Services inclut les logements neufs qui seront cependant réservés en priorité aux salariés des entreprises du secteur assujetti.*

## 5.2 Les instances du relogement

Figure 4 : Schéma des instances du relogement



## 5.3 Les instances stratégiques

### A. La conférence intercommunale du logement (CIL)

La CIL est l'instance de gouvernance de la politique locale de l'habitat. La CIL pilote et coordonne les travaux d'élaboration et de suivi de la CIA et du plan de gestion.

La CIL est l'instance politique qui élabore les documents cadre. Elle définit les orientations et la méthodologie métropolitaine partagée en termes d'attributions et la gestion de la demande de logement social. Elle suit l'application des principes d'adéquation entre l'offre et la demande et analyse, à l'échelle métropolitaine, l'atteinte des objectifs d'équilibre territoriaux fixés par la CIA ainsi que les freins et opportunités qui ont influencé ces résultats.

Elle est composée de la MEL, des maires des communes membres, du représentant de l'État dans le département, du représentant du Département, des représentants des organismes de logement social présents dans le ressort territorial de l'établissement public de coopération intercommunale, des représentants de tout organisme titulaire de droits de réservation (dont Action Logement), des représentants locaux des associations de locataires siégeant à la Commission nationale de concertation, des représentants des organismes concourant aux objectifs d'aide au logement, des

représentants des associations dont l'un des objets est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées.

Pour le relogement, la CIL, au travers de sa CIA fixe un objectif d'attribution de 11 % à l'échelle métropolitaine. Les objectifs fixés pour les attributions pourront faire l'objet d'une clause de revoyure en fonction des analyses conduites par la CIL et ses partenaires. Le pilotage politique de la CIL proposera une actualisation des objectifs annuellement en fonction des résultats constatés dans l'évaluation des attributions de l'année précédente.

## B. Le Comité de Pilotage du relogement Métropolitain (COPIL)

Le COPIL du relogement métropolitain est coprésidé 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 fois par an. D'autres partenaires peuvent être invités selon les ordres du jour.

Son rôle est de :

- Partager l'état d'avancement (quantitativement et qualitativement) du relogement à l'échelle de la MEL
- Arbitrer sur les actions à mettre en place pour tenir les objectifs relogement tout en s'inscrivant dans la stratégie de développement du territoire (lien CIA, Contrat de Ville, PLH...)

Le COPIL est l'instance idoine pour interpeller la Conférence Intercommunale du Logement (CIL), instance de gouvernance de la politique locale de l'habitat.

Le COPIL 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.

Les travaux effectués au sein des groupes locaux sont remontés à l'échelle métropolitaine si besoin et discutés avec l'ensemble des partenaires. C'est la MEL qui a charge de s'assurer que les points évoqués au niveau local remontent à l'échelle métropolitaine si besoin.

Le COPIL 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.

## C. Le Comité Technique du relogement Métropolitain (COTECH)

Le COTECH se réunit 2 fois par an préalablement à un COPIL Métropolitain. Ce dernier réunit tous les signataires de la présente charte.

Il est animé par la MEL qui prépare l'ordre du jour (sur la base de la remontée des sujets évoqués à l'échelle locale nécessitant d'être évoqués à l'échelle métropolitaine), invite les partenaires et formalise un support ainsi qu'un compte rendu.

Ce COTECH a pour objectif de préparer le COPIL métropolitain, de partager l'avancement du relogement et d'échanger entre partenaires sur des difficultés rencontrées.

À la sortie de ce COTECH, chaque personne présente doit faire un retour à sa structure sur les éléments discutés, et notamment préparer l'échelon politique en vue du COPIL Métropolitain.

#### D. 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.

On note un besoin impératif de coordination des instances de pilotage locales et métropolitaines ; afin d'assurer la mobilisation des partenaires au bon niveau, les ordres du jour devront être transmis préalablement. Par ailleurs, il s'agira également d'assurer une coordination du calendrier de ces temps d'échange : les groupes de pilotage locaux doivent alimenter l'échelle métropolitaine, de fait ces derniers doivent se tenir préalablement à la tenue d'un COTECH métropolitain.

#### E. Le Groupe de Suivi du Peuplement (GSP)

Au niveau local, les villes et les bailleurs présents dans le périmètre NPRU ont déployé des instances dédiées au suivi de l'occupation sociale et des attributions réalisées dans les communes ayant des quartiers en renouvellement urbain, il s'agit des Groupes de Suivi du Peuplement (GSP).

Ces Groupes sont pilotés par les communes et réunissent la DDTM, les bailleurs de la commune, la MEL et tout autre acteur nécessaire selon l'ordre du jour.

L'objectif des GSP est :

- D'observer : établir un diagnostic de l'état de l'occupation sociale des quartiers et des résidences à partir du portail cartographique des logements locatifs sociaux. Des fiches par secteur ou résidence sont éditées par la MEL et permettent de guider les réflexions.
- De formuler des préconisations (Ville et bailleur) : construire une stratégie de peuplement partagée déclinée à l'échelle de la résidence / quartier/commune (contribuant à la réalisation des objectifs de rééquilibrage territorial visés par la CIA). Pour ce faire, les GSP s'appuient sur la grille de préconisations harmonisées transmise par la MEL.

- D'éclairer : les choix stratégiques du NPRU et suivre dans le temps les impacts du NPRU sur l'occupation sociale du quartier et de la commune

Les attributions aux différentes cibles (NPRU, DALO-PDALHPD, mutations complexes et/ou bloquées) et par quartile sont disponibles pour toutes les communes et tous les quartiers de la MEL dans le bilan des attributions (respectant les seuils du secret statistique).

Les GSP sont donc chargés d'analyser les dynamiques de peuplement en cours dans les quartiers et de vérifier si les attributions sont conformes aux objectifs de la CIA.

Figure 5 : Grille de préconisations du GSP et détail du menu

GSP - Grille de préconisations		
Commune :		← Menu déroulant
SECTEUR:		} A renseigner
QUARTIER:		
IRIS:		
MAT_OBJET:		
RESIDENCE:		
Date préconisation :		
Objectifs de la CIA	Constats	Préconisations
Équilibre par quartile de ressources	↔ Menu déroulant	↔ Selon les constats définis, préconisation se met à jour
Thématiques	Constats	Préconisations
CSP - Activité		
Composition familiale		
Générationnel		
Observations	Case à renseigner si souhaité	

Détail des menus déroulants de la grille des préconisations harmonisées des GSP

Objectifs de la CIA	Constats	Préconisations
Équilibre par quartile de ressources	Majorité d'attributions aux ménages des 3 <sup>e</sup> et 4 <sup>e</sup> quartiles de ressources dans les résidences / les secteurs peu fragiles	Augmenter la part des ménages des 1 <sup>er</sup> et 2 <sup>e</sup> quartiles de ressources
	Majorité d'attributions aux ménages des 1 <sup>er</sup> et 2 <sup>e</sup> quartiles de ressources dans les résidences / les secteurs moyennement fragiles	Augmenter la part des ménages des 3 <sup>e</sup> et 4 <sup>e</sup> quartiles de ressources
	Majorité d'attributions aux ménages des 1 <sup>er</sup> et 2 <sup>e</sup> quartiles de ressources dans les résidences / les secteurs fragiles	Augmenter la part des ménages des 3 <sup>e</sup> et 4 <sup>e</sup> quartiles de ressources
	Majorité d'attributions aux ménages des 3 <sup>e</sup> et 4 <sup>e</sup> quartiles de ressources dans les résidences / les secteurs fragiles	Augmenter la part des ménages des 1 <sup>er</sup> et 2 <sup>e</sup> quartiles de ressources

	Atteinte des objectifs d'attributions : Équilibre sur les 4 quartiles / tranches de ressources	Poursuivre l'équilibre des attributions sur les quatre quartiles de ressources
	Atteinte partielle des objectifs d'attributions : équilibre 50/50 par rapport à la médiane (Q1+Q2 / Q3+Q4)	Tendre vers l'équilibre sur les quatre quartiles de ressources
	Atteinte des objectifs d'attributions sur les résidences / les secteurs peu fragiles : majorité d'attributions aux ménages des 1 <sup>er</sup> et 2 <sup>e</sup> quartiles de ressources	Poursuivre les attributions aux ménages des 1 <sup>er</sup> et 2 <sup>e</sup> quartiles de ressources
	Atteinte des objectifs d'attributions sur les résidences / les secteurs fragiles : majorité d'attributions aux ménages des 3 <sup>e</sup> et 4 <sup>e</sup> quartiles de ressources	Poursuivre les attributions aux ménages des 3 <sup>e</sup> et 4 <sup>e</sup> quartiles de ressources
<b>Thématique</b>	<b>Constats</b>	<b>Préconisations</b>
CSP – Activité	Équilibre des catégories socioprofessionnelles (CSP)	Poursuivre l'équilibre des catégories socioprofessionnelles (CSP)
	Équilibre partiel des catégories socioprofessionnelles (CSP)	Augmenter la part des ménages actifs Augmenter la part des ménages inactifs Augmenter la part des ménages retraités
Composition familiale	Équilibre entre les compositions familiales	Poursuivre l'équilibre des compositions familiales
	Équilibre partiel entre les compositions familiales	Augmenter la part des ménages isolés Augmenter la part des ménages en couples Augmenter la part des ménages avec enfants
Générationnel	Équilibre générationnel	Poursuivre l'équilibre générationnel
	Équilibre générationnel partiel	Augmenter la part des ménages de 18/30 titulaires du bail Augmenter la part des ménages de plus de 65 ans titulaires du bail

## 5.4 Les instances ressource

### A. Le réseau des chargés de relogement

La présente charte introduit des instances ressources pour les professionnels en charge du relogement, et notamment les chargés de relogement.

Ces séquences réuniront tous les chargés de relogement ainsi que toute autre personne-ressource nécessaire en fonction de l'ordre du jour. Il s'agit de mettre en place un lieu de ressource pour les chargés de relogement (partage d'informations, bonnes pratiques, retour d'expérience...) pour les aider à lever les freins, conduire les relogements, et éviter les points de blocage.

La MEL sera en charge d'animer ces temps et d'inviter les participants. Néanmoins, s'ils le souhaitent, les partenaires peuvent demander la tenue d'un réseau.

La démarche sera lancée dès 2023 avec un rythme de réunions assez soutenu, qui pourra par la suite être ramené à 1 séance par trimestre.

### B. Le réseau des partenaires du relogement

De la même manière, un réseau similaire sera organisé pour les partenaires du relogement (Villes, bailleurs, DDTM...). L'objectif sera d'aborder les questions liées au relogement selon les besoins, avec un ordre du jour flexible/à la demande, avec possibilité d'élargir le groupe à d'autres personnes-ressources.

La MEL sera en charge d'organiser ces réunions, néanmoins, s'ils le souhaitent, les partenaires peuvent demander la tenue d'un réseau.

La fréquence retenue pour la tenue de ces réunions est actuellement de 2 par an, mais ce rythme pourra évoluer selon les besoins.

## 5.5 Les instances opérationnelles du relogement

### A. Le bilan de peuplement

Lors de l'ouverture au relogement d'une résidence et suite à la réalisation de tous les premiers entretiens avec les locataires (dans un délai de 3 mois maximum à privilégier), une réunion est organisée entre les partenaires. Il s'agit de se donner une feuille de route de travail partagée permettant de préparer collectivement le lancement des relogements et d'anticiper les besoins des ménages qui seront relogés. Pour ce faire, les partenaires s'appuient sur un bilan de peuplement de la résidence réalisé par la MEL. Ce bilan initial doit être mis à jour régulièrement en fonction des évolutions du peuplement de la résidence.

Cette instance doit réunir tous les membres du GTR/GTRM, notamment le Département afin de lui permettre d'avoir une vision macro du relogement à venir et d'anticiper sa présence au bon moment tout au long de la suite de la démarche.



Des réunions spécifiques aux quartiers anciens seront organisées avec une invitation plus large des partenaires (défini selon les besoins).

## B. La réunion intermédiaire d'orientation

La situation individuelle de chaque ménage à reloger est présentée par le chargé de relogement attiré lors d'une réunion partenariale. À partir de la situation du ménage, des orientations sont définies par les partenaires quant au circuit par lequel un ménage passera pour être relogé : le ménage peut être dirigé vers le groupe technique de relogement, vers le groupe technique de relogement métropolitain ou bien encore vers un circuit dématérialisé. Ces orientations ne sont pas figées et un ménage pourra migrer vers un autre groupe jugé plus adéquat tout au long de la démarche si besoin.

Pour déterminer quel est le circuit par lequel un ménage doit être dirigé, les partenaires peuvent s'appuyer sur la grille de critères présentée en partie 2 de la présente charte. On notera tout de même que cette grille de critère ne se substitue pas à l'appréciation des partenaires présents ; en outre, ce n'est pas parce qu'un ménage ne remplit aucun critère, qu'il doit passer automatiquement en circuit dématérialisé.

Au-delà des orientations vers les instances du relogement, chaque ménage sera orienté vers les différents groupes thématiques d'accompagnement : suivi social, suivi insertion, accompagnement à la mobilité, groupe situations complexes...

## C. Le circuit dématérialisé

La nouvelle version de charte introduit un processus de dématérialisation des propositions de relogement pour certains ménages (cf. orientations lors de la présentation des ménages).

Cette dématérialisation des GTR et GTRM a été introduite pour fluidifier et accélérer les propositions concernant les situations non-complexes.

Si les partenaires se sont accordés pour orienter le ménage vers le circuit dématérialisé, alors tout le processus de relogement sera réalisé via l'OSR ou par mail dans l'attente du déploiement de l'outil.

Dès lors que le chargé de relogement trouve un logement adapté au projet résidentiel du ménage, il peut le proposer aux partenaires via l'OSR ou par mail dans l'attente du déploiement de l'outil. Les partenaires recevront alors une notification leur permettant d'aller sur le dossier du ménage en question et de valider / invalider la proposition de relogement.

Pour prendre leur décision, les partenaires auront à leur disposition :

- Le portail cartographique des logements locatifs sociaux dans lequel ils retrouveront un certain nombre d'informations sur l'offre (fonctionnement, occupation et qualité du bien vivre ensemble, services...)

- Via l'OSR, des informations sur la demande et notamment le dossier complet du ménage ainsi qu'un tableau récapitulatif de l'incidence du relogement proposé sur la situation actuelle de ce ménage (ce relogement va-t-il permettre de faire baisser le taux d'effort du ménage par rapport au précédent ? Le ménage gagne-t-il en superficie avec ce relogement ? ...).

Suite à la validation dans un délai de 5 jours maximum, par chaque partenaire, la proposition de relogement sera présentée en CALEOL.

Si un des partenaires ne valide pas la proposition, alors cette situation sera traitée dans le cadre des instances physiques (GTR ou GTRM).

Le circuit dématérialisé permettra notamment de faciliter la rencontre offre/demande et la mobilisation des offres déposées sur la bourse aux logements.

#### D. Le Groupe Technique de Relogement (GTR)

Par ailleurs, des réunions physiques sont organisées pour les ménages dont le projet résidentiel ne peut être traité en circuit dématérialisé et qui souhaitent rester dans leur commune d'origine.

Ces réunions, dont la fréquence est définie localement, sont pilotées par la MEL et la commune, qui ont charge d'organiser les réunions, d'envoyer les invitations et l'ordre du jour et d'assurer le reporting à la fin de la réunion.

Ces réunions ont pour objectifs de :

- Partager l'évolution du projet résidentiel du ménage avec les partenaires ainsi que les difficultés rencontrées
- Déterminer des solutions partenariales permettant de lever les freins au relogement
- Rechercher et valider des solutions de relogements

Ces réunions doivent mobiliser tous les partenaires du relogement à savoir les chargés de relogement, l'État, les bailleurs concernés, la commune, certains réservataires (Action Logement notamment) mais également l'interbailleur local, la CAF ainsi que les travailleurs sociaux lorsque cela est nécessaire.

#### E. Le Groupe Technique de Relogement Métropolitain (GTRM)

Par ailleurs, des réunions physiques sont organisées pour les ménages dont le projet résidentiel ne peut être traité en circuit dématérialisé et qui ne souhaitent pas rester dans leur commune d'origine.

Ces réunions, pilotées par la MEL, se tiennent 2 fois par mois. Ce rythme pourra être réajusté. Des réunions distinctes sont organisées par versant (nord-est et sud) et rassemblent les chargés de

relogement, les services de l'État, les bailleurs selon l'ordre du jour, les communes selon l'ordre du jour et des réservataires concernés (Action Logement notamment).

Cette instance a pour objectifs de :

- Permettre des échanges entre partenaires, notamment sur le rapprochement offre/demande. De fait, pour rendre cette instance opérationnelle, les acteurs pourront s'appuyer sur une liste de l'offre disponible et une liste des projets résidentiels des ménages.
- Fluidifier les attributions intercommunales. En effet, cette instance doit permettre de valider des propositions de relogement sans repasser par le GTR.
- Suivre les objectifs de relogement interbailleurs
- Réaliser un suivi des relogements et une analyse des besoins identifiés

#### F. Les instances de suivi social

Selon les territoires, différentes instances de suivi social sont mises en place. Ces réunions, organisées par la commune d'origine poursuivent plusieurs objectifs :

- Permettre à chaque partenaire de suivre le ménage et ses besoins en accompagnement social
- Lever les freins au relogement
- Informer les partenaires du relogement lorsque la situation d'un ménage est mûre pour un relogement.

Les ménages relevant de ces instances sont orientés lors de la réunion de présentation des ménages.

La présence du département dans ces instances est nécessaire afin de mobiliser toutes les ressources pour lever les freins au relogement.

#### G. La charte partenariale et déontologique des instances opérationnelles du relogement

La charte partenariale et déontologique des instances opérationnelles du relogement des ménages concernés par le NPRU est annexée à la charte métropolitaine de relogement. Elle a pour but de favoriser, garantir et sécuriser les échanges de données relatifs aux ménages à reloger. Elle doit ainsi servir de guide dans les échanges entre les différents partenaires dans le cadre de la mission de relogement des Groupes Techniques de Relogement (GTR) et des Groupes Techniques de Relogement Métropolitain (GTRM).

## 6. Les outils au service du relogement

---

L'accès aux outils par tous les partenaires constitue une condition essentielle pour un bon déroulement du relogement. Des séquences de formations sur les outils à disposition pourront être réalisées par la MEL ou ses partenaires (notamment dans le cadre des instances ressources).

### 6.1 L'Outil de Suivi du Relogement (OSR)

Dans le cadre de la mise en œuvre du relogement, tous les partenaires auront accès à un nouvel outil développé par la MEL : l'Outil de Suivi du Relogement (OSR).

Cet outil, accessible en ligne par chaque partenaire, doit permettre de suivre toutes les étapes du relogement : de la saisie du questionnaire de première rencontre du ménage, jusqu'à l'emménagement du ménage dans son nouveau logement.

C'est également cet outil qui servira aux chargés de relogement pour proposer une solution de relogement si le ménage a été orienté vers le circuit dématérialisé, ainsi qu'aux partenaires pour valider/invalidier la proposition de relogement.

L'OSR remplacera un certain nombre d'outils actuellement utilisés par les partenaires. Des requêtes harmonisées seront produites afin de fournir les informations nécessaires au pilotage et au suivi du relogement des ménages.

L'OSR remplacera, à terme, notamment :

- Le Tableau de Suivi du Relogement (TSR)
- Le Tableau de Suivi des Propositions (TSP)
- Les projections financières
- Le RIME

### 6.2 Le Portail cartographique des logements locatifs sociaux

L'outil d'observation dynamique partagée entre les partenaires 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 est à disposition des communes, des bailleurs et notamment les chargés de relogement, à l'opérateur en charge des quartiers anciens, de la MEL ainsi que la DDTM.

Les principes de mobilisation de cet outil sont détaillés dans le cadre du protocole interbailleurs.

### 6.3 La Bourse aux logements

La Bourse aux logements est l'outil de référence pour la recherche d'une offre de relogement à l'échelle intercommunale. Toutes les entités concernées par le NPRU devant reloger des ménages (parc social, parc privé et gestionnaires des résidences spécifiques concernées par le NPRU (foyers, locataires soliha....)) peuvent accéder à la bourse aux logements.

En lien avec le protocole interbailleurs, tous les bailleurs du territoire s'engagent à y déposer des offres de logements anciens ou neufs, pouvant correspondre aux besoins des ménages à reloger. Les offres doivent être mises à jour régulièrement, et les informations transmises doivent être les plus complètes possibles pour permettre aux chargés de relogement de bien cibler les logements correspondant aux besoins identifiés.

Les principes de mobilisation de cet outil sont détaillés dans le cadre du protocole interbailleurs.

### 6.4 La Minoration de Loyer ANRU

Afin d'assurer un ménage un relogement de qualité en leur assurant un parcours résidentiel positif, l'ANRU peut accorder une indemnité pour minoration de loyers à l'organisme HLM concerné. Les logements concernés sont :

- Logement social neuf ou conventionné depuis moins de cinq ans ou mis en location pour la première fois depuis moins de cinq ans
- Dans le cas de baux signés à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021, logement locatif social construit sous le régime de réglementation thermique 2005 (dépôt du permis de construire à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2006), ou toute réglementation thermique postérieure

*Remarque : aucune condition requise sur le financement initial du logement (PLAI, PLUS, etc.) hormis les logements déjà financés par l'ANRU en PLUS-CD dans le cadre du premier PNRU qui ne sont pas éligibles (volume très faible par rapport au parc récent du département).*

La minoration de loyer a pour objectif de :

- D'assurer aux ménages un relogement de qualité en leur offrant un parcours résidentiel positif, en facilitant l'accès des ménages les plus modestes au parc locatif social neuf et récent, dans des conditions financières maîtrisées
- De favoriser les parcours de relogement en interbailleurs
- De faciliter les relogements hors quartier / hors commune, où les loyers sont plus élevés.

Les principes de mobilisation de cette minoration sont détaillés dans le cadre du protocole interbailleurs.

### 6.5 Les mutations en chaîne

Les mutations en chaîne ont pour objectif de fluidifier les parcours résidentiels et de répondre aux besoins des ménages. Elles permettent de libérer des logements pouvant être proposés aux ménages NPRU. Elles contribuent à l'effort de solidarité interbailleurs.

Les principes de mobilisation de cet outil sont détaillés dans le cadre du protocole interbailleurs.

## 6.6 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 affiche la capacité quantitative en matière de relogements et 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 PSR métropolitain consolide donc l'ensemble des PSR locaux et fait 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 est 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, est assurée par la MEL en lien avec les communes et les bailleurs, en cohérence avec l'actualisation des PSR locaux.

## 7. Le cadre financier des relogements

---

Le Règlement Général de l'Agence Nationale de Rénovation Urbaine (ANRU) est le document cadre qui définit les modalités de mobilisation de l'ingénierie et/ou dispositifs spécifiques d'accompagnement.

L'ANRU 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.

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 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.

### 7.1 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 CIA, 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 constituent un outil d'aide à la décision pour les partenaires. Lors de la mise en œuvre de l'OSR, les simulations pourront être réalisées directement via l'outil.

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.

L'orientation des ménages vers un GTR / GTRM physiques ou vers le circuit dématérialisé sera définie suite à un dialogue entre les partenaires présents en réunion de présentation des ménages. Ces partenaires pourront s'appuyer sur la grille ci-dessous pour orienter les ménages.

**Si tous les critères ci-dessous sont respectés, le ménage peut être orienté vers le circuit dématérialisé sous réserve d'accord des partenaires.**

Taux d'effort < 30 %

Reste à Vivre > 6,50 €/jour et évolution positive du résiduel

Typologie et localisation du logement souhaité existent

Aucun besoin en levé de freins

Par ailleurs, les indicateurs de suivi de l'impact des relogements sur l'évolution du ménage sont détaillés ci-après.

### A. 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. 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 quittance 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.

Lors de la mise en œuvre de l'OSR, les simulations pourront être réalisées directement via l'outil.

## B. 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/GTRM et des passages en CALEOL, sur la même base : moyenne des ressources mensuelles calculées suivant les ressources des trois derniers mois précédant la projection.

Le calcul du taux d'effort est le suivant :

$(\text{Reste à charge} / \text{ressources mensuelles}) \times 100$

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.

Lors de la mise en œuvre de l'OSR, les simulations pourront être réalisées directement via l'outil.

## C. Le Reste à Vivre

Il s'agit de la somme demeurante 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).

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.

Lors de la mise en œuvre de l'OSR, les simulations pourront être réalisées directement via l'outil.

## 1. Préambule :

La présente charte est élaborée dans le cadre de la mise en œuvre opérationnelle du relogement des ménages concernés par le NPRU.

La charte partenariale et déontologique est annexée à la charte métropolitaine de relogement. Elle a pour but de favoriser, garantir et sécuriser les échanges de données relatifs aux ménages à reloger. Elle doit ainsi servir de guide dans les échanges entre les différents partenaires dans le cadre de la mission de relogement des Groupes Techniques de Relogement (GTR) et des Groupes Techniques de Relogement Métropolitain (GTRM).

## 2. Enjeux et objectifs de la Charte

- a) Enjeux :** Les enjeux concernant le respect du ménage, d'autant plus qu'il est vulnérable, obligent chacun des participants à :
- S'inscrire dans une démarche éthique, bienveillante, exigeant d'être en questionnement permanent dans sa pratique,
  - Mettre à distance les présupposés et jugements de valeur préexistant dans la société,
  - Garder une neutralité dans le suivi du relogement.
- b) Objectifs :** Les objectifs de la présente charte sont de :
- Rechercher une complémentarité des compétences, une meilleure coordination d'intervention des différents acteurs afin de renforcer l'efficacité du partenariat du dispositif et d'atteindre les objectifs du NPRU,
  - Donner un cadre de référence qui sert de guide dans les échanges d'informations concernant les ménages demandeurs afin de favoriser des modes de collaboration fluides entre les partenaires,
  - Favoriser l'adhésion des différents acteurs à des valeurs communes.

## 3. Points de repères

La présente charte s'appuie sur les points de repères du HCTS (Haut Conseil du Travailleur Social) :

1. Déterminer l'objectif du partage (une information non nécessaire à la résolution du problème n'a pas à être partagée) et sa plus-value (l'information doit être utile pour la personne qui doit pouvoir en constater les effets),
2. Vérifier le caractère confidentiel ou non des informations, le respect de la vie privée étant une règle éthique, déontologique et juridique qui s'impose à tous et toujours,
3. Vérifier le caractère secret ou non des informations, l'autorisation de partager (ou l'obligation de révéler, dans quelques cas) étant précisée par la loi et les réglementations,
4. Informer préalablement les personnes du partage d'informations les concernant, et obtenir (lorsqu'elles peuvent s'exprimer) leur autorisation pour le faire, leur consentement éclairé,

5. Examiner les situations au regard du champ de compétences et de la légitimité de chaque acteur du partage en précisant leurs places respectives et à quel titre ils interviennent,
6. Se soumettre aux règles (éthiques, déontologiques et juridiques) du secret professionnel auquel les acteurs peuvent être astreints, soit par le cadre réglementaire donné à certaines commissions, soit du fait de leur mission ou fonction propre, soit du fait de leur profession ou état, soit pour plusieurs de ces raisons,
7. Se limiter au strict nécessaire et transmettre, sous réserve du consentement éclairé de la personne accompagnée, uniquement ce qui concerne le point abordé sur sa situation,
8. Veiller à ce que la transmission des informations à d'autres institutions ne se fasse qu'avec l'accord de la personne concernée et sous la responsabilité des professionnels et de l'institution,
9. Veiller à connaître le parcours et l'étendue de la diffusion des informations ainsi que leur conservation.

*Extrait issu du HCTS concernant le partage d'informations à caractère secret dans les commissions traitant des situations de personnes accompagnées.*

#### **4. Principes d'intervention :**

Pour parvenir aux objectifs de relogement des ménages dans le cadre des projets de renouvellement urbain, il convient donc :

- De faciliter la compréhension par le ménage de la démarche en l'informant de façon claire et compréhensible sur :
  - les enjeux de cette démarche,
  - les modalités du circuit de sa demande et de la composition des instances techniques de relogement,
  - le respect des règles de confidentialité sur la vie privée dans l'échange d'informations.
- De renforcer l'articulation des acteurs et la cohérence de leurs interventions :
  - par une meilleure connaissance des champs d'intervention et des missions de chaque partenaire,
  - par le développement d'une culture commune et d'une analyse partagée des situations.
- D'identifier et orienter les situations pour lesquelles les demandes d'accès au logement n'aboutissent pas (situations complexes ou bloquées) ou pour lesquelles un suivi social/insertion est préconisé

#### **5. Principes d'échanges d'information :**

La réussite du relogement nécessite une mobilisation de tous les acteurs : professionnels et ménage. Cela implique de partager des éléments d'informations sur le ménage. C'est pourquoi, il est nécessaire de garantir :

- **Le respect du secret professionnel et l'application de la déontologie par les professionnels du secteur du social.**

Il est en effet indispensable de pouvoir garantir à l'utilisateur, comme la loi du 2 janvier 2002 le préconise, les droits fondamentaux intégrant l'association de la personne, son entourage et sa famille à la conception et la mise en œuvre d'un projet de relogement.

Pour ce faire, il est important de rappeler que les différents acteurs professionnels sont tenus à un devoir de confidentialité et pour les assistants sociaux, au cadre juridique suivant :

- > Art.411-3 du Code de l'Action Sociale et de la Famille délimitant les responsabilités en termes de secret professionnel.
- > Art.226-13 du Code Pénal : La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire, soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000€ d'amende.

Le respect de la confidentialité s'inscrit au cœur du travail social. Il correspond au droit au respect de la vie privée et garantit la confiance indispensable entre la personne et l'intervenant. Il se traduit dans la pratique par des obligations de nature éthique, déontologique et juridique faites à tout intervenant :

- Tous ceux qui participent à une politique, un dispositif ou une instance d'action sociale ou médico-sociale ont une obligation de discrétion,
- Un certain nombre de professions et de missions sont de plus astreintes par la loi au secret professionnel.

*Extrait issu du Haut Conseil du Travail Social – Commission éthique et déontologie - avril 2017*

- **Que les données récoltées ou échangées soient strictement nécessaires au relogement.** La nature des données des ménages demandées par les professionnels doit être strictement axée dans l'objectif d'un relogement. A aucun moment, les professionnels ne peuvent avoir accès à des informations confidentielles n'ayant pas de lien direct avec le projet de relogement.
- **Une sécurisation de la transmission de données et d'échanges d'informations entre les partenaires des GTR et GTRM.** Les données partagées entre les partenaires concernant des informations personnelles et confidentielles des ménages à reloger dans le cadre du NPRU. C'est pourquoi, il convient, en raison de la nature de ces données et en respect au principe de mise en conformité avec le RGPD et la protection des données personnelles, de mettre en place des procédures et des outils (ex : envoi sécurisé des données via linshare ou sezam, pseudonymisation).

## 6. Engagements :

Aussi, en fonction de l'ensemble de ces éléments, les partenaires s'engagent :

- **À échanger les informations strictement nécessaires au relogement des locataires, à suivre le bon déroulement du projet de relogement.**  
Ainsi toutes informations échangées auront fait l'objet au préalable d'un temps d'échange avec le ménage concerné. Ceci afin :
  - de lui expliquer les enjeux du projet de relogement,
  - de recueillir son consentement éclairé concernant les éléments d'information qu'il accepte de mettre en partage en son absence avec les professionnels du GTR.
- **À n'utiliser les informations partagées que dans l'objectif du relogement et de son suivi**