



II. RAVIVER L'ATTRACTIVITÉ DU QUARTIER

> Réhabilitez les logements

Opérations de relogement et requalification de l'habitat

COMPRENDRE

Contexte et enjeux

Les centres anciens font parfois face à des situations où l'offre en logements est en inadéquation avec la demande. Avec un habitat de faible qualité, des opérations de réhabilitation sont nécessaires au maintien d'un cadre de vie digne pour ses habitants. Or, en milieu occupé et face à des situations particulières, il est nécessaire d'adapter les outils et d'accompagner tous les publics du centre-ville lors des opérations de réhabilitation : les riverains impactés par une nuisance, les propriétaires ou habitants concernés par des opérations de réhabilitation. Le public le plus fragilisé par ces opérations est évidemment celui dont le logement est voué à une restructuration lourde ou à démolition. Il doit en effet envisager un déménagement temporaire ou définitif.

La mise en place d'une démarche globale de suivi des relogements peut sembler contradictoire avec la complexité et la diversité des situations auxquelles il faut faire face : statuts et revenus des ménages, multiplicité des procédures et mobilisation de l'offre. Et pourtant, la démarche globale permet de construire des partenariats et d'englober tous les ménages dans leurs individualités.

Objectifs généraux

1. *redonner de la qualité au centre-ville ;*
2. *diversifier l'offre de logements pour une mixité du logement et une mixité sociale ;*
3. *rassurer les occupants.*

Glossaire

MOUS : maîtrise d'œuvre urbaine et sociale
DUP : déclaration d'utilité publique
PNRQAD : programme national de requalification des quartiers anciens dégradés
ORI : opération de restauration immobilière
OPAH : opération programmée d'amélioration de l'habitat
ANRU : agence nationale de rénovation urbaine
DDT(M) : direction départementale des territoires (et de la mer)
OPH : office public de l'habitat

Chiffres clés

> Au 1^{er} janvier 2016, le parc locatif social compte 4 839 600 logements en France.

> En 2014, 69 % des aides ont été accordées dans le cadre d'opérations programmées. Les OPAH représentent ainsi 246 opérations en France, soit 11 251 logements et 78,4 millions d'euros.

Source : Les chiffres clés de l'Anah en 2014 et la radioscopie du parc locatif social de l'Union social pour l'habitat.

AGIR

Les opérations de relogement

Les opérations de relogement doivent s'inscrire dans un projet global de requalification du centre ancien. Le relogement est une des actions publiques d'un projet complexe de réhabilitation, que ce soit en relogement temporaire le temps de réhabilitations lourdes avec éventuel retour sur site, en solutions définitives parfois hors site, ou par le biais d'opérations tiroir.

L'étape du relogement dans le projet global doit permettre d'éviter la concentration de l'habitat indigne, d'apporter des solutions de relogement adaptées aux ménages et par la suite, à la fin du projet de requalification du centre ancien, de favoriser la mixité sociale en répondant aux enjeux de l'habitat local.

Tout au long du dispositif de relogement, les partenaires doivent placer l'accompagnement des ménages au cœur du dispositif, avec le souci de trouver la solution adaptée à chaque cas particulier. L'information, l'accompagnement et le suivi des ménages rythment ainsi le processus de relogement.

Les outils opérationnels

Un certain nombre d'outils existe dans le cadre d'opérations de relogement. Afin d'accompagner ce processus, parfois peu facilement, il convient d'associer les outils opérationnels avec un acteur qui répondra de manière adaptée aux besoins.

- **La DUP** est un outil qui permet à la collectivité de se saisir du projet et d'engendrer le processus de réhabilitation.
- **La MOUS** relogement permet de confier à des partenaires compétents la réalisation du diagnostic social des ménages à reloger. La MOUS relogement a pour objectif de proposer des solutions de relogement en relation directe avec les bailleurs. Une équipe opérationnelle réduite permet d'instaurer une confiance et d'échanger directement avec les ménages, tout en créant des contacts privilégiés avec tous les partenaires.
- **Les financements de l'ANRU** (PNRQAD, NPNRU) permettent de mener les projets de requalification, mais aussi de prévoir le relogement.

Cadre réglementaire

Le code de l'urbanisme fait part d'un droit des occupants dans le cadre d'opérations de requalification de l'habitat. L'article concerné est l'Art L313-5 pour les rapports entre bailleurs et occupants.

La circulaire du 2 août 1995 relative aux MOUS pour l'accès au logement des personnes défavorisées instaure les maîtrises d'œuvres urbaines et sociales pour l'accès au logement des personnes défavorisées.

CALAIS

La requalification des îlots des Tullistes : relogements des ménages des logements démolis

Dans le cadre du PNRQAD, la requalification des îlots des Tullistes a nécessité la démolition de 41 logements, dont 35 étaient occupés.

Le relogement de familles issues du parc privé implique des problématiques spécifiques et des enjeux qui diffèrent des relogements habituellement menés auprès des habitants dans le cadre des Projets de rénovation urbaine (PRU) conduits dans les quartiers d'habitat social. La Ville de Calais, porteur de projet et en ce titre en charge du relogement, a ainsi dû considérer :

- la diversité des situations résidentielles et sociales des habitants du parc privé ; avec la nécessité de mettre en place une démarche et la carte prenant en compte les spécificités de chaque situation ;
- les situations sociales parfois très complexes ;
- la mobilisation de l'offre, nécessitant de construire un partenariat avec les organismes HLM mais également avec les opérateurs du parc privé ;
- le cadre réglementaire spécifique du PNRQAD, et les procédures connexes mises en place (ORI, OPAH) dans le cadre du projet global de lutte contre l'habitat indigne.

Une attention toute particulière a été portée au processus de relogement, pour répondre aux souhaits des relogés et leur offrir autant que possible une véritable opportunité dans leur parcours résidentiel.

Face à ces enjeux et dans un souci d'accompagnement optimal des ménages, la Ville de Calais a fait le choix d'une organisation spécifique : la mise en place d'une MOUS relogement d'urgence et l'Office public HLM afin de bénéficier de son savoir-faire des relogements menés pour le Plan de rénovation urbaine, ainsi que de la qualité des travailleurs sociaux chargés du relogement.

Enfin, dans le cadre du PNRQAD, Calais a souhaité s'appuyer sur un partenariat élargi pour faire face à la diversité des situations et des solutions à apporter, coordonné par le comité technique relogement et accompagnement social ; ont ainsi été associés :

- les partenaires sociaux (Conseil départemental, CAF, CCAS) en charge d'assurer la prise en charge sociale des ménages via les circuits et dispositifs habituels ;
- l'État via la DDTM pour un regard sur les propositions de relogement au vu du règlement de l'ANRU ;
- les notaires et agences immobilières pour la mise en place d'une veille sur les biens remis sur le marché dans le quartier ;
- les bailleurs du territoire.

Tout au long du relogement, les partenaires ont placé l'accompagnement des ménages au cœur du dispositif, avec le souci de trouver la solution adaptée à chaque cas. L'information, l'accompagnement et le suivi des ménages ont ainsi rythmé le processus de relogement.



1. Vue aérienne du quartier des Fontinettes (PNRQAD)
2. Cliché des démolitions des logements
3. Exposition temporaire artistique Fartçades

EN BREF

MAÎTRE D'OUVRAGE

Ville de Calais

PARTENAIRES

État-ANRU / Région

COÛT ANNUEL

30 000 € / an pour le relogement sur 3 ans, hors ingénierie interne

DURÉE DU PROJET

2012-2015 mise en œuvre des relogements
2011-2018 convention PNRQAD

ÉTAT D'AVANCEMENT

35 ménages à reloger - 25 suivis en MOUS relogement - Relogement achevé en 3 ans)

LES PLUS

Parcours résidentiel ascendant et satisfaction des ménages relogés. Suivi individualisé et réponses adaptées au cas par cas. Rapidité de la procédure (8 mois en moyenne). Efficacité de la gouvernance.

LE MOINS

La difficulté d'entretenir sur le long terme les partenariats avec les bailleurs et les professionnels de l'immobilier. La gestion délicate de l'intrusion dans l'intimité des ménages.

POUR ALLER PLUS LOIN

www.calais.fr

www.facebook.com/Calais-îlots-des-Tullistes

CONTACTS

Ville de Calais, service aménagement, direction de projet PNRQAD, amenagement@mairie-calais.fr
T. 03 21 46 63 39

Ville de Calais, service habitat et relogement. T. 03 21 46 66 20

PUBLICATION SEPTEMBRE 2017

Mélanie Laheye, cheffe de projet PNRQAD, Ville de Calais.

Crédits photos : Ville de Calais.

