

# La Lettre de l'Observatoire Social de Lyon n°04 - Janvier 2010



**Edito** . Le **Renouvellement Urbain** vise à transformer de manière durable les quartiers les plus en difficulté des agglomérations françaises par une intervention massive : démolition de 200 000 logements sociaux concernant 530 quartiers et près de 4 millions de personnes. Concrètement, afin « d'améliorer en profondeur les conditions de vie des habitants » (objectif formulé par l'ANRU), le renouvellement urbain conduit à des opérations de démolition, de restructuration, ou réhabilitation d'immeubles ou de parties d'immeubles. Pour les habitants, cela signifie un **relogement provisoire ou définitif**. La modification profonde du contexte urbain et de la composition sociale des quartiers doit projeter les habitants dans une mobilité résidentielle supposée ascendante (l'ANRU fixe comme objectif que la moitié des ménages soient relogés dans des logements neufs ou de moins de 5 ans). Les différentes enquêtes et études conduites par l'OSL sur le relogement permettent de qualifier ces trajectoires résidentielles et d'identifier, au cours de l'opération, des facteurs clés de succès.

## RENOUVELLEMENT URBAIN ET RELOGEMENT

Le programme de Rénovation Urbaine piloté par l'ANRU a démarré en 1999. Le cadre formel et la méthodologie se sont précisés. Nous proposons, à partir des différentes étapes du relogement, une analyse des facteurs clés assurant le succès d'une opération. Avant toute prise de décision, les partenaires d'une opération de renouvellement urbain (bailleurs sociaux, collectivités territoriales, Etat...) mobilisent l'ingénierie sociale afin de réaliser un **diagnostic social et urbain**. Il s'agit de repérer les défauts techniques (dysfonctionnement, sur-entretien) et d'analyser l'occupation sociale des logements afin d'identifier la solution la plus adaptée concernant le bâti et le peuplement.

L'opération commence, auprès des habitants, par une information collective ou individuelle qui précède **l'enquête sociale**. Les objectifs de cette enquête préalable aux relogements sont de réaliser un diagnostic social des familles à reloger en constituant **un dossier de relogement pour chaque ménage** et de recueillir les demandes des familles concer-

nées en matière de relogement. La confrontation de cette demande avec les besoins réels et identifiés permet d'élaborer un plan de relogement précis incluant les besoins plus spécifiques **d'accompagnement social** des ménages. Cet accompagnement peut être porté de façon partenariale par une Maîtrise d'Oeuvre Urbaine et Sociale (MOUS) spécifique. La mobilisation de l'ensemble des partenaires (Collectivités territoriales, bailleurs démolisseurs et relogeurs, Etat, associations de locataire, organismes collecteurs du 1%, SIAL...) à cette étape est nécessaire, en particulier lorsque le marché de l'immobilier est tendu. Elle permet de dégager des solutions de relogement dans un calendrier contraint.

Des procédures collaboratives peuvent être mises en place avec les habitants et les associations de locataires. La mobilisation des ménages autour de la rédaction **d'une charte de relogement** permet, par exemple, de formaliser la procédure de relogement, les actions et soutiens spécifiques mis en place (nombre minimum de propositions de relogement, prise en charge de travaux à réaliser

### Quelques facteurs clés de succès du relogement

Développement durable  
Environnement  
Economie  
Equité

Logement  
Habitat

Mobilités  
Transport

Politiques sociales  
Précarité/pauvreté  
Insertion/emploi  
Gérontologie sociale  
Non discrimination  
Tourisme social  
Accès à la culture  
Vie associative

Concertation urbaine  
Gestion urbaine et sociale de proximité  
Politique de la Ville

dans le nouveau logement, prise en charge des frais de déménagement...). Dans les quartiers où les habitants sont mobilisés, en particulier lorsqu'ils s'expriment collectivement (des associations sont parfois créées dans les quartiers en vue de structurer une parole collective des habitants sur le relogement) l'opération de relogement est mieux perçue par les locataires.

Après le **déménagement**, le ménage est sollicité en vue de connaître **sa satisfaction** et parfois une enquête qualitative complète cette évaluation. Il s'agit alors de caractériser la trajectoire résidentielle du ménage.

### ■ Relogement et trajectoire résidentielle

En complément d'une approche quantitative par l'enquête satisfaction, l'enquête qualitative, intervenant au moins un an après le relogement permet d'identifier le sentiment des ménages par rapport à leur trajectoire résidentielle. Lors de nos travaux, d'une façon assez transversale, nous avons pu observer **trois types de représentation des ménages par rapport à leur trajectoire résidentielle** après relogement :

- Les ménages qui ont un sentiment **positif** par rapport au relogement sont plutôt ceux qui ont l'impression d'avoir saisi une opportunité (adaptation du logement quant à sa taille, changement familiaux, volonté de quitter le quartier...).

Ces ménages avaient une idée assez précise de leurs besoins et ont bien maîtrisé le processus de relogement. Ils sont aussi plus souvent relogés dans le neuf.

- Les ménages ayant un sentiment **neutre ou mitigé** ont connu une certaine amélioration de leur condition mais des difficultés structurelles (hausse du taux d'effort, de la facture énergétique...) ou conjoncturelles (sentiment d'une absence de réactivité du bailleur dans la réalisation de travaux dans le logement notamment) empêchent le ménage d'adopter une vision positive sur leur trajectoire résidentielle.

- Les ménages **insatisfaits** avaient fondé des espoirs dans le relogement qui ont été déçus. Il est significatif de retrouver dans cette catégorie des ménages ayant mal appréhendé le dispositif de relogement (cas de personnes qui acceptent la première proposition de relogement par crainte d'être expulsé en cas de refus) et vivant plutôt dans des quartiers où la parole collective des habitants est ténue ou absente.

Contact:

david.chevallier@observatoire-social.org

---

## DES NOUVELLES DES ETUDES

### Travaux de l'OSL, récents ou en cours, sur le relogement dans le cadre des opérations de Renouvellement Urbain :

► *Evaluation qualitative des relogements dans le cadre du programme de rénovation urbaine de l'agglomération grenobloise.* Cette étude est menée pour la Métro de Grenoble de 2009 à 2012

► *Trajectoires résidentielles des personnes relogées lors des opérations de renouvellement urbain en région Rhône-Alpes.* Etude menée en 2007 pour le PUCA en collaboration avec Co-Cité et Catherine Foret

► *Diagnostic social et urbain du quartier et de la résidence Montessuy à Caluire-et-Cuire,* pour l'OPAC du Rhône (bailleur social).

► *Enquête sociale sur le quartier de la Plata, Tarare,* pour HMF (bailleur social).

### Dans d'autres domaines :

► ADOMA confie à l'OSL un *diagnostic et accompagnement de la mise en œuvre sur un dispositif innovant favorisant une meilleure alimentation des résidents d'une résidence sociale*

► Pour la Métro de Grenoble, étude sur *la colocation étudiante*

---

### L'équipe de l'OSL :

Christian HARZO (directeur), Virginie BONNAL, David CHEVALLIER, Stéphanie PERRET, Josselin BERNEDE

OSL • 29 rue du Plat - 69002 Lyon • Tel. 04 78 38 52 00 — Fax 04 78 38 52 02 • oslyon@yahoo.fr  
www.observatoire-social.org