

Les bonnes pratiques du relogement





S'inscrivant dans une démarche sur le long terme, le guide des bonnes pratiques met en relief des actions concrètes pour un relogement plus respectueux des droits fondamentaux des personnes. Avec un objectif d'anticipation, il permet d'aider à la fois les professionnels et les habitants durant la phase opérationnelle du relogement. Acter la prise en compte des droits fondamentaux des personnes favorise le développement du pouvoir d'agir de chacun. In fine, le guide se veut être une réponse aux diverses questions que peuvent se poser les personnes alors que le relogement reste subi dans le cadre des rénovations urbaines.





Vulnérabilité

Les projets de rénovation urbaine et les changements qu'ils induisent peuvent accentuer la vulnérabilité des personnes déjà en situation de précarité importante. Comment le service public permet-il de garantir les droits des personnes face aux multiples dysfonctionnements aux conséquences aggravantes sur les situations des ménages les plus vulnérables ? (ex. Explosion des impayés face au nouveau système de paiement bancaire, protection sociale enrayée par la dématérialisation des procédures administratives, manque d'accompagnement dans le quotidien des personnes, isolement etc.). Le projet de relogement peut devenir un projet de vie qui permet d'actionner d'autres leviers que la seule proposition d'un nouveau bien. Une coopération entre acteurs est alors capitale pour que l'accompagnement social soit efficient.

Freins : 4 / 5 / 10 / 11 / 13 / 30 / 31

Leviers : 13 /

Suite au dos



VULNÉRABILITÉ FINANCIÈRE

Comment payer un dépôt de garantie quand je n'en ai pas les moyens financiers ?

Un Fonds de solidarité logement est proposé par la CAF (dossier à monter). Mais que faire si dépassement plafond prévu par le FSL ?

Puis-je souscrire à un nouveau contrat en cas de dettes énergie ?

En cas de dettes énergie, le fournisseur a deux ans pour agir contre un client qui ne paie pas ses factures (article L 218-2 du Code de la consommation).

Peut-il agir contre des impayés datant de plus de deux ans ?

Le médiateur énergie insiste également sur la possibilité de négocier avec le pôle social du fournisseur pour la mise en place d'un échancier de paiement.

Le FSL prend également en charge des factures énergie en intervenant cependant sur 80% du montant total de la facture.

Bonnes idées

Dans le cadre du relogement, la CUD pourrait renégocier les échanciers avec les fournisseurs énergie.

La Section du Centre d'Action Sociale pour vérifier l'éligibilité et monter le dossier FSL



VULNÉRABILITÉ FINANCIÈRE

Que faire en cas d'impayé(s) de loyer alors que le relogement s'annonce ?

A posteriori du relogement, toute dette de loyer doit faire l'objet d'un plan d'apurement signé entre le bailleur et le locataire. Pour autant, l'importance des montants d'impayés nécessitera une exemption de paiement au risque de mettre des locataires financièrement en péril. In fine, le relogement vient créer une nouvelle précarité alors même que le projet global tend à renouveler des projets de vie et le peuplement des quartiers politique de la ville (QPV). En outre, il crée des injustices potentielles entre des grosses dettes à nécessairement effacer et des dettes de loyer assez faibles que les bailleurs pourront plus facilement effacer.

Il convient aussi de se poser la question des démarches inter-bailleurs. Le passage de dossiers par le système de l'inter-bailleur sera-t-il plus ou moins clément ?

Bonnes idées



L'idée d'achats groupés est une possibilité à élaborer en lien avec des habitants bénévoles ou les conseillers citoyens. Les achats groupés seront utiles notamment dans le cadre des changements de literie et les achats électroniques. Ces achats sont essentiels à l'appropriation du futur logement et donc au bon démarrage du nouveau projet de vie.



VULNÉRABILITÉ PHYSIQUE

Comment assister le déménagement de personnes âgées ou à mobilité réduite ?

Il faut construire un réseau d'entraide sur le territoire afin de pallier au manque de solutions. Les bailleurs pourront proposer un accompagnement renforcé pour le public en difficulté, cependant cette solution reste soumise à la volonté du bailleur. Il serait intéressant d'avoir une solution mobilisable dans le droit commun pour l'ensemble des habitants. La caisse de retraite peut aider au financement des déménagements de personnes âgées selon des critères de ressource, cependant il n'y a pas de dispositif particulier mis en place.

Bonnes idées

Envisager de nouvelles actions dans le cadre du contrat de ville sur l'accompagnement au déménagement (Association la Saint Poloise ? ACL Proxipol ? En Rue ?)



VULNÉRABILITÉ PSYCHOLOGIQUE

Comment protéger une personne issue d'un milieu maltraitant ?

Orienter la personne vers un professionnel adéquat (accompagnant social).

Numéro : 3919 – Violences faites aux femmes

Site web : stop-hommes-battus-france-association.blog4ever.com/

Qui privilégier entre une personne âgée et sa famille ?

En cas de désaccord entre la personne (âgée ou handicap) et les proches, il existe des possibilités de concertation familiale. La médiation familiale est une sortie possible : <http://www.udaf62.fr/wp-content/uploads/2016/09/C1-Plaquette-Médiation-Familiale.pdf>

Que faire contre les dépendances à l'alcool ?

Dans un premier temps, un lien de confiance doit se créer entre la personne et le professionnel qui accompagne au logement. Ensuite, un relai peut être fait vers différentes structures d'accompagnement (l'ADIS par exemple).

Bonnes idées

L'association Vie Libre est à inclure dans la boucle du logement et doit faire partie intégrante du lexique des acteurs.
Contact : 06 79 45 75 60 - vielibre-littoralnord@vielibre.org



Qui mobiliser en cas de soupçons de violences conjugales ?

Le CIDFF (Centre d'information sur les droits des femmes et des familles) propose des services pour les femmes vulnérables. Il sensibilise et forme les partenaires professionnels. Sur le terrain, ses missions tournent autour d'un triptyque : l'écoute, l'information et l'accompagnement. Contact : 03 28 59 29 30.

VULNÉRABILITÉ PATRIMONIALE

Comment parvenir à projeter les personnes âgées dans leur futur logement ?

L'article 5-3 du Règlement général relatif au nouveau programme national de renouvellement urbain insiste sur la nécessité d'une valorisation de la mémoire des quartiers. Dans ce cadre, une vidéo témoignage est prévue afin de rappeler l'histoire d'un quartier.

Bonnes idées

Pourquoi ne pas imaginer une vidéo identique de projection dans le futur du quartier où les personnes déménageront (idée du projet de vie) ?

Cf : « Projection du quartier Barbusse » sur youtube.



Défaillance du système vecteur de la précarité

Les travailleurs sociaux passent beaucoup de leur énergie à se battre contre les blocages institutionnels. Face à ces dysfonctionnements combinés, les difficultés s'accumulent. Il devient alors extrêmement complexe de s'en extraire. Les acteurs de l'accompagnement social font avec les moyens du bord et s'appuient sur leur propre réseau de connaissance interprofessionnel pour tenter de trouver des solutions. Le travail social pourrait être soutenu en facilitant le développement des coopérations qui paraissent nécessaires au traitement des situations. Tout acteur absent de la coopération, alors qu'il serait nécessaire, crée un manque de ressources et de compétences pour assurer un accompagnement adapté. Aussi est-il nécessaire de reconnaître la spécificité disciplinaire de chacun



des acteurs afin d'argumenter la nécessité de constituer une équipe de travail aux profils et expériences diverses.

Freins : 25 / 27 /29 / 32

Leviers : Non identifiés par les professionnels

Quels sont les plafonds légaux en termes de frais bancaires ?

Découvert :

La loi du 26 juillet 2013 prévoit des plafonds de frais bancaires dans deux situations ; l'une pour tout type de personne, l'autre pour des personnes en situation de fragilité bancaire.

Le décret d'application du 17 octobre 2013 vient préciser les plafonds. Les frais maximums pour un dépassement de découvert autorisé sont de 8€ par opération et de 80€ par mois. Si la personne est en situation dite de « fragilité financière », les frais sont plafonnés à 4€ par opération et 20€ par mois.

Le code monétaire dispose qu'est considérée en situation de fragilité financière toute personne inscrite trois mois consécutivement au fichier des impayés de la banque de France ou en procédure de surendettement. Dans le premier cas, la banque se doit de proposer une offre spécifique accompagnée d'une solution de paiement adaptée aux problèmes de la personne.

Incident de paiement :

Le décret du 15 novembre 2007 frais pour incidents de paiement. 30€ pour un chèque impayé d'un montant inférieur ou égal à 50€, 50€ pour un chèque impayé d'un montant supérieur à 50€. Le montant maximal demandé pour un incident dû à un autre moyen de paiement (prélèvement, virement...) est de 20€.

Isolement

Certaines personnes, au parcours de vie bien souvent chaotique, se retrouvent complètement isolées face à leurs problèmes. Les relations de proximité dans l'accompagnement social sont de plus difficiles à maintenir face aux restrictions budgétaires ou aux logiques gestionnaires choisies. Ne pas pouvoir ou vouloir assumer seul la responsabilité de l'accompagnement d'une personne est des plus légitimes. Il semble que la capacité de protection des personnes vulnérables soit décuplée par la constitution d'une communauté soutenance et l'action collective.

Freins : 9 / 34

Leviers : 8 / 17





ABSENCE DE LIENS SOCIAUX

Comment recréer un lien social alors qu'il a été rompu ?

Les logements du type béguinage semblent être à priori les solutions à l'isolement des personnes âgées. Pourtant, on ne peut occulter les personnes à mobilité réduite ou en état de déficience mentale qui ne peuvent y avoir accès par manque d'autonomie.

Bonnes idées



Les dispositifs d'aide de la MAIA garantissent également un accompagnement aux plus fragiles. Un contact avec la MAIA permettra d'établir un partenariat actif autour des difficultés de la personne âgée
Contact : 30 Rue de Beaumont, 59140 Dunkerque – 03.28.21.67.73

Le dispositif dit « familles gouvernantes » mis en place par l'UDAF peut s'avérer efficace en créant un système de collocation. Il semble à même de créer un véritable groupe social aux personnes.

https://lenord.fr/jcms/prd2_583666/-famille-gouvernante-un-logement-partage-et-solidaire



ABSENCE DE LIENS SOCIAUX

Qui accompagne les personnes ayant déjà bénéficié d'un accompagnement ?

Il faudrait créer un mode opératoire adapté à l'accompagnement de personnes isolées. L'intérêt serait d'identifier dès le début de l'accompagnement, l'acteur qui le suivra à la sortie afin d'éviter toute approche « parapluie » ou fuite de compétence.

Bonnes idées

Mode opératoire - suivi des problèmes au relogement.docx (Créé par le service Politique de la Ville de Saint-Pol-sur-Mer)



Adéquation/ adaptation

L'impression de « gestion de masse » prédomine par rapport aux ajustements nécessaires à chacun des ménages et projets de vie. Il semble en effet qu'il y ait pénurie de logements adaptés à la perte d'autonomie et un manque patent de diversité possible dans les types de logements proposés aux habitants contraints de devoir être relogés. Les programmes de rénovation urbaine sont souvent vécus comme violents pour les personnes et parfois synonyme d'expulsion ou d'exclusion indue. Il est nécessaire de travailler aux conditions de participation des personnes afin qu'elles puissent élaborer leur propre projet de vie. Toute décision de relogement ne peut être prise à la hâte, d'autant plus pour une personne d'un âge avancé qui a toujours vécu au même endroit.

Freins : 2 / 19

Leviers : 1 / 5 / 14





CLOISONNEMENT ADMINISTRATIF

A quel partenaire s'adresser pour un accompagnement aux personnes en déficience psychique ?

Faute de trouver des logements adaptés pour les personnes ayant une déficience psychique, le logement social se révèle être la dernière réponse possible à l'hébergement. La mise en place d'un accompagnement spécifique est à prévoir pour travailler notamment sur la perte de repère géographique, sur la projection dans un nouveau quartier mais surtout sur les besoins de la personne.

Un poste de psychologue/éducateur spécialisé manque au groupe de relogement.

Bonnes idées



Une MOUS souffrance psychique devra être mise en place dans le cadre des relogements

Utilisation possible également du réseau mis en place par un conventionnement Habitat du Nord / Association ADIS

Un travail particulier doit être mis en place avec les associations de protection des majeurs



ADAPTATION

Comment donner le sentiment d'un relogement non-subit ?

La concertation vidéo s'installe comme un outil pédagogique de concertation. Elle permet par la suite de donner la parole aux personnes et d'imaginer avec eux le quartier de demain mais aussi de revenir sur l'histoire du quartier.

Le rôle du médiateur est primordial. Il inclue le déménagement dans une logique globale de projet de vie. La personne doit disposer d'un réel pouvoir d'agir en la matière.

Bonnes idées



Prévoir une fiche pratique lors des visites des logements est aussi l'assurance d'une prise en compte des repères et du patrimoine personnel de chacun en vue d'établir un guide technique individualisé lors des visites. Cette fiche intégrera une large partie financière. Elle doit être pleinement transparente et coconstruite avec le locataire.

Fiche pratique visite de logement.docx
(Créé par le service Politique de la Ville de Saint-Pol-sur-Mer)



ADAPTATION

Comment prendre en compte la diversité des profils dans le relogement ?

L'étude des profils des personnes à reloger par une diversité d'acteurs professionnels assure un partage d'informations efficace. C'est la garantie d'un non parti-pris et d'une reconstitution efficace de l'identité de la personne qui tranchera avec une vision de masse du relogement. Les critères du relogement ne doivent pas être uniquement financiers.

Bonnes idées



Exemple d'un critère à prendre en compte : L'insertion sociale
https://www.francetvinfo.fr/sante/environnement-et-sante/demenagement-1-000-euros-pour-habiter-pres-de-son-travail_3425541.html

La fiche pratique proposée par la ville de saint-Pol-sur-Mer permet de rappeler cette diversité et donc de garantir une prise en compte de ces éléments par l'acteur du déménagement et des visites (partie projet personnel initial).

Fiche pratique visite de logement.docx
(Créé par le service Politique de la Ville de Saint-Pol-sur-Mer)





Refus

Le refus est bien souvent la seule marge de manœuvre qu'il reste aux personnes contraintes d'envisager un déménagement pour des raisons indépendantes de leur volonté (ex. plan de rénovation urbaine, changement de statut social, précarisation de leurs conditions de vie, situation de perte d'autonomie etc.). Plus les marges de manœuvre des personnes se réduisent, plus elles auront tendance à se crisper sur la seule forme de liberté qui leur reste, à savoir refuser de partir de leur logement pour un ailleurs synonyme, pour elles, de régression sociale et de manque de considération à leur égard.

Freins : 8 / 12 / 18

Leviers : Non identifiés par les professionnels



Comment faire face au refus des différentes propositions de relogement ?

La charte intercommunale de relogement (article 1.5) définit que la commission d'attribution de logement effectue trois offres. Cependant en cas de refus, la charte intercommunale avance la possibilité de demander congé au locataire. Ce cas de figure demeure impensable. Alors que le relogement est une opération subie au sein du projet NPNRU, créer des personnes sans-abris est inimaginable. Perpétuer les offres de logement jusqu'à ce qu'elle trouve un écho favorable chez le locataire va in fine contrebalancer ce relogement initialement subi.

Comment instaurer un dialogue avec les personnes ne le souhaitant pas ?

L'étude de l'histoire de la personne et de son environnement est nécessaire avant d'entamer tout dialogue. C'est le rôle du médiateur. Pour autant, il est possible qu'aucun dialogue ne soit possible. Un contact s'avère pourtant nécessaire puisque le relogement demande une concertation avec l'habitant. Instaurer une relation avec les proches peut permettre d'arriver finalement à un contact avec la personne. Ce contact au sein de la communauté est un point d'appui pour nouer un contact ultérieur avec la personne.



Anticipation/ urgence/ réactivité

Les temporalités entre les prévisions, la réalité des projets et l'accompagnement social des personnes sont assez mal accordées. Les acteurs du relogement sont alors comme pris au piège de leur mission : anticiper les procédures de relogement sans pouvoir les programmer au risque que les travaux de rénovation ne voient jamais le jour ou attendre que les projets de rénovation soient confirmés et n'avoir que quelques mois pour reloger les habitants et les accompagner dans ce qui va bouleverser leur vie. Comment outiller les habitants et les professionnels pour que les habitants soient acteurs de leur parcours dans ces conditions ?

Freins : 7

Leviers : Non identifiés par les professionnels





Comment partager efficacement les tâches des acteurs ?

La logique de création d'un mode opératoire semble à même de répondre à ce problème. Elle garantit l'établissement d'un constat spécifique au problème de la personne, une communication interprofessionnelle, et enfin de mettre en œuvre une solution adaptée avec un acteur précis qui permette d'effectuer un réel suivi à plus ou moins long terme.

Bonnes idées

Mettre en place un véritable lexique des acteurs (qui fait quoi, un maillage avec des interlocuteurs clairement identifié et non de simples services juridiques.)



Comment s'assurer de la réactivité des acteurs ?

La prise en compte de l'émergence et de l'identification d'un problème permet d'appréhender les origines d'une éventuelle intervention du Groupe de Suivi Social. Par l'intermédiaire du médiateur social, on tente d'établir l'histoire de la personne et de cerner le problème.

La mise à l'agenda est l'étape au cours de laquelle le groupe décide de mettre le problème au cœur de ses préoccupations. Il



en fait ainsi une urgence à traiter en vue du bon déroulement du relogement.

La formulation et l'adoption d'une solution impliquent la mobilisation d'un acteur précis selon le lexique des compétences du groupe de suivi social (GSS).

La mise en œuvre a trait à l'application des décisions adoptées en GSS selon les solutions évoquées par l'acteur concerné. Au cours de cette étape, il arrive que des adaptations et des ajustements soient nécessaires pour parvenir à concrétiser une pleine réponse.

La dernière étape consacrée à la terminaison s'interroge sur l'évolution et la pérennité de la solution au problème. L'évaluation permet de déterminer si la prolongation de l'action est utile. Si à première vue une évaluation rationnelle administrative semble contraire aux intérêts des personnes, il informe de façon raisonnable sur les résultats d'une solution et peut le cas échéant replacer la personne au centre de la solution. Le calcul coût/avantage n'est pas forcément économique mais aussi social. Le calcul coût/avantage pour la personne d'une prolongation de l'action est à faire.

Si la terminaison préfigure les avantages et inconvénients de la solution d'un point de vue administratif mais aussi d'éventuellement l'automatiser à tous les cas de figure.

Bonnes idées

Mode opératoire - suivi des problèmes au relogement.docx (Créé par le service Politique de la Ville de Saint-Pol-sur-Mer)



Repères/ nouveaux repères

S'approprier son lieu de vie, au-delà du régime de propriété des biens, est fondamental pour avoir prise sur sa vie. La gestion du relogement semble s'opérer au travers de grandes « catégorisations » des personnes au détriment de ce à quoi elles sont attachées. La perte de repères est alors trop grande et génère une angoisse profonde. Accompagner à l'appropriation d'un lieu de vie requiert une connaissance fine des personnes pour identifier les leviers qui permettront de trouver un logement qui soit adapté. Il s'agit d'instaurer les conditions qui permettent aux personnes d'exprimer leur vécu et ce à quoi elles tiennent. Certains plans de relogement s'accompagnent du développement de projets mémoriels. Ils peuvent être l'occasion de saisir ce qui fait « repère » pour les personnes et travailler au passage des anciens aux nouveaux repères.

Freins : 6 / 20 / 21

Leviers : 2 / 3 / 6 / 7 / 15





REPÈRES SOCIAUX

Comment peut-on créer une relation trop forte entre l'aidant (l'accompagnant) et l'aidé (l'accompagné) ?

La posture de l'aidant est primordiale. Elle doit être neutre tout en étant à l'écoute. C'est une posture professionnelle à conserver et à instaurer durant tout le processus d'accompagnement.

Comment parvenir à la création d'un nouveau groupe social autour de la personne ?

Le relogement doit être l'occasion d'un effort humain afin de garantir un groupe social à chaque personne en voie de déménagement. La première concerne les a priori d'une mobilité géographique. Les bailleurs doivent s'employer à éviter une stigmatisation de certains quartiers grâce à un travail intense de valorisation des logements tout d'abord mais aussi des dimensions culturelles de son environnement. Il est nécessaire de reconnecter la personne avec un groupe social qui serait l'homologue de celui de son territoire d'origine. Par exemple : Un ménage qui fréquente la maison de quartier et ses activités devra être mis en contact avec la maison de quartier la plus proche de son nouveau lieu de résidence.

Bonnes idées

Elaboration d'une fiche navette qui reprend l'ensemble des liens sociaux de la personne et la recherche d'homologue sur le nouveau territoire



REPÈRES GÉOGRAPHIQUES

Comment faire face au manque de repères environnementaux et géographiques ?

Dans une optique de relogement subi, la concertation et l'information sont primordiales. L'article 1.2 rappelle l'importance de ces deux pans du relogement afin que celui-ci fonctionne et ne soit pas vécu comme un « traumatisme ».

Pour les personnes accédant à la propriété, il est important de marquer l'importance du moment dans un projet de vie.

Bonnes idées



Fiche pratique visite de logement.docx
(Créé par le service Politique de la Ville de Saint-Pol-sur-Mer)

Valoriser le quartier lors des visites est une condition sine qua non pour que le relogement soit efficace.



REPÈRES DANS LE LOGEMENT

Comment garantir la bonne appropriation du logement ?

La bonne appropriation d'un logement est d'abord possible par une bonne attribution aux personnes demandant un logement spécifique (personnes âgées, personnes à mobilité réduite...).

L'article 1.6 de la charte de relogement dispose que la Commission d'Attribution de Logement se doit « de favoriser la solution de relogement la plus en adéquation avec les souhaits, les besoins et les capacités du ménage. ».

Pour éviter de créer une nouvelle précarité, l'appropriation du logement est une étape essentielle. Des visites soutenues, attentives et à l'écoute des personnes sont essentielles. La règle des 30 minutes minimales est essentielle et doit être respectée pour n'importe quel logement.

Il faut aussi accompagner les personnes changeant de statut (propriétaire à locataire ou locataire à propriétaire).



REPÈRES DANS LE LOGEMENT

Quelle logique de parcours résidentiel ?

Il convient d'attirer l'attention des acteurs sur le parcours résidentiel des personnes en voie de relogement. Dans certains cas, des personnes habitant une maison peuvent difficilement prétendre à réintégrer une maison devant la faiblesse de l'offre. L'arrivée dans un appartement apparaît dès lors comme une régression. Un accompagnement spécifique doit être porté à l'égard de ces personnes dont le relogement s'apparente à un échec de projet de vie.

Accorder une maison à des familles déjà locataires d'une maison est une nécessité afin de se projeter dans une nouvelle étape de vie.



REPÈRES LORS DU DÉMÉNAGEMENT

Comment faire du déménagement une étape positive du relogement et donc du projet de vie ?

D'un point de vue plus global, le relogement doit être l'occasion du temps long avec un réel accompagnement social. Le déménagement en fait partie. Un seul accompagnement financier n'est pas réaliste notamment à l'égard des personnes âgées ou des personnes à mobilité réduite ou en déficience mentale. Le relogement doit dès lors être l'occasion d'une action sociale plus large, permise par la nécessaire connaissance de toute une population.

Bonnes idées



Outre l'idée d'accompagnement par une association, l'initiative d'une auberge espagnole peut garantir de nouveaux meubles aux futurs résidents en voie de relogement et en situation de précarité en termes de biens mobiliers. Un dépôt peut d'ores et déjà être mis en place sur Guynemer et/ou Jean-Bart. Toutefois, devant la problématique des punaises de lit, des cafards, une vigilance est à prendre quant au dépôt des objets.



Quels seront les accompagnements financiers et matériels dans le cadre des travaux locatifs ?

Les bailleurs proposent des accompagnements personnalisés en vue des travaux locatifs.

La loi ALUR de 2014 dispose par son décret d'application du 30 mars 2016 les modalités d'établissement de l'état des lieux. Le décret entré en vigueur le 1er juin 2016 insiste sur l'importance de la prise en compte de la grille de vétusté. Celle-ci peut en effet protéger le locataire d'éventuels abus ainsi que le bailleur de dégradations manifestes à court terme.

Pour autant, le constat local est terrible. A l'état des lieux, les travaux ne sont pas comptés pour les logements démolis au contraire des logements réhabilités.

Les états des lieux de sortie lors de réhabilitations seront vus comme des injustices à l'égard des autres locataires qui n'auront pas à le subir pour cause de destruction totale du logement. Pire encore, les états des lieux peuvent admettre des frais de dégradations volontaires comme le prévoit la charte du relogement (article 1.5). Comment cependant distinguer dégradations volontaires et vétusté du logement ? Seuls les vols manifestes devraient être pris en compte alors que la vision du projet est de remettre à plat des parcours de vie de personnes mais aussi de réinventer un parc immobilier digne. Dès lors, l'indulgence est de mise eu égard à l'image des bailleurs.



REPÈRES DANS LA PHASE OPÉRATIONNELLE

Comment garantir une communication d'une seule voix des acteurs ?

Certes, le projet global nécessitant une multitude d'acteurs, leurs intérêts inhérents au projet diffèrent. Pour autant, la logique de respect des droits fondamentaux de chacun appelle à une vision humaniste en termes de projet de vie. Les droits culturels de chacun sont à prendre en compte en permanence. Ils garantiront l'intégration totale de chaque acteur dans le projet ce qui facilitera leur communication. L'intérêt des acteurs sera de faciliter la réalisation des projets de vie des ménages.

Quelle communication pour les habitants ?

Les modes de communication doivent être définis par les habitants eux-mêmes, ils en sont les acteurs. L'ensemble des porteurs du projet se doit de fournir les éléments nécessaires à la compréhension du projet global afin de permettre à chacun son appropriation.

Comment/qui répond aux rumeurs ?

Le suivi de l'ambiance générale du quartier doit faire état des dernières rumeurs de façon à y entamer une réponse immédiate. Les porteurs du projet sont garants d'apporter en toute franchise les réponses aux questionnements des habitants. Une parfaite connaissance du projet, de ses tenants et aboutissants doit permettre aux acteurs d'entrer dans un dialogue avec l'ensemble des habitants sans en exclure aucun.





Cadre légal

Dans le cadre des rénovations urbaines, comment se répartissent les responsabilités entre acteurs privés, propriétaires de biens, qu'ils soient particuliers ou bailleurs, locataires, acteurs publics ? Les négociations sont complexes. Par ailleurs, connaître les critères et le processus d'attribution des logements sociaux permettrait sans doute d'y voir plus clair et d'éviter rumeurs et déceptions pour bon nombre de ménages. Mais les bailleurs constatent un durcissement de ces règles qui limite grandement les propositions possibles et rend certaines situations inextricables. En effet, à l'heure actuelle, seuls les critères de revenu et la composition du ménage sont retenus, ce qui barre la route à l'obtention de biens qui seraient plus adaptés aux personnes et leur mode de vie.

Freins : 16 / 22 / 33 /

Leviers : 10 / 11 / 12





REPÈRES LORS DU DÉMÉNAGEMENT

Comment outiller les habitants et les professionnels pour que les habitants soient de véritables acteurs de leurs parcours ?

Le règlement général du NPNRU rappelle que le projet NPNRU ne se limite pas seulement à de simples relogements. Il doit garantir une dynamique pour les quartiers d'une part et surtout pour les familles d'autre part.

Le choix fait par l'ANRU est clair. Le préambule du règlement général du NPNRU dispose que « le NPNRU s'inscrit à la croisée des deux priorités politiques partagées par l'État et Action Logement : le logement et l'emploi. »

Dans le cadre du projet sur Saint-Pol-sur-Mer, cet alliage se montre plus essentiel que jamais tant la précarité en grande partie due au chômage s'avère forte. Les clauses professionnelles qu'amènent l'ANRU sont cependant insuffisantes. Elles restent beaucoup trop endogènes au projet et ne permettent pas une vue à long terme pour des ménages en relancement de projet de vie.

L'insertion professionnelle nécessite une coopération efficace de tous les acteurs au même titre que le relogement en étudiant les problématiques de chacun.



Bonnes idées



Recensement par le médiateur des différentes situations difficiles en termes d'emploi. Un speed dating professionnel avec des employeurs, pôle emploi. Un évènement relayé par les principaux médias de l'agglomération.

Un stand mobile insertion professionnelle au contact des professionnels et des personnes en voie de relogement. Ateliers d'aide à la constitution de CV et/ou lettre de motivation.

Comment informer les habitants du cadre légal d'attribution de logement ?

Dans ce cadre, la participation des habitants à la construction de leur propre projet de vie répond au manque d'informations sur le relogement et le processus très administratif d'attribution. Par le biais du médiateur, la discussion, l'échange autour des logements sont la solution à des souhaits de logement réalistes, à la hauteur. Ils doivent encore une fois entrer dans un parcours de vie étudié et coconstruit.



Contrat/ confidentialité

Il y a une vigilance à avoir : les personnes accompagnées pour leur relogement peuvent avoir l'impression d'une intrusion dans leur vie privée. L'arrivée de nouveaux médiateurs dans la complexité des situations vécues ne semble pas suffisante pour instaurer des relations de confiance réciproques avec les habitants. Il apparaît important de créer une réelle communauté d'acteurs incluant des personnes repères pour les habitants. Assurer cet accompagnement en commun requiert de pouvoir aménager les règles de confidentialité. Bien souvent, c'est l'interprétation restrictive du secret professionnel qui empêche le croisement d'informations sur certaines situations. Le récit de vie des personnes est morcelé entre les divers acteurs. Combiner les visions de la diversité d'acteurs serait plus efficient et efficace.

Freins : 23

Leviers : 4 / 9 / 16



REPÈRES LORS DU DÉMÉNAGEMENT

Comment garantir la confidentialité de chacun ?

Plusieurs domaines professionnels inhérents au projet NPNRU demandent un secret professionnel. Les dossiers, notamment le relogement des personnes, appellent une confidentialité eu égard au Règlement général sur la protection des données. Les notes, documents informatiques sont soumis à une non divulgation et à une non-impression et en tant que document administratifs passibles de recours administratifs ou de plaintes auprès de la Commission nationale informatique et libertés. Des sanctions administratives existent et peuvent mettre des acteurs du projet en péril et ainsi attenter au libre-cours du projet NPNRU.

Pour autant, au sein du cercle restreint prédéfini, l'information doit être fluide. Les groupes de suivi social sont l'occasion unique d'un partage d'informations. En termes de relogement, d'urbanisme, de scolarité, de santé, de gestion urbaine de proximité, une connaissance fine par les acteurs des problèmes de chaque logement garantira une confiance mutuelle entre les services mais aussi une meilleure prise en charge et mise en œuvre de la solution adéquate.



Stratégie intercommunale

Fort des expériences antérieures, l'ANRU 2 se veut plus soucieux de la prise en compte des habitants et du maintien de leurs liens sociaux. Pour autant cette politique volontariste se heurte à de nombreux points d'achoppement : le manque de disponibilités dans le parc des bailleurs, les politiques de mixité et le refus de certaines communes d'accueillir des habitants qu'ils considèrent comme « indésirables », le refus des habitants de partir de l'endroit où ils toujours vécu... Malgré l'organisation multi échelles des collectivités et la réglementation de leurs responsabilités conjointes, le constat est sans appel : les acteurs souffrent d'un manque de coopération entre différentes collectivités, une absence de stratégie inter-bailleurs également. Le dysfonctionnement des coopérations entre acteurs se manifeste souvent par le fait que chacun se renvoie la balle des responsabilités. La situation n'est pas réglée, ni même prise en main, tout le monde le sait,



mais dans une logique de « parapluie », chacun agit pour se couvrir. Un meilleur maillage territorial semblerait bénéfique à chacun. Un rôle semble capital dans le développement des coopérations, même si celui-ci n'est que peu pris en compte et doté en ressources : le rôle de coordinateur.

Freins : 1 / 3 / 14 / 15 / 24 / 26 / 28

Leviers : 18 / 19



REPÈRES LORS DU DÉMÉNAGEMENT

Comment éviter les déséquilibres intercommunaux ?

La Commission Intercommunale du Logement doit permettre d'observer les mouvements des relogements. La charte intercommunale du relogement a permis de définir des critères de rééquilibre. L'évaluation continue par la mise en place d'un observatoire serait pertinente.

Comment garantir une action optimale du médiateur en faveur du relogement ?

Un briefing initial du bailleur assurera aux relogements une stratégie plus complète qu'une simple attribution sur les critères de composition familiale et de revenus. Il appartient aux commissions d'attribution de concrétiser des projets de vie et non d'accorder des logements sur des critères.

Il lui appartient également de débloquent des situations rendues complexes par la dématérialisation. Les formulaires en ligne ne sont pas à la portée de tous notamment pour les personnes âgées. Il lui appartient donc d'aider sur les formalités administratives (énergie, poste, déménagement).





Les droits culturels (par réseau culture 21)

Les droits culturels sont partie intégrante des droits humains. Pour autant, ils restent souvent méconnus et sous-développés par rapport à d'autres droits comme les droits politiques, civils, économiques et sociaux.

Décliner les droits culturels et en clarifier le contenu est l'objet du travail mené depuis de nombreuses années par le « groupe de Fribourg »¹, coordonné par le philosophe Patrice Meyer-Bisch, pour aboutir à la « Déclaration des droits culturels »², texte de la société civile adopté en 2007. Dans cette déclaration, le travail a consisté à rassembler les droits culturels jusqu'alors dispersés dans les différents textes de droit international, et à les organiser de façon à mieux rendre compte de leur interdépendance.



« Le terme « culture » y recouvre les valeurs, les croyances, les convictions, les langues, les savoirs et les arts, les traditions, institutions et modes de vie par lesquels une personne ou un groupe exprime son humanité et les significations qu'il donne à son existence et à son développement » (art. 2a, Déclaration des droits culturels, 2007)

La notion de culture est reposée en un sens dit « anthropologique », c'est-à-dire embrassant tous les aspects de l'activité humaine.

De cette définition découle un ensemble de droits car il nous faut alors garantir collectivement les droits des personnes à cultiver ce qui donne sens à leur existence et à leur développement.

La Déclaration des droits culturels (2007) décline 8 droits culturels permettant de cultiver son identité (droit à l'identité, à la diversité, au patrimoine), cultiver les savoirs (droit à



l'éducation et à l'information), leur mise en partage et leur développement (droit à la communauté, à la participation et à la coopération).

¹ Le « groupe de Fribourg » est un groupe international, constitué de chercheurs universitaires, de membres d'ONG et autres types d'observateurs des droits humains. Il est nommé « groupe de Fribourg » car il était organisé depuis l'Institut Interdisciplinaire d'Éthique et des Droits de l'Homme (IIEDH) de l'Université de Fribourg en Suisse, aujourd'hui constitué en association indépendante nommée « Observatoire de la diversité et des droits culturels ». <https://droitsculturels.org/observatoire/>

² Télécharger la Déclaration des droits culturels : <https://droitsculturels.org/observatoire/documents/la-declaration-de-fribourg/>



Ce travail a été réalisé dans le cadre d'une recherche-action menée par Réseau Culture 21 sur le territoire de Saint-Pol-sur-Mer. Un groupe de travail composé d'acteurs sociaux a participé à cette recherche autour de la thématique du logement. Cette étude évolue chaque jour en fonction des besoins repérés sur le terrain, il s'agit ici d'une restitution ponctuelle émanant uniquement des échanges qui ont pu avoir lieu.

Des remerciements s'adressent au Réseau Culture 21 pour la qualité du travail réalisé ainsi qu'aux professionnels du territoire de Saint-Pol-sur-Mer qui se sont prêtés au jeu de l'analyse de cas pour faire ressortir des bonnes pratiques, des idées, des points de vigilance autour de la question du logement.

