

# DOSSIER D'ETUDE N° 105

## Juin 2008



Nadia Kesteman

Marie-Andrée Lucas, Stéfan Hypach

# L'accompagnement social par les CAF des opérations de restructuration de l'habitat

*Evaluation comparée de cinq opérations*

Groupe de travail CAF - CNAF

# TABLE DES MATIERES

<b>AVANT-PROPOS</b> .....	<b>4</b>
<b>CHAPITRE 1 - SYNTHÈSE DES MONOGRAPHIES : ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PAR CINQ CAF DES OPERATIONS DE RESTRUCTURATION DE L'HABITAT</b> .....	<b>7</b>
<b>1. PROFILS LOCAUX</b> .....	<b>7</b>
1.1. <i>Habitat</i> .....	7
1.2. <i>Socio-démographie</i> .....	7
1.3. <i>Profil des ménages suivis par les CAF</i> .....	7
1.4. <i>Démographie</i> .....	8
1.5. <i>Minima sociaux, inactivité, chômage</i> .....	8
1.6. <i>Attachement au logement</i> .....	8
1.7. <i>Contexte économique local</i> .....	8
1.8. <i>Politique de la ville</i> .....	8
<b>2. ENGAGEMENTS DES PARTENAIRES</b> .....	<b>9</b>
2.1. <i>Mixité sociale</i> .....	9
2.2. <i>Types de prêts sollicités</i> .....	9
2.3. <i>Cucs</i> .....	9
<b>3. MOYENS MIS EN ŒUVRE ET MODALITES DE MISE EN ŒUVRE</b> .....	<b>9</b>
3.1. <i>Moyens de suivi des familles</i> .....	10
3.2. <i>Suivi individuel</i> .....	10
3.3. <i>Actions collectives</i> .....	10
3.4. <i>Mode d'attribution des logements</i> .....	10
3.5. <i>Moyens d'évaluation de l'opération de restructuration et/ou de son accompagnement social</i> .....	10
<b>4. POSITION DES CAF</b> .....	<b>12</b>
4.1. <i>Développement social local</i> .....	12
4.2. <i>Accès aux droits</i> .....	12
4.3. <i>Association des CAF au projet ORU</i> .....	12
4.4. <i>Mission des travailleurs sociaux</i> .....	12
4.5. <i>Relations des travailleurs sociaux avec les partenaires</i> .....	12
4.6. <i>Typologie des relations des travailleurs sociaux avec les ménages relogés</i> .....	13
4.7. <i>Image et apport du travail des travailleurs sociaux et de la CAF</i> .....	13
4.8. <i>Implication des CAF dans d'autres opérations de restructurations de l'habitat</i> .....	13
<b>5. CONCLUSION EVALUATIVE</b> .....	<b>14</b>
5.1. <i>Les choix réalisés</i> .....	14
5.2. <i>L'analyse des effets</i> .....	14
5.3. <i>Réflexions et questions finales à l'appui d'une doctrine institutionnelle</i> .....	14
<b>CHAPITRE 2 - ETUDE MONOGRAPHIQUE</b>	
<b>EVALUATION DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DU RELOGEMENT URBAIN PAR LA CAF DE L'ANJOU, VILLE DE SAUMUR, MAINE-ET-LOIRE</b> .....	<b>16</b>
<b>1. DESCRIPTION DU CONTEXTE LOCAL</b> .....	<b>16</b>
1.1. <i>Le profil local</i> .....	16
1.2. <i>Engagement des partenaires</i> .....	19
1.3. <i>Engagement et moyens</i> .....	21
1.4. <i>Profil des ménages relogés</i> .....	25
<b>2. EVALUATION DE L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES</b> .....	<b>28</b>
<b>3. EVALUATION PAR LA CAF DE L'ORGANISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DU TRAVAIL SOCIAL</b> .....	<b>30</b>

## CHAPITRE 3 - ETUDE MONOGRAPHIQUE

### EVALUATION DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PAR LA CAF DES COTES D'ARMOR DE L'OPERATION DE RELOGEMENT DES HABITANTS DU QUARTIER AR SANTE ANCIEN DANS LE CADRE DE LA REQUALIFICATION URBAINE DE LA VILLE DE LANNION.....

35

<b>1. DESCRIPTION DU CONTEXTE LOCAL .....</b>	<b>35</b>
1.1. <i>Le profil local</i> .....	35
1.2. <i>Engagement des partenaires</i> .....	37
1.3. <i>Engagement et moyens</i> .....	44
1.4. <i>Profils des ménages relogés</i> .....	52
<b>2. EVALUATION DE L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES.....</b>	<b>54</b>
<b>3. EVALUATION PAR LA CAF DE L'ORGANISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DU TRAVAIL SOCIAL.....</b>	<b>55</b>

## ANNEXES ..... 57

### ANNEXE 1 - GUIDE METHODOLOGIQUE POUR L'EVALUATION DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES OPERATIONS DE RENOUVELLEMENT URBAIN.....

57

<b>1. DESCRIPTION DU CONTEXTE LOCAL .....</b>	<b>58</b>
1.1. <i>Le profil local</i> .....	58
1.2. <i>Engagement des partenaires</i> .....	58
1.3. <i>Engagement et moyens</i> .....	59
1.4. <i>Profils des ménages relogés</i> .....	60
<b>2. EVALUATION DE L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES.....</b>	<b>60</b>
<b>3. EVALUATION PAR LA CAF DE L'ORGANISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DU TRAVAIL SOCIAL.....</b>	<b>61</b>
3.1. <i>Grille d'entretiens avec les agents de direction et cadres</i> .....	61
3.2. <i>Grille d'entretien avec les travailleurs sociaux</i> .....	61
<b>ANNEXE 2 - DEFINITIONS.....</b>	<b>63</b>

## AVANT-PROPOS

---

La Convention d'objectifs et de gestion (COG) CNAF-Etat 2005-2008 propose aux CAF de contribuer à l'accompagnement social des familles selon les modalités suivantes (article 11.2) :

« Avec l'ensemble des aides légales au logement, les Caf contribuent à la solvabilisation des ménages et peuvent ainsi adosser, dans le cadre de leurs dotations d'action sociale, à cette fonction une offre de service aux familles. *Cette offre de service s'inscrit alors dans le cadre suivant : l'accompagnement des familles dans les opérations d'amélioration de leur logement et de leur cadre de vie et de restructuration de l'habitat. Cet accompagnement est réalisé avec le concours des travailleurs sociaux ou des associations qui oeuvrent en lien avec les bailleurs et les collectivités territoriales. La participation aux fonds de solidarité de logement et la coopération avec l'Anil et les Adil contribuent à la réalisation de ces objectifs.* »

Par ailleurs, la COG (article 14) prévoit une évaluation des dispositifs d'action sociale : « L'efficacité de l'action sociale familiale est, dans le cadre des schémas directeurs d'action sociale garantie par :

- La définition d'objectifs quantitatifs et qualitatifs visant à la déclinaison locale des objectifs nationaux et à leur adaptation aux situations locales sur la base d'un diagnostic territorialisé,
- L'établissement de plans d'action pour assurer, au meilleur coût, la mise en oeuvre de ces objectifs,
- Une évaluation des résultats obtenus.

La Cnaf établit, en concertation avec l'Etat, un programme d'évaluation destiné à mesurer l'impact de l'ensemble des interventions d'action sociale. »

Dans cette perspective, un groupe de travail été constitué afin de proposer un bilan évaluatif des positionnements des Caf dans le champ de l'accompagnement social des opérations de restructuration de l'habitat. Par opérations de restructuration de l'habitat, on entendra dans ce document :

- Les opérations de renouvellement urbain dans le cadre d'un financement par l'Agence nationale de renouvellement urbain (ANRU),
- Les opérations de restructuration urbaine non financées par l'ANRU.

L'objectif fixé à l'évaluation était de mesurer autant que possible l'efficacité, l'efficience et les effets des actions d'accompagnement social menées par les CAF<sup>1</sup> :

- (i) Efficacité : l'évaluation doit d'abord porter sur la clarté et le niveau d'atteinte des objectifs de la politique évaluée ;
- (ii) Efficience : l'évaluation doit également porter sur l'adéquation des ressources affectées à l'atteinte des résultats attendus.
- (iii) Effets : l'évaluation doit porter sur l'appréciation des résultats par les usagers et les partenaires à l'égard des produits et services proposés.

Notons que dans le contexte présent, l'évaluation des effets recoupe celle de l'efficacité.

Le groupe de travail s'est réuni de mars à décembre 2007 (cinq réunions, plus environ 15 jours/homme de travail pour les monographies) dans le but de produire :

---

<sup>1</sup> « Rencontres sur l'évaluation des politiques (réseau Perspicaf) », *Dossier d'études CNAF* n° 98, p.69

1. Un guide méthodologique d'évaluation de l'accompagnement social par les CAF des opérations de restructuration de l'habitat (réhabilitation, renouvellement, relogement urbains). Il a pour but de servir aux CAF :
  - A évaluer au décours de l'action, ou a posteriori, les actions d'accompagnement social d'opération de restructuration de l'habitat.
  - A piloter ces actions d'accompagnement social en définissant à l'avance les enjeux, les objectifs, les résultats attendus.
2. Sur la base de ce guide, cinq monographies locales portant sur l'accompagnement social par les CAF ont été réalisées par les agents des CAF participant au groupe de travail (travailleurs sociaux et chargés d'études). Une synthèse des cinq monographies est présentée ici. Cette synthèse est un document proposant une évaluation a posteriori de l'accompagnement social par ces CAF des opérations de restructurations de l'habitat, objectif proposé à l'institution par la COG 2005-2008.

#### *Membres du groupe de travail*

---

- Eric DESROZIERS                      CNAF DAS
- Martine FILLION                      CAF DUNKERQUE
- Stefan HYPACH                      CAF ST BRIEUC
- Nadia KESTEMAN                      CNAF DSER
- Marie-Andrée LUCAS                      CAF ANGERS
- Dominique NOGUES                      CAF DE BORDEAUX
- Annick PAQUELIER                      CAF MACON
- Bernard TINTILIER                      CAF DE DUNKERQUE
- Philippe TROEL                      CAF ST BRIEUC
- Véronique VAN GYSEL                      CAF DOUAI

#### *Monographies analysées (Monographies d'opérations terminées)*

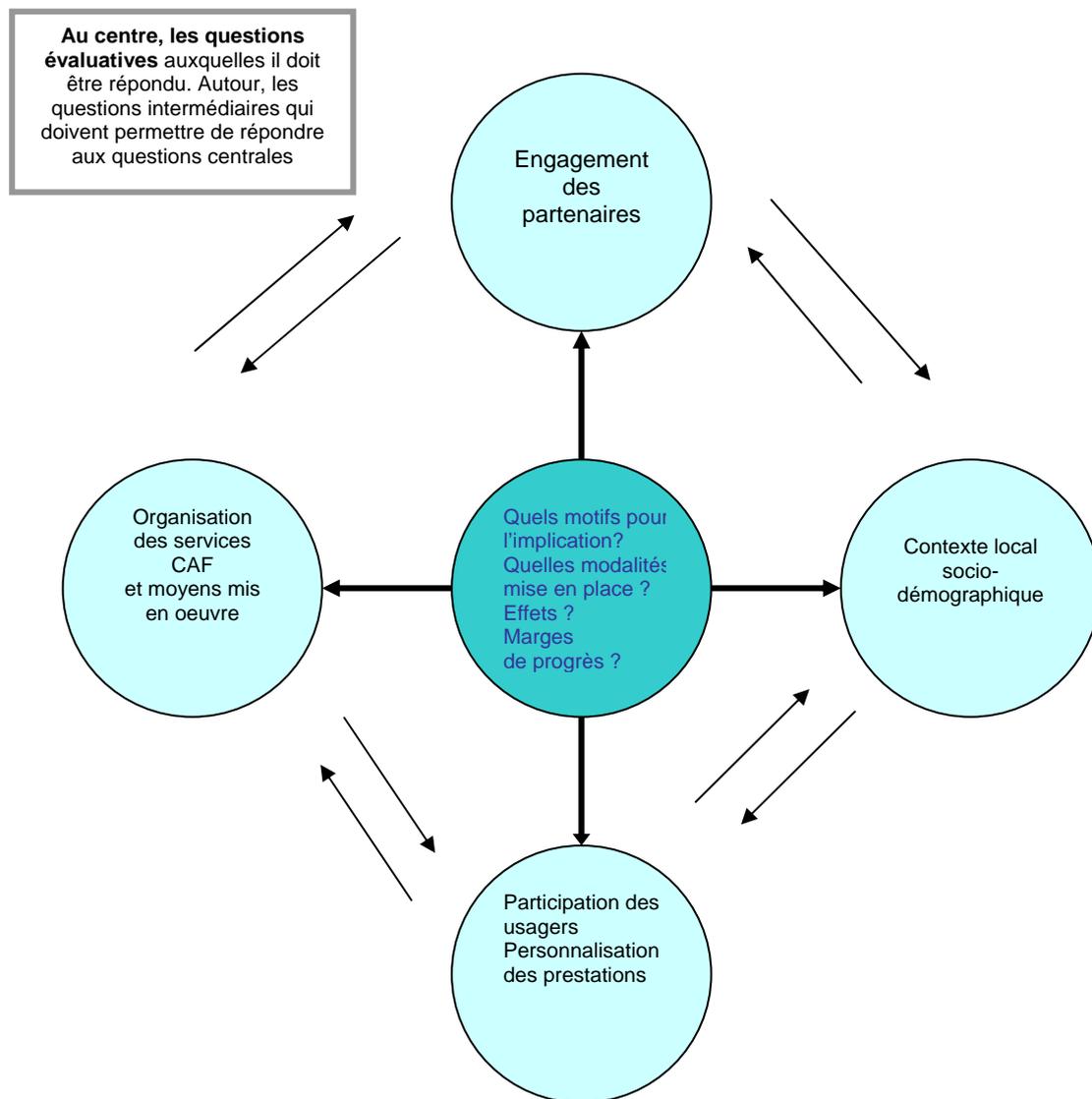
---

- CAF Dunkerque (ville de Grande-Synthe)
- CAF Angers (ville de Saumur)
- CAF Douai (ville de Dechy)
- CAF Saint Brieuc (ville de Lannion)
- CAF Bordeaux (ville de Cenon)

#### *Questions évaluatives*

---

- (i) Quels sont les motifs qui ont amené les CAF à s'impliquer dans l'accompagnement social des opérations ?
- (ii) Quelles formes cette implication a-t-elle prises ?
- (iii) Quels en ont été les effets auprès des usagers ?
- (iv) En conclusion, quelles réflexions et questionnements « doctrinaux » est-il possible de proposer à l'institution et aux CAF sur la question de telles actions d'accompagnement ?



### Limites de l'évaluation

Si les questions évaluatives centrales ont toutes été abordées, la disparité des monographies n'a pas permis d'approfondir suffisamment certaines d'entre elles.

(i) Ainsi, les motifs du positionnement des CAF restent largement inexplicés, malgré les questions intermédiaires sur ce sujet.

(ii) Nous avons en revanche pu décrire les modalités de mise en place de l'accompagnement, et avons tenté de cerner les facteurs qui concourent à la mise en place de telle ou telle modalité.

(iii) Les effets sur les usagers de l'implication des CAF dans les opérations de restructuration urbaine ont également pu être abordés (point de vue des usagers retranscrit par les travailleurs sociaux).

(iv) Enfin, les monographies permettent de discerner quelles réflexions et questionnements « doctrinaux » peuvent être proposés à l'institution et aux CAF sur la question, afin de favoriser un positionnement plus stratégique de leur part dans l'implication dans ces opérations.

**Nadia Kesteman**  
**CNAF – DSER**  
**nadia.kesteman@cnafr.fr**

## CHAPITRE 1 - SYNTHÈSE DES MONOGRAPHIES : ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PAR CINQ CAF DES OPÉRATIONS DE RESTRUCTURATION DE L'HABITAT

---

*Nadia Kesteman, chargée du pilotage du groupe de travail*

### 1. PROFILS LOCAUX

La description du contexte local dans lequel se sont déroulées les opérations doit permettre de cerner les points communs et les différences propres à la situation socio-démographique et économique des opérations. Ceci est un préalable pour situer les questions d'évaluation.

*Quartiers concernés :*

- CAF de Gironde, commune de Cenon, quartier du 8 mai 1945
- CAF de l'Anjou, commune de Saumur, quartier Chemin vert
- CAF de Saint Briec, commune de Lannion, Quartier Ar Santé ancien
- CAF de Dunkerque, commune de Grande Synthe, centre du quartier du Courghain
- CAF de Douai, commune de Dechy, quartier du Vieux Dechy

Il s'agit donc de villes moyennes, mais situées dans des contextes urbains différents : grosses communautés urbaines pour Cenon et Grande Synthe, moyennes communautés d'agglomération pour Lannion et Dechy, ville isolée dans le cas de Saumur.

#### 1.1. Habitat

Sauf Dechy dont l'habitat est ancien, les autres quartiers concernés par ces opérations de restructuration de l'habitat datent des années 50-75. Le taux de logements sociaux y est important, allant de près de 100% des logements sur quartier du Courghain (ville de Grande Synthe), à 20% à Dechy. D'une manière générale, en dehors de Dechy, la quasi-totalité des logements des quartiers faisant l'objet d'une opération de restructuration est, logiquement, constitué de logements sociaux. La demande de logements sociaux dans les villes concernées est très forte, ce qui n'empêche pas la vacance de certains d'entre eux sur les quartiers concernés, notamment sur le quartier Courghain (ville de Grande Synthe) (15-20% de vacance).

#### 1.2. Socio-démographie

Le profil des locataires les situe pour la plupart en deçà du plafond permettant d'accéder aux logements très sociaux (PLUS CD et PLA-I). A Dechy, 95% de la population est potentiellement éligible aux logements sociaux. Comparativement au reste de la population de la ville ou de l'agglomération concernée, les profils socio-démographiques des habitants des quartiers concernés sont relativement similaires : plus forte proportion de jeunes de moins de 25 ans (sauf à Saumur) et de personnes âgées, plus fort taux de ménages d'une personne et de familles monoparentales, sous-qualification plus importante, plus fort taux de chômage ou d'inactivité, plus forte proportion de personnes percevant des minima sociaux. A Dechy et surtout dans le quartier du Courghain, le revenu mensuel par personnes est particulièrement bas (250 euros par UC en 2001 dans la partie du quartier Courghain touchée par l'opération).

#### 1.3. Profil des ménages suivis par les CAF

Le profil des ménages suivis par les CAF peut-il expliquer les différents modes d'engagements de celles-ci dans l'accompagnement social des opérations de restructuration de l'habitat, ou cet engagement est-il indépendant des profils des ménages suivis ? D'après les informations recueillies, il ne semble pas que ce critère permette d'éclairer l'engagement des CAF dans l'accompagnement social. Lorsque les CAF n'assuraient pas le suivi de tous les ménages relogés (le seul cas étant Saumur), elles ont été particulièrement sollicitées par les travailleurs sociaux partenaires sur les situations de surendettement, d'impayés, et de monoparentalité.

#### **1.4. Démographie**

Le taux de couverture CAF des ménages relogés varie de 90% à 40%. On note de fortes disparités démographiques, avec un poids des familles nombreuses important sur les sites de Grande Synthe, Dechy et Cenon, une proportion de personnes âgées importante à Saumur, Dechy, Cenon et Lannion, et un taux très important de jeunes de moins de 20 ans à Grande Synthe et dans une moindre mesure à Cenon. Saumur se démarque par le fait que peu de locataires avaient des enfants à charge (en raison de la vacance des logements organisée par le bailleur avant la mise en place de l'opération).

#### **1.5. Minima sociaux, inactivité, chômage**

Le taux d'allocataires du RMI est partout très élevé, et le taux d'allocataires à bas revenus (inférieur à 50% du revenu médian à l'époque) varie de 90% à 60%. Le taux de chômage des hommes et des femmes et d'inactivité des femmes est partout supérieur à la moyenne nationale et locale.

#### **1.6. Attachement au logement**

L'attachement au logement est généralement fort (sauf lorsque celui-ci est très dégradé comme c'est le cas à Dechy), surtout lorsque des réseaux notamment familiaux et scolaires lient les familles au quartier : dans ce cas le relogement dans le quartier a été proposé soit immédiatement soit dans le cadre d'un second relogement. En dehors de Dechy qui est un cas à part car toute la ville est concernée par l'opération, 30 à 80% des ménages sont relogés hors du quartier.

#### **1.7. Contexte économique local**

Le contexte économique local est marqué, sauf à Cenon où la mise en place d'une Zone Urbaine Sensible a permis une reprise modérée des activités économiques, par une baisse de l'activité économique liée à la désindustrialisation (Lannion, Grande Synthe, Dechy), ou à la rationalisation des modes de production d'activités traditionnelles (Saumur).

#### **1.8. Politique de la ville**

Les quartiers concernés ont une image très défavorable auprès du reste de la population de la ville (sauf à Dechy, puisque la totalité de la ville est dégradée) et de l'agglomération, et auprès des habitants du quartier. La politique de la ville est développée depuis la fin des années 1970 dans ces quartiers, avec des opérations de réhabilitation, puis avec la politique de Développement Social des Quartiers. Certains quartiers ont été des Zones à Urbaniser en Priorité (Cenon), ont fait l'objet de contrats de ville, puis de Gestion Urbaine de Proximité (Ar-Santé, Courghain, Cenon), de Grands Projets de Ville (Cenon, Courghain), et désormais de Contrats Urbains de Cohésion Sociale de niveau 1 (niveau 3 à Lannion). Toutes les opérations sont inscrites dans un contrat ANRU sauf à Lannion. Le niveau d'équipements sociaux et commerciaux de ces quartiers est relativement élevé par rapport au reste de la ville, et satisfaisant, mais la dynamique et l'animation sociales de ces quartiers sont très disparates : quasi-absentes à Dechy, présentes à Saumur mais difficiles à mettre en oeuvre, plus actives à Lannion, Grande Synthe et sur l'une des zones de Cenon. On note que l'animation sociale est directement dépendante de l'existence de maisons de quartiers et de centres socio-culturels actifs et inscrits financièrement dans les derniers dispositifs de la politique de la ville (GPV, GUP, CUCS).

## 2. ENGAGEMENTS DES PARTENAIRES

Les formes et le degré d'engagement des partenaires doivent être évalués pour plusieurs raisons : (i) les objectifs de mixité sociale portés par les collectivités locales et les bailleurs ne sont pas forcément en cohérence avec les principes d'intervention de l'action sociale des CAF ; (ii) l'engagement des CAF dans les Contrats urbains de cohésion sociale (CUCS) nécessite un diagnostic partagé avec les partenaires en amont de leur signature.

- (i) Les objectifs de mixité sociale : comment sont-ils formalisés par les projets de restructuration et comment sont-ils appréhendés par les CAF ? y a-t-il convergence sur cette question entre le positionnement des acteurs locaux (ville, bailleurs), et la CAF ?  
Une question connexe à celle de la mixité sociale est celle du type de prêts sollicités dans le cadre de l'opération de restructuration, car ils devraient logiquement être en cohérence avec les objectifs de mixité sociale assignés à l'opération : en effet, du type de prêt dépendra le statut du logement social reconstruit et le type de population appelée à y loger. Construire, à la place des logements détruits, des logements financés par du PLS ou du PLI, exclut de fait les catégories les plus pauvres de la population de l'accès à ces logements (voir en annexe 2 : terminologie et définitions).
- (ii) Contrats urbains de cohésion sociale : quelles formes ont pris les contrats urbains de cohésion sociale ? ont-ils inclus les opérations de restructurations ? si oui, quelles modalités prennent l'articulation entre les opérations de restructuration et les CUCS ? les CAF sont-elles signataires des CUCS ?

### 2.1. Mixité sociale

L'enjeu de mixité sociale est très diversement défini selon les opérations. Il va de la diversification sociale affirmée d'une façon claire à Grande Synthe (critères chiffrés) et à Cenon, à la mixité sociale plus limitée (éviter une trop forte concentration de familles en grande difficulté sociale) à Lannion, voire à l'absence d'un tel enjeu à Dechy. A Saumur, on constate une différence entre une affirmation écrite de mixité dans la charte de relogement, et une priorité donnée de fait au relogement sur place lorsque les familles le souhaitent.

### 2.2. Types de prêts sollicités

Les types de prêts sollicités pour les logements reconstruits varient également selon le contexte social et urbain et les objectifs de mixité assignés au quartier : ainsi à Cenon, les relogement en PLAI et PLUS CD se font surtout en dehors du quartier, à Grande Synthe les relogements en PLAI sur le quartier sont contingentés, alors qu'à Saumur, les reconstructions, toutes en PLUS CD, sont réalisées en diffus dans la ville mais avec une possibilité de relogement sur place dans des logements réhabilités à la demande des familles.

### 2.3. Cucs

Les engagements des partenaires en matière de cohésion sociale dans le cadre des CUCS portent sur des niveaux très variés : minimaux (Dechy), très développés à Lannion et Grande Synthe dans le cadre de GUP très actives, ainsi qu'à Saumur où l'opérations de renouvellement urbain (ORU) est en cohérence avec le CUCS signé par la CAF. A Cenon, le CUCS est également en continuité avec ce qui a été auparavant mis en place et notamment avec l'ORU.

## 3. MOYENS MIS EN ŒUVRE ET MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

Etant donné la diversité des formes d'engagements des CAF dans l'accompagnement social des opérations, l'évaluation des moyens humains mis en œuvre était une des missions assignées aux travaux d'évaluation.

Cette question a été prise en compte au travers de trois éléments :

- (i) les moyens de suivi des familles ;
- (ii) les modes d'attribution des logements ;
- (iii) les moyens d'évaluation de l'opération et/ou de son accompagnement social.

On note que quatre CAF sur cinq ont participé au suivi collectif des familles. Le suivi individuel a pris la forme d'un appui technique (calculs des droits aux prestations légales et aux aides financières individuelles) dans tous les cas. Le suivi social a en revanche pris des formes extrêmement variables détaillées ci-après, et qui s'explique en partie par les moyens comparés en travailleurs sociaux des CAF et des bailleurs.

### **3.1. Moyens de suivi des familles**

Les moyens mis en œuvre par les CAF sont extrêmement divers. Les CAF se sont impliquées de manière variable, mais n'ont jamais été l'acteur unique du suivi des familles, sauf à Saumur.

Dans les autres cas, elles ont pris part à des suivis individuels ponctuels (Grande Synthe, Dechy, Cenon), aux calculs des droits et d'aides financières individuelles (toutes les CAF), et aux actions collectives (Lannion, Saumur, Grande Synthe, Cenon). A Lannion et à Grande Synthe, le centre social ou la maison de quartier ont été impliqués dans des actions de suivi collectif et d'information des familles, avec un appui des services techniques de la CAF pour le calcul des droits. A Grande Synthe un Conseiller en économie sociale et familiale (CESF) de la CAF pouvait prendre en charge individuellement les familles volontaires en situation budgétaire précaire (une seule famille a été concernée), et a réalisé avec un technicien conseil de la CAF les calculs de droits et de reste à charge. A Dechy, la CAF a suivi individuellement certaines familles dans le cadre d'une mission de droit commun sur l'indécence et les impayés de loyer. A Saumur, les travailleurs sociaux CAF ont assuré la totalité du suivi des familles et l'évaluation du relogement.

Dans tous les sites sauf à Dechy, la CAF a participé à ou dirigé les opérations d'information collective des habitants, et a parfois été à l'origine et/ou animé des actions collectives spécifiques (Lannion : « P'tit café » ; Lannion et Saumur : groupe mémoire).

### **3.2. Suivi individuel**

S'agissant du suivi individuel, l'accompagnement a porté non seulement sur les droits mais également sur d'autres dimensions de l'insertion sociale, avec orientation vers les services concernés dans le cadre des groupes techniques de suivi. Le suivi individuel effectué à Saumur par la CAF avait ceci de particulier qu'il prévoyait une évaluation du relogement et de son accompagnement, avec chaque famille, six mois après son déménagement.

### **3.3. Actions collectives**

En ce qui concerne les actions collectives d'information et de participation des habitants, l'implication des CAF a été variable : à Lannion, un travail de fond a été mené dès 2001 par le centre social géré par la CAF ; dans les autres cas, l'animation collective a été réalisée de façon partenariale ou partagée (Saumur, Grande Synthe). A Cenon, les actions collectives favorisant l'intégration dans le nouveau lieu ont été travaillées en partenariat avec le bailleur, le centre social et la mairie, sur initiative du travailleur social CAF, à partir des attentes et des besoins qui lui avaient été exprimés par les habitants. Un travail sur la mémoire du quartier a été élaboré avec les habitants, et animé par le centre social à Lannion et par un travailleur social CAF à Saumur.

### **3.4. Mode d'attribution des logements**

L'attribution des nouveaux logements a été faite soit par le comité *ad hoc* de suivi des relogements (Lannion), soit directement par celle-ci en lien avec la MOUS relogement (Saumur). A Cenon, les propositions du bailleur ont été soumises au comité de relogement qui émettait des réserves ou s'opposait à une proposition de relogement si elle ne semblait pas adaptée à la situation du ménage (la décision finale appartenait toutefois à la commission d'attribution de l'organisme HLM). Dans tous les cas, les CAF faisaient partie des comités de relogement.

### **3.5. Moyens d'évaluation de l'opération de restructuration et/ou de son accompagnement social**

Dans toutes les opérations, l'évaluation a été prévue avant ou au décours de l'opération. Toutefois, les moyens dédiés à cette évaluation, ainsi que le périmètre de celle-ci, varient d'un site à l'autre. A Saumur, l'évaluation a été extrêmement formalisée, individuelle et exhaustive, mais aucun outil spécifique de suivi n'a été élaboré. L'évaluation a porté sur le relogement lui-même et sur l'accompagnement social. Elle a été réalisée par la CAF. A Grande Synthe, le chargé de mission recruté par la ville a procédé à une évaluation précise et très formalisée des actions d'accompagnement individuel et collectif.

A Lannion, l'évaluation par la CAF a essentiellement porté sur les actions collectives d'information et de préparation des familles, la CAF étant impliquée dans la démarche d'information collective. A Cenon, l'évaluation, peu formalisée et reposant sur des outils quantitatifs et sur un bilan collectif effectué par les partenaires, n'a pas encore abouti.

ACTIONS CAF (en gris la spécificité de leur positionnement)					
Types d'accompagnement	Lannion	Grande Synthé	Dechy	Saumur	Cenon
<b>Droit commun (calcul des droits)</b>	Suivi des allocataires par un technicien pour les seuls droits CAF	Suivi des allocataires par un technicien pour les seuls droits CAF	Suivi des allocataires par le TS CAF dans le cadre de ses missions indécence-impayés	Suivi des allocataires par un technicien pour les seuls droits CAF	Suivi des allocataires par un technicien pour les seuls droits CAF
<b>Individuel spécifique</b>		Suivi des allocataires par un CESF CAF pour les allocataires volontaires ou en appui d'autres TS		Suivi exclusif de tous les relogés (allocataires ou non) du début à la fin de l'opération	Suivi des allocataires par le TS CAF pour les allocataires volontaires ou en appui d'autres TS
<b>Collectif</b>	Implication exclusive du Centre social du début à la fin de l'opération	Participation en partenariat à des actions d'information et d'animation		Participation en partenariat à des actions d'information et d'animation	Participation en partenariat à des actions d'information et d'animation
<b>Actions de DSL</b>	Action spécifique CAF	Inscription dans une action déjà existante	Inscription dans une action déjà existante	Action spécifique CAF	
PARTENARIAT					
<b>Politique de la ville</b>	GUP + CUCS n.3	GPV + GUP + CUCS n.1	CUCS n.1	CUCS n.1	GPV + GUP + CUCS n.1
<b>Positionnement CAF</b>	CA + SDAS	CA + SDAS	CA+ SDAS		CA+SDAS
<b>Type de financement de l'opération</b>		ANRU	ANRU	ANRU	ANRU
<b>Moment de l'association de la CAF</b>	Montage projet GUP	Rédaction de la Charte du relogement	Mise en place de l'ORU	Montage projet ANRU	Mise en place du GPV
<b>Mixité sociale</b>	++	+++		++	+++
<b>Mode d'attribution du logement</b>	Comité ad hoc	Bailleur + comité ad hoc	Bailleur + comité ad hoc	Mous + Comité ad hoc	Bailleur + comité ad hoc
<b>Evaluation</b>	CAF ++	Non CAF +++		CAF +++	CAF +

## 4. POSITION DES CAF

Les monographies n'apportent pas de réponse sur le positionnement des CAF vis-à-vis de la politique de restructuration urbaine menée par la ville et les bailleurs dans laquelle elles se sont engagées : il n'y a apparemment pas eu d'engagement institutionnel des CAF sur cette question.

Toutes les CAF sauf Saumur ont inscrit leur engagement soit dans un positionnement du CA, soit dans leur Schéma Directeur d'Action Sociale (SDAS). A Saumur, le SDAS portait sur le logement mais non sur le suivi des opérations de renouvellement urbain en particulier. Toutes les CAF sauf celle de Lannion sont signataires des Chartes de relèvement. En matière de positionnement par rapport à leurs missions (accès aux droits, développement social), les CAF sont dans des positions différenciées.

### 4.1. Développement social local

Lannion et Saumur ont inclus une action *spécifique* de développement social local dans leur positionnement. Grande Synthe et Dechy s'inscrivait dans une implication de développement social local déjà existante.

### 4.2. Accès aux droits

La question de l'accès aux droits (entendue au sens large, sur tous les droits sociaux) est traitée différemment selon les organismes : mission de droit commun à Dechy (sur les questions d'impayés de loyer et d'indécence) et à Grande Synthe, missions spécifiques ailleurs, négociées avec les partenaires et portant sur l'accompagnement de certaines familles sur la base du volontariat de celles-ci à Grande Synthe et Cenon, ou de toutes les familles (cas de Saumur).

### 4.3. Association des CAF au projet ORU

Les Caf ont été associées soit au moment du montage du projet (Lannion : charte GUP ; Saumur : projet ANRU), soit plus ponctuellement au moment de la mise en place de l'opération (Dechy), soit au moment de la mise en place du GPV puis des comités techniques de pilotage (Cenon), soit au moment de la rédaction des chartes d'accompagnement du relèvement (Grande Synthe, Saumur).

Les diagnostics sociaux ont été partagés avec la CAF.

### 4.4. Mission des travailleurs sociaux

Les travailleurs sociaux ont été volontaires et impliqués. Cette question est importante dans la mesure où certains étaient déjà positionnés sur le secteur et étaient donc en quelque sorte « désignés d'office ». Le travail partenarial a pu poser quelques problèmes de positionnement, notamment par rapport aux exigences du bailleur lorsque les CAF étaient impliquées dans le suivi des familles et non pas seulement dans l'accès aux droits ou l'animation collective.

Les travailleurs sociaux n'ont pas reçu de formation spécifique aux enjeux des opérations de réhabilitation/restructuration/rénovation urbaine : cela a pu poser des problèmes lorsqu'ils n'avaient pas été associés dès le départ au diagnostic et à la définition de la mission (Cenon). Ils pouvaient toutefois compter sur des référents cadres de la CAF.

Les outils de suivi dont ils disposaient ont été soit créés par eux, dans le cas d'un accompagnement social exclusif par la CAF (Saumur), soit ceux dont ils disposent habituellement, dans le cas d'un accompagnement de droit commun ou d'appoint spécifique.

Les relations avec les services techniques de la CAF (Prestations Familiales, Action Sociale, conseiller technique logement) étaient peu formalisées, mais cela n'a pas nui à l'appui technique que ces services ont apporté aux travailleurs sociaux.

### 4.5. Relations des travailleurs sociaux avec les partenaires

Les relations avec les partenaires ont parfois été pour les travailleurs sociaux sources de tensions, notamment s'agissant du secret professionnel (Centre Communal d'Action Sociale, bailleur), du temps insuffisant imparti à l'opération d'accompagnement (Cenon). Les travailleurs sociaux CAF ont travaillé en complémentarité avec les travailleurs sociaux des partenaires impliqués sans toutefois s'aligner sur leurs positions.

Il semble que les relations avec les partenaires aient été plus faciles lorsque les CAF étaient engagées dans l'accompagnement social collectif (cas de Grande Synthe et de Lannion), que lorsqu'elles sont engagées dans le suivi individuel, situation dans laquelle le positionnement déontologique des travailleurs sociaux CAF pouvaient être en tension avec la position des autres partenaires.

#### **4.6. Typologie des relations des travailleurs sociaux avec les ménages relogés**

- (i) Toutes les questions hors relogement étaient traitées par les travailleurs sociaux de suivi habituel du ménage et donc pas par le travailleur social CAF en charge du suivi du relogement (Saumur),
- (ii) Les travailleurs sociaux CAF étaient positionnés sur une mission de droit commun : les travailleurs sociaux CAF en charge de la famille traitaient la totalité des questions y compris celles touchant au relogement (Dechy).
- (iii) Les travailleurs sociaux CAF étaient positionnés sur un appui ponctuel aux travailleurs sociaux des partenaires pour le calcul des droits aux prestations légales et aides financières individuelles (Cenon et Grande Synthe).
- (iv) Les travailleurs sociaux CAF intervenaient parfois en appui de l'accompagnement d'autres travailleurs sociaux pour un diagnostic partagé dans des situations complexes ou conflictuelles (Cenon).

Les travailleurs sociaux se sont dans tous les cas (y compris à Lannion), positionnés comme médiateurs entre les besoins exprimés par les familles, le réalisme, notamment financier, de ces besoins, et les contraintes du bailleur. Ils ont permis la prise en compte par chacune des deux parties des exigences réciproques. Ceci a été réalisé de façon exemplaire à Saumur en raison de la durée de l'opération d'accompagnement social, et du fait que celle-ci a été réalisée par les seuls travailleurs sociaux CAF, en collaboration technique étroite avec la MOUS relogement. A l'inverse, à Cenon, le travailleur social a dû composer avec les contraintes temporelles du bailleur du fait qu'il a été associé à l'opération un an seulement avant son terme, ce qui créait une difficulté à faire progresser les ménages vers un projet logement adapté dans un laps de temps très court : certains ménages ont en effet besoin de plus de temps pour faire le choix d'une solution durable.

Les travailleurs sociaux sont unanimes à reconnaître que leur action, portant sur la globalité de la situation familiale, a constitué un apport favorable en termes d'éducation budgétaire (y compris à Dechy), de prévention des appréhensions, de résolution des éventuels problèmes existants avec le bailleurs (impayés, mauvaise réputation dans le voisinage), ou de détection de situations sociales et/ou financières critiques. D'après l'avis des travailleurs sociaux CAF, il semble que ceux-ci ont été perçus par les habitants comme plus neutres que les travailleurs sociaux du CCAS ou du Conseil Général.

#### **4.7. Image et apport du travail des travailleurs sociaux et de la CAF**

La participation des travailleurs sociaux CAF a, d'après les avis recueillis auprès de ces derniers, fait évoluer l'image de la CAF auprès des habitants qui ont pu prendre conscience de l'action sociale de la CAF qu'ils ignoraient parfois, et également auprès des partenaires, notamment la ville et les bailleurs.

Dans ces opérations, l'implication de la CAF, y compris à Dechy, a été jugée par les travailleurs sociaux CAF bénéfique en raison de la prise en charge globale effectuée autour de la famille, du positionnement neutre face aux enjeux de politique de la ville, et des outils performants en termes d'accès aux droits dont disposent les CAF.

#### **4.8. Implication des CAF dans d'autres opérations de restructurations de l'habitat**

Pour la plupart, les CAF sont impliquées ou prêtes à s'impliquer dans d'autres opérations, en fonction de leur moyens humains disponibles, qui dépendent de leur degré d'implication dans l'accompagnement : ceci explique que la CAF de Douai soit associée à plusieurs opérations car elle s'est positionnée sur une mission de droit commun relative à l'indécence du logement et aux impayés de loyers. En Gironde, la CAF est ou a été impliquée dans d'autres opérations, mais il en existe également dans le département dans lesquelles la CAF n'est pas impliquée, parce qu'elle n'a pas été sollicitée, ou parce qu'après diagnostic, elle a considéré que son intervention ne serait pas déterminante, ou encore par manque de travailleurs sociaux disponibles. L'autre condition d'implication des CAF dans les opérations réside dans le respect par les partenaires des principes d'intervention sociale propres à la CAF.

## 5. CONCLUSION EVALUATIVE

### 5.1. Les choix réalisés

Les monographies n'apportent pas de réponse sur le positionnement des CAF vis-à-vis de la politique de restructuration urbaine dans laquelle elles se sont engagées : il n'y a apparemment pas eu d'engagement institutionnel (ce qui peut s'expliquer par la « neutralité » des CAF sur ce point, voir *infra*).

Le niveau d'implication des CAF dans l'accompagnement social individuel des opérations de restructurations de l'habitat semble dépendre :

- (i) des moyens humains dont elles disposent, notamment au regard de ceux dont disposent les bailleurs ou la ville ;
- (ii) des relations partenariales même informelles qu'elles entretiennent avec la ville : si des collaborations ont déjà été réalisées en matière de travail social, cela semble favoriser l'implication des CAF dans le suivi social et leur niveau d'investissement. En revanche, l'implication des CAF dès l'élaboration du projet de restructuration de l'habitat n'apparaît pas comme un critère favorisant particulièrement un niveau d'implication plus élevé dans le suivi social ;
- (iii) corollaire, sans doute, de ce qui précède, le respect de la déontologie de l'intervention des CAF auprès des familles, semble être le soubassement de l'implication des CAF : en effet, lorsque les CAF estiment que ce positionnement risque de ne pas être respecté, soit faute de moyens humains de leur part, soit en raison de la divergence des objectifs avec les partenaires en terme de prise en compte des besoins des familles, elles semblent être moins impliquées dans l'accompagnement social individuel des familles.

### 5.2. L'analyse des effets

Cependant, du point de vue des habitants, tel que recueilli par les travailleurs sociaux, il semble que les CAF soient l'un des organismes les plus aptes, en raison de leur neutralité par rapport aux enjeux politiques de la restructuration de l'habitat, de leur savoir-faire en terme d'intervention sociale auprès des familles, et des services qu'elles offrent en matière de prestations sociales et d'étude des droits sociaux, à faire office de médiateur face aux contradictions existantes entre les besoins des familles et les fortes contraintes propres aux opérations de restructuration de l'habitat. Ceci constitue un apport et une valeur ajoutée propres aux Caf dans le contexte de ces opérations.

La contrepartie de cette neutralité politique des CAF prend la forme de deux risques opposés : d'une part celui d'être écartées du suivi social en raison de l'antagonisme potentiel existant entre les enjeux politiques locaux autour de la restructuration de l'habitat et la position déontologique des CAF centrée sur les besoins des familles ; d'autre part et à l'inverse, si les CAF participent au suivi social, le risque d'être un instrument au service de ces enjeux politiques locaux, et ce au détriment de la déontologie des CAF.

### 5.3. Réflexions et questions finales à l'appui d'une doctrine institutionnelle

Dans le cadre d'un éventuel positionnement institutionnel sur l'intervention en action sociale des CAF dans le cadre des opérations de restructuration de l'habitat, les éléments de réflexion et de questionnement suivants sont livrés par le groupe de travail. Ainsi, les engagements des CAF dans l'accompagnement des opérations de restructuration de l'habitat pourraient être :

- (i) Précédés d'une interrogation sur le positionnement de la CAF en matière politique, déontologique, et pratique au regard de l'opération à l'accompagnement de laquelle elle envisage de participer (voir *infra*). Cela devrait prendre la forme de la fixation d'objectifs congruents avec le positionnement des CAF ainsi clarifié.
- (ii) Accompagnés de la vérification du respect opérationnel de ces objectifs, au fur et à mesure de l'opération.

- (iii) Précédés d'un questionnement politique, déontologique et pratique préalablement à l'engagement d'une CAF dans l'accompagnement social d'une opération de restructuration urbaine, dont la liste thématique est proposée ci-après à titre indicatif. Ces questions ont pour objet de permettre aux CAF de situer leur projet d'accompagnement social dans le cadre des contraintes et moyens partenariaux, logistiques, humains dans lequel ce projet serait inséré et qui devraient être pris en compte pour formater l'intervention de la CAF.

#### *Questions générales*

---

- Le diagnostic de l'opération de restructuration urbaine est-il partagé avec la CAF ? si ce n'est pas le cas, la CAF partage-t-elle ce diagnostic ?
- Quel est l'engagement politique local vis-à-vis des familles ? est-il compatible avec la déontologie de la CAF ?
- A quel moment la CAF a-t-elle été sollicitée ?
- A quel niveau institutionnel CAF l'opération de restructuration est-il porté (Conseil d'Administration, Direction ?)
- L'engagement dans l'ORU est-il inscrit dans le SDAS, dans le PDLPD ?
- Une évaluation partagée est-elle prévue ?
- Le rôle des partenaires est-il clairement identifié et défini ? est-il contractualisé, formalisé ?
- La charte du relogement détaille-t-elle les engagements de partenaires de façon claire ?
- La planification temporelle de l'opération de restructuration est-elle adaptée et réaliste ?

#### *Questions de déontologie*

---

- Les projets et besoins des familles sont-ils pris en compte de façon prioritaire au regard des enjeux de l'opération de restructuration ?
- La temporalité des familles est-elle respectée ? à quel moment et comment est-elle prise en compte ?
- Quel est le niveau d'information réel des familles ? cette information fait-elle l'objet d'une évolution dans le temps ?
- Les habitants collectivement sont-ils réellement pris en compte dans l'opération ? à quel moment ? comment ?
- Quels sont les modes de partage des informations sur les familles entre partenaires ? le secret professionnel est-il respecté face au bailleur ?

#### *Questions pratiques au regard d'un accompagnement social collectif*

---

- La CAF doit-elle s'engager dans l'accompagnement collectif si d'autres partenaires peuvent s'en charger ?
- Existe-t-il des structures locales dans lesquelles la CAF est impliquée ? (points CAF, centres sociaux...)
- Les équipements sociaux subventionnés par la CAF sont-ils concernés par l'opération ? si oui, prennent-ils en compte l'évènement et sont-ils associés à celui-ci ?
- Le niveau et la qualité des équipements sociaux sur les lieux du relogement sont-ils prévus ?

#### *Questions pratiques au regard d'un accompagnement social individuel*

---

- Quelles sont l'efficacité et la complémentarité de l'intervention de la CAF par rapport à d'autres partenaires engagés ?
- Quel sera son apport ? où la CAF situe-t-elle la spécificité de son intervention ?
- La Caf se positionnera-t-elle sur une offre de service globale PF/AS ou sur une prise en charge ponctuelle au fil des besoins exprimés ?
- Quelles seront les cibles éventuelles de cette intervention ? tous les allocataires ou les familles vulnérables seulement ? dans le cadre d'un protocole partenarial ou de façon unilatérale ?
- L'évènement « déménagement » est-il suffisamment important pour avoir un impact sur toutes les familles ou seulement sur les familles vulnérables ? en ce dernier cas, la CAF compte-t-elle s'impliquer seulement auprès d'elles ?
- En fonction de ceci, de quels moyens la CAF se dote-t-elle ?
- La CAF a-t-elle mesuré le temps et les moyens nécessaires que l'engagement va impliquer en termes pilotage, de coordination, d'intervention de terrain, y compris si l'engagement ne porte que sur le seul calcul des droits légaux et extra-légaux, ou sur des études sur les populations concernées ?

## CHAPITRE 2 - ETUDE MONOGRAPHIQUE EVALUATION DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DU RELOGEMENT URBAIN PAR LA CAF DE L'ANJOU, VILLE DE SAUMUR, MAINE-ET-LOIRE

---

*Marie-Andrée Lucas, Assistante sociale, CAF de l'Anjou*

### 1. DESCRIPTION DU CONTEXTE LOCAL

L'îlot concerné par la démolition se dénomme LOPOFA (Logement pour Familles).

Il se situe dans le quartier du Chemin Vert.

Il est constitué de 3 immeubles totalisant 150 logements répartis ainsi :

- 9 type 1
- 36 type 2
- 81 type 3
- 24 Type 4

Ces logements ont été construits entre 1955 et 1959. Ils appartiennent à un office municipal HLM : Saumur Loire Habitat (SLH)

L'accompagnement social des familles a démarré en janvier 2004. Il s'est terminé en septembre 2005.

Les premiers déménagements ont eu lieu en mai 2004, le dernier en juin 2006.

Le premier immeuble a été déconstruit en juillet 2005, le 3ème et dernier en août 2006.

#### 1.1. Le profil local

- Contexte socio-démographique municipal et quartier

Le nombre d'habitants de SAUMUR et ses 4 communes associées tend à décroître : 29916 habitants soit – 8.17 % entre 1975 et 1999.<sup>2</sup>

4145 habitants résident sur le quartier du Chemin Vert dans lequel se situe l'îlot concerné par la monographie. Le Chemin Vert est constitué de 1349 logements sociaux. C'est, de très loin, le quartier dans lequel la part de logement social est la plus importante.

- Contexte économique local

Historiquement, le développement du saumurois repose sur l'agriculture (vigne, champignons, maraîchage) et sur le tourisme, davantage que sur le secteur industriel.

Les activités agricoles ont entretenu une main d'œuvre peu qualifiée qui est actuellement fragilisée par la mécanisation (diminution des besoins de main d'œuvre) et un faible niveau de formation (difficulté de reclassement).

La faiblesse du secteur industriel limite le développement d'une classe moyenne et le saumurois se caractérise par le taux de personnes assujetties à l'ISF ainsi que le taux de bénéficiaires RMI les plus élevés du département.<sup>3</sup>

- Le quartier fait l'objet d'un CUCS de niveau 1
- Moyens en travailleurs sociaux

Sur le quartier du Chemin Vert :

La CAF de l'Anjou gérait directement un centre social sur le quartier du Chemin Vert depuis sa création (environ 1970) jusqu'à sa transmission à la ville en juin 2005. Deux travailleurs sociaux en équivalent temps plein (ETP) et un secrétariat accueil en ETP y étaient affectés par la CAF.

Environ travailleurs sociaux en ETP sont assurés par le conseil Général au titre de la polyvalence de secteur et de la Protection maternelle et infantile (PMI).

Le quartier est par ailleurs bien pourvu en équipements de proximité : antenne ANPE, Maison de l'Enfance, Halte-garderie, Régie de quartier, Secours Catholique, Service de prévention.

---

<sup>2</sup> INSEE 1999

<sup>3</sup> in Diagnostic socio urbain CIVITO de mars 2003

- Catégories Socio-Professionnelles Nous n'avons pas trouvé d'informations sur les Catégories Socio-Professionnelles (CSP). Toutefois le niveau de revenus comparés des allocataires CAF montre un quartier du Chemin Vert pauvre.

### Répartition des ménages allocataires CAF de l'Anjou selon les tranches de revenus en % cumulés

Données CAF 2000	CAF DE L'ANJOU	SAUMUR	CHEMIN VERT
< 20.000	23,9 %	29,4 %	43,1 %
< 30.000	28,5 %	35,7 %	<b>50,6 %</b>
< 40.000	33,6 %	42,8 %	57,2 %
< 50.000	39,7 %	<b>50,6 %</b>	63,7 %
< 60.000	44,7 %	56,8 %	69,4 %
< 70.000	<b>49,7 %</b>	62,5 %	76 %
< 80.000	58,8 %	65,6 %	79,3 %

Données CAF 2000 portant sur 2251 personnes résidant au Chemin vert (sur 4145 habitants)

Ce tableau montre que la part des ménages allocataires à bas revenus est beaucoup plus importante à Saumur que sur l'ensemble du territoire de la CAF de l'Anjou et plus encore sur le quartier du Chemin Vert.

- Données sur le quartier
- Histoire du logement dans le quartier : Le Chemin Vert se situe à la périphérie de la ville. Une seule rue est composée de logements anciens privatifs. Tout le reste du quartier a été construit entre la fin des années 50 et le début des années 1970, essentiellement en logements sociaux (1349 logements sociaux pour 4145 habitants).
- Equipements et services existants y compris commerciaux : Le quartier est bien pourvu en équipements. Tous les commerces et services de proximité sont présents. Des écoles et un collège, Poste, commissariat, antenne ANPE, Foyer logement et maison de retraite, Halte-garderie, centre social, antenne UDAF, antenne du conseil général /Action sociale, Régie de quartier, centre de loisirs enfants et adolescents, ludothèque
- Taux de chômage et d'actifs/inactifs

<u>COUPLES</u>	CAF de l'ANJOU	SAUMUR	CHEMIN VERT
<b>2 actifs</b>	52 %	32 %	22 %
<b>2 chômeurs</b>	1,5 %	7,4 %	3,7 %
<b>2 inactifs</b>	5,7 %	4,7 %	8,2 %
<b>1 actif - 1 chômeur</b>	10,6 %	19,8 %	16,8 %
<b>1 actif - 1 inactif</b>	27,5 %	36,9 %	36,7 %
<b>1 chômeur - 1 inactif</b>	3 %	10,7 %	12,2 %

<u>ISOLES</u>	CAF de L'ANJOU	SAUMUR	CHEMIN VERT
<b>1 actif</b>	33,9 %	34,86 %	23 %
<b>1 chômeur</b>	13,1 %	19 %	23,4 %
<b>1 inactif</b>	52,9 %	46,1 %	48,4 %

## **NOMBRE DE BENEFICIAIRES API - AAH - RMI**

	<b>CAF de L'ANJOU</b>	<b>SAUMUR</b>	<b>CHEMIN VERT</b>
<b>ALLOCATION DE PARENT ISOLE</b>	<b>1,2 %</b>	<b>3,4 %</b>	<b>7,2 %</b>
<b>ALLOCATION AUX ADULTES HANDICAPES</b>	<b>4,7 %</b>	<b>5,1 %</b>	<b>6,9 %</b>
<b>REVENU MINIMUM D'INSERTION</b>	<b>7,3 %</b>	<b>14,4 %</b>	<b>23,3 %</b>

*Données CAF 2000 portant sur 2251 personnes*

Ces tableaux confirment la précarité des saumurois comparés à l'ensemble de la circonscription de la CAF de l'Anjou et plus encore celle des habitants du quartier du Chemin Vert : surreprésentation des inactifs et des bénéficiaires des minima sociaux

- Origine nationale de la population, si information nécessaire à l'appréhension du contexte local. La population du quartier est essentiellement « française de souche ». La population maghrébine est peu représentée. Le saumurois et le quartier du Chemin Vert en particulier accueille une communauté HMONG (communauté rurale venue du LAOS et Cambodge). Celle-ci est essentiellement intégrée dans le secteur professionnel agricole (champignons en particulier)
- Dynamique du quartier (associations, notamment de locataires, vie sociale locale informelle)  
Le rapport « diagnostic socio-urbain » du cabinet CIVITO (Bruno CARLON) de mars 2003 fait état d'un quartier (Chemin Vert) populaire avec montée de l'individualisme, atomisation des ménages et anomie sociale avec îlots de vulnérabilité.  
Absence de vrais pôles d'animation proposant une centralité à la vie du quartier.

Ce même rapport souligne la faiblesse de la coordination entre les différents acteurs sociaux du quartier. La vie associative est quasi inexistante et la mobilisation des habitants, au travers des Ateliers de l'Avenir créés par le centre social de 2000 à 2006, a été difficile.

- Contexte politique local  
A la suite d'études socio-urbaines antérieures, depuis plusieurs années, l'organisme HLM envisageait la démolition de logements. Le PRU a permis la concrétisation du projet.
- Evaluation de l'apport de la CAF  
L'accompagnement de la CAF a permis que les locataires qui redoutaient ou refusaient le relogement puissent finalement y trouver leur intérêt en réfléchissant à leurs souhaits.  
Il a également permis, en lien étroit avec la MOUS relogement, que les premières propositions de logement correspondent en général aux attentes du locataire.
- Engagement politique contractualisé des partenaires  
Une charte de relogement a été signée par la ville, la sous-préfecture, deux bailleurs sociaux concernés par le PRU, le Conseil Général, deux associations de locataires et la CAF de l'Anjou. Elle présente les objectifs généraux du PRU et l'organisation concrète du processus de relogement incluant les droits et devoirs du locataire et des signataires, les modes de résolution d'éventuelles difficultés.

Par ailleurs, la CAF de l'Anjou a proposé, par écrit, à la Ville de SAUMUR, son intervention pour l'accompagnement au relogement. Ce document n'a pas fait l'objet de signatures contractuelles. Il a cependant été validé par le comité de suivi et constitué un guide de référence de l'intervention des travailleurs sociaux CAF.

Ce texte donne trois objectifs à l'accompagnement :

- Favoriser l'expression des familles quant à leurs souhaits de relogement.
- Faciliter l'accès des locataires à l'information et les relations avec le bailleur.
- Développer l'autonomie des familles dans la mise en œuvre de leur relogement.

Il propose également un contenu d'intervention centré sur la famille : diagnostic social et familial, conseil et aide à la décision (avec les aspects pratiques, administratifs et financiers), animations de groupe d'habitants. Il précise les moyens mis en œuvre la CAF ; moyens humains (travailleurs sociaux, encadrement) et les moyens financiers (prêts CAF, secours).

Enfin, il souligne les principes qui guident l'action : complémentarité de l'intervention négociée avec les partenaires, neutralité politique et confessionnelle, promotion de la personne, respect des institutions.

Afin de clarifier les rôles respectifs des travailleurs sociaux des différentes institutions, un courrier a été remis à chaque locataire concerné par le relogement indiquant que les travailleurs sociaux CAF intervenaient dans le cadre du relogement et que pour toute autre question, les locataires devaient faire appel aux services sociaux habituellement référents (Conseil Général, UDAF, etc...).

## **1.2. Engagement des partenaires**

121. Quelles familles ont-elles été choisies ? Toutes les familles ? Les familles vulnérables seulement ? Si oui, pourquoi et sur quels critères de « vulnérabilité » ?

Dans un souci d'équité de traitement des familles, la CAF de l'Anjou a proposé un accompagnement de l'ensemble des locataires, sans exclusion aucune, (qu'il soit allocataire CAF ou pas, au sens « famille » ou pas). Ce parti-pris évitait toute stigmatisation entre les familles « suivies » par un travailleur social et celles qui ne le sont pas : pour le bailleur et la commission d'attribution des logements, avoir connaissance d'un suivi social antérieur au relogement peut être marqueur « famille en difficulté » ou, au contraire, présenter une garantie d'intervention si il y a un problème (impayés, troubles de voisinage, etc..).

122. Quel type de prêts ont-ils été sollicités lors du montage de l'ORU pour financer celui-ci ? Pourquoi ?

L'opération est financée dans le cadre de l'ANRU.

L'accompagnement social de la CAF n'a pas fait l'objet d'un défraiement par la collectivité locale ou le bailleur.

123. L'enjeu de la mixité sociale : quelle définition de la mixité sociale, quelle évaluation et quelle implication pour les CAF ?

La mixité sociale a été mise en avant par la collectivité locale comme premier objectif du projet de relogement urbain. Dans la charte de relogement, elle est citée dès le premier paragraphe : « désenclaver certains quartiers, requalifier leurs espaces publics .../... favoriser mixité sociale et rééquilibrage territorial ». La CAF de l'Anjou ne s'est pas alignée sur cet enjeu. Elle a présenté un projet de travail social centré sur la famille. Elle s'est engagée à soutenir la famille dans la maîtrise et l'appropriation de l'événement « relogement » par un accompagnement individuel ou collectif.

124. Au service de quels objectifs fait-on un ORU ?

Pour la CAF, il s'est agi de saisir une opportunité à priori offerte aux familles : celle d'un relogement par lequel le bailleur et la collectivité locale garantissaient « des conditions de relogement qui respectent les modes de vie et objectifs de parcours résidentiels ».

125. Les engagements des CAF en matière de suivi social du relogement sont-ils inscrits dans les PDLPD ? (Plans départementaux pour le logement des personnes défavorisées) ?

La CAF de l'Anjou n'est pas engagée sur le volet PRU du PDLPD.

126. Quelle participation des habitants a-t-elle été prévue lors du montage du dossier ? Pourquoi ?

Deux associations de locataires ont signé la charte de relogement. Dans les faits, ces associations ont été peu actives auprès des habitants relogés.

Dans la charte de relogement, la participation des habitants n'est pas citée en tant que telle : « les associations représentatives veillent au respect des intérêts des habitants ».

Elle est évoquée par la CAF « Cette intervention (de la CAF) pourra prendre les formes de permanences, visites à domicile, rendez-vous individuels et animations de groupes d'habitants » peut-on lire dans le document « approche CAF de la mission ... ».

Dans les faits, trois des quatre travailleurs sociaux CAF chargés de l'accompagnement social au relogement intervenaient auparavant dans le centre social du Chemin Vert. Il est très vraisemblable que la culture de ces professionnels autour de la participation des habitants, acquise dans le cadre du centre social, a favorisé l'émergence d'actions de participations d'habitants.

- Que deviennent les acteurs sociaux locaux dans le nouveau quartier (médiateurs sociaux, accompagnants scolaires etc..) ? Comment prendre en compte la spécificité de leur relogement ? Cette question recoupe également celle du devenir et du remplacement éventuel des centres sociaux et des équipements sanitaires et sociaux en général. Plus largement encore, comment est prise en compte la question des équipements commerciaux, et de logistique urbaine ?

Le PRU amène effectivement la collectivité à réfléchir aux besoins de la population à court ou moyen terme. Tel est le cas à Saumur en particulier sur les quartiers du Chemin Vert pour les équipements scolaires, sportifs et d'accueil de la petite enfance. Un accent particulier est aussi mis sur le renforcement des équipements à vocation socio-culturelle de proximité sur les trois quartiers prioritaires de la Ville. Enfin, la dynamique commerciale (commerce, artisanat et services) est prise en compte afin de développer des pôles d'activité dans les quartiers à l'occasion des opérations de reconstruction et de restructuration urbaine. Le classement de certains espaces en ZRU (Zone de Redynamisation Urbaine), à l'instar du Chemin Vert est un atout supplémentaire au développement d'activités créatrices d'emplois.

La collectivité locale a été particulièrement attentive aux conséquences du relogement sur les effectifs des établissements scolaires du quartier. En réalité, la majorité des locataires relogés n'avaient pas d'enfants. Les conséquences ont donc été minimes.

127. Quelle politique d'urbanisme la commune a-t-elle adoptée ? quels types de logements ont-il été construit ? Avec quel type de prêts ? Pourquoi ?

Extraits du Dossier d'intention de démolir de Septembre 2003 déposé par le Bailleur et la Ville de SAUMUR auprès de l'ANRU :

*« L'opération de démolition ne constitue pas une fin en soi mais elle doit être l'occasion de construire une approche opérationnelle et une stratégie patrimoniale de relocalisation de l'offre. »*

*« Vu la précarité économique et sociale des populations habitant les bâtiments à démolir, il convient de concevoir le plan de relogement dans un parc bon marché en évitant tout à la fois la reconstitution de concentrations de populations sensibles ainsi qu'une trop aveugle dispersion portant préjudice aux réseaux d'entraide et de solidarité. »*

*« La problématique urbaine ne doit pas se limiter à une intervention par quartier, mais viser un équilibre global de la ville. Ainsi, les opérations nécessaires à la recomposition d'une offre de logements neufs concerneront l'ensemble du territoire communal et seront de dimension réduite. »*

*« Sensible au fait que certains habitants souhaiteraient rester à proximité du quartier, pour des raisons liés à la scolarité des enfants, à l'existence d'attaches familiales et de réseaux de solidarité entre habitants ; les logements des opérations situés sur le Chemin Vert, notamment –rue Fricotelle- seront proposés en priorité aux habitants issus des logements détruits sur le quartier. »*

Ces extraits montrent que si la mixité sociale est recherchée, il n'est pas question que les habitants relogés en soient les otages obligés. Le souhait éventuel de rester sur le quartier d'origine prime sur le projet politique de mixité.

D'une façon générale, la collectivité a prévu de reconstruire un logement pour un logement détruit. Par contre, les démolitions précèdent largement les constructions (les 150 logements de LOPOFA ont été détruits en septembre 2006 tandis que les 13 premiers logements neufs ont été livrés en janvier et juin 2006. Les dernières constructions sont actuellement prévues en 2012.

Ces reconstructions se font « en diffus », c'est à dire s'inscrivant dans un espace urbain où l'habitat est privé. Il s'agit de logements individuels ou petit collectif, tous financés en PLUS-CD afin de réduire au maximum le coût du loyer.

Pour 404 logements démolis sur le territoire de SAUMUR, 339 seront reconstruits sur SAUMUR et Communauté d'agglomération. 706 logements seront réhabilités et 502 seront « résidentialisés ».

128. Quelle politique économique la commune a-t-elle adoptée ? Pourquoi ?

Concernant la construction des logements, la collectivité et le bailleur s'engagent sur la norme « Haute Qualité environnementale » et sur une grande attention aux charges locatives afin de les limiter au minimum, en particulier celles liées à l'énergie.

### **1.3. Engagement et moyens**

#### 131. Moyens de connaissance du public

Dans son dossier d'intention de démolir, l'organisme logeur a transmis

- des informations techniques sur la qualité des logements destinés à la démolition,
- une analyse urbaine de la cité,
- Une analyse sociale

#### *Enquêtes locales préalables*

La Ville de Saumur, avant d'engager le PRU avait fait réaliser plusieurs études socio-urbaines qui questionnaient l'urbanisme du quartier.

La création de l'ANRU a constitué une opportunité de remaniement du quartier envisagé depuis plusieurs années.

#### *Diagnostics sociaux préalables*

Une étude socio-urbaine réalisée par un consultant en mars 2003 a servi de dernier point d'appui à la mise en œuvre du PRU.

*De quels outils de suivi les CAF disposent-elles ? Financiers (calcul reste à vivre) ; sociaux et sanitaires.*

La CAF ne s'est pas dotée d'outils de suivi des locataires concernés par le relogement.

#### 132. Moyens mis en œuvre tous partenaires confondus

*L'évaluation a-t-elle été prévue au départ de l'opération et/ou de l'accompagnement social? Sous quelle forme ? Enquête par questionnaire ou entretien ? Evaluation participative ?*

Une évaluation par entretien avec chaque famille après 6 mois d'installation dans le nouveau logement a été prévue et annoncées aux familles dès le démarrage de l'accompagnement social.

Cette évaluation portait sur deux objets :

- évaluation du niveau de satisfaction quant au nouveau logement et nouvel environnement,
- évaluation du niveau de satisfaction quant au processus précédant le relogement (informations, organisation du déménagement, etc...) et tout particulièrement l'évaluation de l'accompagnement social.
- Ces entretiens ont été menés, à partir d'une grille (voir document joint), en deux temps :
- Lors de l'acceptation du logement, par la MOUS relogement pour connaître les motifs d'acceptation
- Au moins six mois après le relogement, par un travailleur social CAF chargé de l'accompagnement social, au domicile des familles relogées. Les travailleurs sociaux étant au nombre de trois, pour des raisons d'organisation de service et aussi pour éventuellement libérer la parole des familles, l'entretien d'évaluation n'a pas toujours été effectué par le travailleur social qui avait réalisé l'accompagnement.

Dès le lancement de l'accompagnement social, des rencontres bimestrielles de tous les partenaires sociaux du quartier ont été prévues. L'objectif de ces rencontres était double :

- Permettre à chaque partenaire d'avoir une information fiable sur le déroulement du relogement et ainsi d'être vecteur d'informations auprès de leur public.
- Permettre à ces mêmes partenaires de faire remonter les questions, difficultés qui nécessiteraient des réaménagements du processus de relogement et d'accompagnement social.

Les premières rencontres ont été animées par le responsable territorial de la CAF de l'Anjou. Afin de resituer l'accompagnement social dans le cadre plus général du PRU, l'animation de ces rencontres a été reprise par le directeur de la Vie Sociale en tant que représentant de la Ville de Saumur. En tant que pilote général du PRU, la Ville avait une forte légitimité à assumer la coordination et le secrétariat de cette instance.

Le principe de cette évaluation a été posé six mois après le début de l'accompagnement social, à la demande de la CAF de l'Anjou. Elle a été réalisée six mois plus tard, soit un an après le début de l'accompagnement social. L'objectif était de capitaliser cette expérience dans d'autres cadres.

#### *Sources des données et mode de recueil des informations pour le dossier*

Outre les données détenues par le bailleur, la Ville (en particulier le contrat de Ville), la connaissance qualitative du centre social CAF, la ville a commandé une étude urbaine et socio-urbaine à des cabinets extérieurs avant d'engager le PRU (citées en 131).

#### *Ingénierie et moyens humains mis en œuvre, dédiés ou créés par la CAF ou les partenaires*

- Temps d'investissement à détailler selon services de la CNAF et partenaires (Tableaux de bord, compte-rendus, comptabilité analytique, fiche de poste analytique)

Par la CAF de l'Anjou :

- Pilotage de l'engagement de la CAF par la responsable d'action sociale.
- Encadrement des travailleurs sociaux et relations partenariales par le cadre territorial CAF de Saumur.
- Les travailleurs sociaux de la CAF étaient dotés de tableau de bord permettant d'enregistrer l'activité quotidienne. Ceux-ci ont été régulièrement en panne informatique pendant de longues périodes. L'activité liée au PRU ne peut être mesurée avec exactitude.

Nous risquons cependant des extrapolations pour l'approcher :

- ❖ Rendez-vous individuels avec les familles, temps de suivi et de concertation avec la MOUS relogement : 75 familles à raison de 8 entretiens d'une heure en moyenne.
- ❖ Réunions partenariales : comité technique de suivi et réunions des partenaires sociaux (temps de préparation et de participation) : 24 réunions de Décembre 2003 à Décembre 2005, soit environ 200 heures.
- ❖ Construction des outils (grille d'entretien, imprimé de restitution, questionnaire d'évaluation à 6 mois, définition d'une articulation entre travailleurs sociaux CAF et MOUS relogement) : 80 heures.
- ❖ Premiers mois d'accompagnement, une heure hebdomadaire ensuite, jusqu'aux derniers déménagements.
- ❖ Accompagnement du groupe « Mémoire » : environ 300 heures.
- ❖ Entretien d'évaluation à 6 mois : 80 heures
- ❖ Rédaction d'un bilan du relogement avec la MOUS relogement.

Par le bailleur :

Création d'un poste à temps plein « MOUS relogement ». Ce poste était encadré par l'adjoint au directeur.

Les agents de proximité ont également contribué au processus de relogement :

- lien avec l'équipe pour appréhender les éléments de voisinage à prendre en considération dans le projet de relogement
- réalisation des états des lieux du logement quitté et attribué.

Les attributions de logement étaient décidées dans le cadre habituel de l'Office HLM, au sein de la Commission d'attribution des logements.

Par la Ville de Saumur :

L'adjointe aux affaires sociales a piloté le projet. Le responsable de la direction de la vie sociale de la Ville de Saumur a conduit le partenariat entre les institutions et services sociaux concernés par le public à reloger, sous la responsabilité du chargé de mission recruté par la Ville pour coordonner l'ensemble du PRU (démolitions-reconstructions, nouveaux aménagements urbains, participation des habitants).

Le contrat de Ville a piloté le volet « participation des Habitants ».

Le service des Archives et le service culturel ont contribué au travail autour de la mémoire du quartier.

Le service communication de la Ville a réalisé un journal semestriel sur l'actualité du PRU.

Par les autres partenaires :

Les acteurs sociaux du quartier ont été relais d'information entre les opérateurs du relogement et de l'accompagnement social et les habitants avec lesquels ils étaient en relation dans le cadre de leurs missions respectives : service social de la Ville pour les personnes âgées, service social du Conseil Général, régie de quartier, Service UDAF pour les personnes suivies en tutelle, service de prévention en milieu ouvert.

- Offre de service de la CAF et/ou des partenaires de l'accompagnement social

Le contenu de l'accompagnement lié au relogement proposé par la CAF avait été préalablement soumis puis négocié avec la Ville et l'organisme logeur. Il a démarré en janvier 2004 après une information donnée par le maire et la direction de l'office HLM en décembre 2003. L'équipe relogement a défini précisément les rôles et places respectives de la MOUS relogement et des travailleurs sociaux de la CAF, ainsi que ses modes d'interventions, en accord avec leurs institutions respectives (le cadre territorial était le référent des travailleurs sociaux de la CAF) et le comité technique de suivi. Les deux instances de régulation, le comité technique de suivi d'une part et le collectif partenarial des travailleurs sociaux d'autre part, se sont réunis pour la première fois dès les mois de décembre et janvier. Pendant les six premiers mois, le collectif des partenaires sociaux a été animé par la CAF de l'Anjou. Celle-ci a souhaité que l'animation soit reprise par la ville. En effet, son haut niveau d'engagement dans l'accompagnement lui conférait une place d'interlocuteur de premier ordre difficilement compatible avec le rôle de tiers animateur et médiateur. La régularité des rencontres (jusqu'à une fois par mois pendant les quatre premiers mois pour le comité technique), la diversité de leurs membres et la légitimité de leur animation, ont permis, tout au long du processus d'accompagnement social, que soient débattus tous les points qui pouvaient faire question pour l'un ou l'autre des partenaires. Ils ont également permis les réajustements nécessaires.

Ont ainsi été débattus :

- ◆ Les questions éthiques posées par la transmission d'informations par les travailleurs sociaux de la CAF au bailleur social.
- ◆ Les articulations et limites d'intervention entre les différents travailleurs sociaux : jusqu'où les travailleurs sociaux CAF traitent-ils des questions hors relogement et inversement, dans quelle mesure les travailleurs sociaux qui connaissaient antérieurement les familles se dessaisissent-ils de la question du relogement.
- ◆ Le besoin de parole collective des habitants.
- ◆ L'accueil des locataires sur leur nouveau lieu de résidence.

Ces rencontres ont également préparé des décisions, notamment :

- ◆ Création d'une régie d'avance pour éviter aux familles d'avancer les frais d'ouverture des compteurs,
- ◆ Recherche de logement adapté pour des familles dont le mode d'habiter était très spécifique (présence d'animaux par ex)
- ◆ Nouvelles actions de communication en direction des familles par les élus

Ces deux instances ont vraisemblablement été extrêmement importantes pour ajuster l'accompagnement des locataires à leurs besoins et aussi éviter des crispations entre services. Par exemple, les travailleurs sociaux de la CAF ont été confortés dans leurs positions de réserve sur la transmission d'information au logeur par les autres services sociaux, le logeur considérant que les travailleurs sociaux CAF devaient dire tout ce qu'ils savaient sur les familles (y compris les « ouï dire »). L'intervention des autres services sociaux sur cette question a permis au logeur de prendre conscience de la nécessité de rigueur dans la transmission d'informations sur les familles.

- Accompagnement des familles : collectif/individuel (moyens dédiés : nombre de travailleurs sociaux, fréquence des visites et entretiens, y compris via associations de locataires conventionnées par ex.)

Au plus fort de l'accompagnement social, la CAF a mis à disposition 1,5 travailleur social en ETP pour le suivi individuel et 6 heures hebdomadaire pour l'accompagnement du groupe « mémoire ».

75 familles ont été accompagnées. L'accompagnement individuel dure en moyenne six à sept mois. La durée minimum est de deux mois pour des foyers vivant sereinement le relogement et dont la demande est en adéquation avec ce que peut proposer le logeur. La durée maximum a été de dix-huit mois pour un foyer qui refusait le relogement.

Une association « Habitat solidarité » a été mandatée par le comité de suivi, pour rechercher des logements adaptés à des besoins atypiques. Son intervention a été financée par l'ANRU sur la ligne « accompagnement social ».

- Niveau d'implication des CAF : suivi individuel ; animation vie sociale et collective ? (y compris via association de locataires conventionnées par ex.)

Les accompagnements individuels et la permanence hebdomadaire ont très tôt amené l'équipe relogement à observer un besoin de parole collective des habitants sur les ressentis face à la prochaine disparition de leur lieu de vie, les souvenirs personnels ou collectifs qui s'y rattachaient. Ce besoin a été pris en compte par le comité de suivi. La CAF a alors proposé d'animer et accompagner un groupe d'habitants autour de la mémoire du quartier. Les objectifs de cet atelier :

- ↳ Favoriser l'expression d'un maximum d'habitants dans ce processus de changement imposé, la parole et l'écriture pouvant aider à dépasser et à prendre conscience de cette nouvelle réalité.
- ↳ Produire collectivement un recueil de souvenirs sur le quartier par le biais de témoignages oraux, photographiques en lien avec l'histoire de la Ville et des constructions afin de garder trace du quartier.
- ↳ Valoriser les liens sociaux de solidarité qui s'étaient constitués dans ce quartier stigmatisé difficile.

Ainsi un recueil de souvenirs a été réalisé par quelques habitants des bâtiments concernés par la démolition. Ce recueil a repris de façon synthétique l'histoire du quartier. Les habitants porteurs de cette initiative ont organisé un pot de l'amitié en invitant les habitants des LOPOFA, les élus, les bailleurs sociaux et les professionnels présents sur le quartier. C'était l'occasion de réunir institutionnels, habitants et acteurs du quartier avant la démolition du 1<sup>er</sup> LOPOFA et de présenter le planning de la déconstruction.

Au-delà de l'accompagnement du groupe « Mémoire » assuré par la CAF, le contrat de ville a piloté des actions participatives auprès des habitants : théâtre-forum, exposition photo.

*Quelles modalités d'attribution des logements ? Droit commun ? Procédure spécifique mise en place pour l'ORU ? Procédure(s) de relogement adoptée(s) : description. Quels ont été les critères du bailleur dans l'attribution des logements ? (Lien avec question de la mixité sociale dans l'attribution de nouveaux logements) : tranches d'âge, taille des familles, revenus, origine).*

Tous les logements ont été attribués en Commission d'Attribution des Logements qui est l'instance habituelle d'attribution du logeur.

Le service de gestion locative du logeur réservait un volant de logements en anticipant sur les besoins présumés des familles à reloger ; ceci en lien avec la MOUS relogement.

Des principes d'attribution étaient énoncés dans la charte :

- Priorité dans l'ensemble du patrimoine des bailleurs signataires.
- Prise en compte des souhaits (type, localisation, maintien de réseaux de voisinage, de solidarité, prise en compte de handicap, proximité école, travail, etc...)
- deux propositions de relogement correspondant aux souhaits et possibilités financières du locataire.
- Principe d'équivalence (surface, aménagements, état d'entretien, loyer résiduel proches de ceux du logement quitté)

Dans les faits, le premier critère pris en compte par la commission d'attribution était le souhait de la famille retransmis à l'issue de l'accompagnement par les travailleurs sociaux CAF.

*Les agents CAF en contact avec le public ont-ils été formés/informés de l'opération ANRU ?*

Les travailleurs sociaux CAF, par leur participation au comité technique de suivi et plus encore par la proximité de relation avec la MOUS relogement ont eu un très bon niveau d'information sur le PRU et ses niveaux d'avancée.

Il n'y a pas eu de formation particulière.

Le service prestations n'a pas été impliqué ; les projections d'aide au logement ont été réalisées par les travailleurs sociaux.

Les travailleurs sociaux CAF ont, chaque fois que nécessaire, orienté les locataires vers les techniciens CAF ou questionné directement leurs collègues du pôle prestations.

*Partenariat au niveau de l'information des habitants ? Quel engagement ? À quel moment ? Par qui ? Quelle formalisation ? Quelle réalisation par qui et quand ? Quel mode de pilotage ?*

La Ville avec l'appui technique du bailleur a piloté l'information des habitants. Le Maire a animé une réunion d'information avant le lancement de l'accompagnement social. Cette rencontre avait pour objectif d'informer sur l'ensemble du projet PRU de la ville et plus particulièrement les conséquences pour les locataires concernés par la démolition de leur immeuble.

Un courrier personnel à chaque locataire a ensuite présenté l'équipe relogement et son travail.

La permanence hebdomadaire assurée par l'équipe relogement dans un appartement de l'îlot permettait quant à elle, d'apporter des informations au jour le jour sur l'avancée des relogements, d'éclairer des rumeurs. Elle permettait également l'expression des craintes, des et ainsi de réexpliquer les engagements de la charte. L'équipe relogement a privilégié les accueils dans une pièce unique ce qui a permis des échanges de questions - réponses en présence simultanée de plusieurs locataires. L'objectif était de rendre aussi précise et transparente que possible la manière dont se dérouleraient les attributions et déménagements.

*Investissement financier en matière d'aides individuelles : ratio relogés/bénéficiaires CAF et bailleurs*

Il n'y a pas eu de demande d'aides financières.

#### **1.4. Profils des ménages relogés**

95 logements étaient occupés lors du dépôt du dossier d'intention de démolir auprès de l'ANRU.

20 ménages n'ont pas fait l'objet d'accompagnement social de la CAF : départs « à la cloche de bois », départs entre le dépôt du dossier ANRU et le démarrage de l'accompagnement social (de septembre 2003 à janvier 2004), relogement d'associations par le logeur.

75 ménages ont été accompagnés par les travailleurs sociaux de la CAF.

*Trajet résidentiel des ménages si possible : logement subi ou choisi*

Rapport des locataires au logement quitté : 11 familles sur les 91 à reloger avait déposé une demande de mutation avant que ne s'engage le relogement. Pour ces dernières, le PRU a été une opportunité qui a permis de quitter LOPOFA dans un délai beaucoup plus court que celui de la procédure classique de mutation. Pour une partie non négligeable, quitter LOPOFA soulevait beaucoup d'inquiétudes.

*Rapport des locataires au futur logement*

Pendant les premiers mois de l'accompagnement social, les craintes d'être relogés arbitrairement étaient très importantes. Progressivement après plusieurs relogements (en particulier des locataires qui avaient déposé antérieurement des demandes de mutation) effectués dans des zones plus valorisées (il était difficile de trouver pire), les craintes se sont estompées et les locataires plus réservés ont pu s'engager dans une réflexion sur leurs souhaits.

#### 142. Rapport au logement et cadre de vie

*Etat du logement (indécence, insalubrité, surpeuplement, isolation, confort sanitaire).*

Les logements construits de 1957 à 1959 avaient été réhabilités en 1981-1982.

Les menuiseries extérieures, plomberie sanitaire et électricité n'étaient pas obsolètes. Toutefois, les matériaux d'origine étaient de mauvaise qualité, l'isolation extérieure très insuffisante comparée aux normes

actuelles. Les pièces étaient petites, mal distribuées (pas d'entrée, pas de dégagement, communication directe entre pièces de jour et de nuit).

Il n'y avait pas d'insalubrité ou d'indécence hormis quelques logements dont les locataires avaient eu un usage inadapté.

*Quelle est l'ancienneté des relogés dans leur logement ?*

- 10 familles résidaient à LOPOFA depuis plus de 20 ans. La « doyenne » était arrivée en 1967.
- 11 autres familles y résidaient depuis plus de 10 ans.
- 46 familles y résidaient depuis plus de 5 ans.

*Quel est leur attachement au logement*

Le projet de démolition de LOPOFA a révélé que les rapports des locataires à leur cité étaient ambivalents. Un certain nombre était arrivé à LOPOFA dans une situation d'urgence (séparation en particulier) et n'avait pas choisi ce site dont tous savaient (ou découvraient très vite) qu'il était négativement réputé dans le quartier Chemin Vert et a fortiori dans le reste de la ville. D'autres y vivaient depuis de très nombreuses années (années 1980) voire plus : une locataire âgée de 50 ans y était arrivée en 1967, enfant. Elle avait repris le logement de ses parents à leur décès et y a élevé tous ses enfants. D'autres encore y avaient grandi, l'avaient quitté à l'entrée dans la vie adulte et y étaient revenus avec leur conjoint et enfants. Pour ces locataires, beaucoup de souvenirs familiaux étaient attachés au site et à l'appartement. Par ailleurs, l'écoute des locataires a révélé de nombreux réseaux de solidarité entre locataires : échange de service, service aux personnes âgées, dépannage alimentaire, fêtes improvisées ou organisées, etc... Tous s'accordaient à dire que la vacance de logements organisée par le bailleur depuis plus d'un an rendait la vie de la cité beaucoup plus agréable : moins de bruits et de troubles de voisinage.

Ont-ils demandé un relogement sur place ou ailleurs ?

	Lieu de relogement	Nombre de ménages
	Ont donné congé, la plupart avant la mise en place de l'accompagnement (pendant les 4 mois qui ont séparé le dépôt du dossier ANRU et le démarrage de l'accompagnement). Leur lieu de relogement n'a pas été recensé.	17
	Reprise de logement (cloche de bois)	3
<b>Lieu de relogement non identifié</b>		<b>20 / 95 21 %</b>
	Relogé à Laurent Bonnevey, îlot contigu à LOPOFA Voué à la démolition vers 2010 <sup>4</sup>	5 même bailleur social
	Relogé au Chemin Vert (quartier dans lequel est inséré l'îlot LOPOFA)	18 dont 4 en individuel (16 SLH et 2 en SIEMS -Sté économie mixte-)
	Relogé dans un quartier contigu. Quartier ancien réputé pour son « calme » et ses nombreux logements individuels.	15 dont 8 individuels même bailleur social
<b>Relogement qui permet l'utilisation des mêmes commerces et écoles</b>		<b>38 / 75 50.5 %</b>
	Relogé dans un quartier voisin dont la composition sociale est voisine de celle du Chemin Vert (forte proportion de logement social) et dont l'image auparavant promotionnelle par rapport à Chemin Vert tend à se dégrader	8 même bailleur social
	Autres quartiers de la ville	24 même bailleur social
	Hors SAUMUR pour rapprochement du réseau familial	5 dont 4chez un autre bailleur social et 1 accession propriété
<b>Relogement éloignés de l'îlot, qui bouleverse les habitudes de proximité</b>		<b>37 / 75 49.5 %</b>
<b>Lieu de relogement identifié</b>		<b>75 / 95 79 %</b>
<b>TOTAL</b>		<b>95</b>

La moitié des personnes accompagnées ont été relogées à proximité de l'îlot démolit. Tous les locataires relogés dans le parc social l'ont été dans le parc existant puisque aucune construction neuve n'était réalisée. Deux locataires ont demandé et obtenu un logement provisoire ; l'un en attendant une construction neuve, le second en attendant un logement adapté en rural. Tous les autres locataires ont obtenu un logement dans le lieu de leur choix.

Y a-t-il eu des opérations tiroirs ? Quels problèmes cela a-t-il pu poser ?

Deux locataires ont expressément accepté leur relogement comme provisoire (l'un dans l'attente d'un logement neuf, le second dans l'attente d'un logement adapté en rural). Alors que la possibilité du logement provisoire était annoncée dans la charte, très peu de locataires ont saisi cette opportunité, préférant ainsi se projeter dans une installation à long terme.

Quatre autres locataires ont expressément préféré être relogés dans la cité contiguë à leur îlot en sachant que cette cité est également destinée, vers 2010, à la démolition. Il s'agit d'une personne âgée qui préférerait cette solution, de deux pères séparés non gardiens à qui ce maintien permettait de conserver des liens quotidiens avec leurs enfants et d'une locataire à qui les voisins rendaient un précieux service (veiller sur son appartement pendant ses longues absences).

<sup>4</sup> Voir paragraphe 143 sur opérations tiroirs

## 2. EVALUATION DE L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES

*Description de l'historique du choix adopté par les acteurs en matière d'accompagnement. Pourquoi un accompagnement individuel ou collectif ? Pourquoi tel ou tel opérateur ?*

Dans le dossier d'intention de démolir, le logeur prévoyait assurer l'accompagnement au logement en recrutant une MOUS logement qui réaliserait les diagnostics de trajectoires résidentielles, organiserait l'information et la concertation avec les habitants et suivrait le plan de logement.

Parallèlement, la CAF de l'Anjou a déposé une offre de service auprès de la Ville de Saumur. Cette proposition s'inscrivait dans un faisceau de relations partenariales liant la ville de SAUMUR et la CAF de l'Anjou, dans le cadre des centres sociaux, de la politique de la ville et des offres de service CAF (avec une prise en charge par la ville d'une partie des rémunérations des travailleurs sociaux de la CAF).

Pour la ville de Saumur, les raisons du choix sont les suivantes :

« L'offre de service de la CAF, consistant à contribuer à l'accompagnement des familles a trouvé un écho favorable auprès de la Ville car, articulée aux missions des professionnels de la MOUS logement du bailleur, elle permettait d'offrir aux habitants une prise en charge globale et distanciée au regard de la stricte obligation de logement incombant au bailleur.

La plus value recherchée à travers ce dispositif partenarial était de garantir :

- une approche globale des besoins des habitants ;
- un regard plus neutre sur des situations particulières ;
- un examen précis des capacités contributives des ménages ;
- une concertation avec les autres acteurs sociaux ;
- un accompagnement sans rupture. »

Pour SLH, la proposition de la CAF permettait de conforter un partenariat. Cet aspect est souligné comme très important par le bailleur : il a le souci de travailler, chaque fois que possible en partenariat, pour faire connaître son métier de logeur, pour s'associer d'autres compétences dans les réponses à apporter à ses locataires (SLH est un des partenaires privilégiés du centre social du quartier par exemple). Par ailleurs, la proposition de la CAF « simplifiait » la gestion du personnel à recruter pour assurer l'accompagnement.

*L'accompagnement des familles a-t-il été assuré par un intervenant extérieur et/ou par le bailleur ?*

L'accompagnement individuel a été assuré par les travailleurs sociaux de la CAF, en lien très étroit avec la MOUS logement.

L'accompagnement du groupe « Mémoire » a également été assuré par un travailleur social de la CAF.

Les autres outils en matière d'expression et d'implication d'habitants (Théâtre forum, opérations photos du quartier) ont été des propositions du service « démocratie participative » de la Ville. Il s'agissait de propositions auxquelles les habitants pouvaient participer. Aucun accompagnement particulier n'était assuré. L'équipe logement a cependant été relais d'informations sur ces initiatives.

*Satisfaction des relogés quant à l'accompagnement : les procédures mises en place ont-elles été appréciées ? Quels achoppements ou ratés dans la procédure ? Quelle négociation dans la procédure ?*

Les locataires qui souhaitaient quitter LOPOFA avant l'ouverture du PRU n'ont pas toujours compris la nécessité des entretiens avec les travailleurs sociaux. Pour eux, la demande de mutation était déjà déposée, ils souhaitaient tel logement et se plaçaient en situation d'attente voire d'exigence de rapide attribution. Deux entretiens minimums ont cependant été menés dans ces situations. Ils pouvaient être difficiles car les locataires pouvaient se cantonner « j'ai demandé tel logement, je confirme ma demande ». Ils pouvaient également user de l'ancienneté de leur demande pour exiger une priorité d'attribution sur leurs voisins.

Ces entretiens avaient pour objet d'informer sur le droit futur d'aide au logement et aussi de mesurer les raisons qui orientaient vers tel ou tel logement, éventuellement élargir la demande à d'autres logements qui correspondaient aux critères recherchés. Il s'agissait également de donner au bailleur des indicateurs de priorité lorsqu'un même logement intéressait plusieurs familles.

Dans l'évaluation à six mois, le poids de ces entretiens n'est pas ressorti. Il ressort davantage que le PRU a permis d'obtenir enfin un logement demandé vainement depuis longtemps.

Au sein de l'équipe relogement, les relations étaient étroites entre les travailleurs sociaux CAF et la MOUS relogement. Cette dernière, dans un souci de rationalisation de la gestion des vacances et attributions, souhaitait disposer des demandes de familles dans les délais aussi brefs que possible. Les travailleurs sociaux ont du fréquemment rappeler que un temps de maturation était nécessaire pour que les locataires élaborent une demande qui prennent en compte tous les champs de leur vie impactée par le relogement (réseau de relations, de solidarité, mode de vie, mobilité, moyens financiers, etc...)

*Nombre de personnes qui ont accepté la première proposition qui leur est faite :*

- 85 % des locataires relogés par le bailleur social ont accepté la 1<sup>ère</sup> proposition.
- 11 % ont accepté la 2<sup>°</sup> proposition.
- 4 % ont accepté la 3<sup>°</sup> proposition ou plus.

Pour cette dernière catégorie, nous pouvons citer une locataire qui avait été relogée à LOPOFA dans le cadre de « l'accord départemental » après que tous les organismes HLM angevins aient refusé de la reloger pour troubles d'occupation. Cette locataire a refusé plusieurs propositions à Saumur. Une nouvelle procédure « Accord départemental » a finalement permis un retour sur ANGERS.

Lors de l'évaluation à 6 mois, des locataires évoquent des choix qu'ils ont dû faire (par ex un logement collectif moins cher plutôt qu'un individuel plus cher ou bien un grand T2 plutôt qu'un petit T3 comme auparavant).

*Quantification du pourcentage de personnes qui ont voulu un second relogement après un premier relogement temporaire ou définitif*

Comme indiqué plus avant, deux locataires ont accepté un relogement d'emblée reconnu par le bailleur comme provisoire (ce qui permet au locataire de bénéficier de la prise en charge du 2<sup>°</sup> déménagement, entre le logement provisoire et le logement définitif).

Un locataire qui avait accepté un logement de même type que le logement LOPOFA, plus petit en surface mais qui présentait l'intérêt d'être individuel avec jardin, a rapidement déposé une demande de mutation car la petite superficie de la maison constituait un problème insuffisamment mesuré avant le relogement.

*L'accompagnement social de la CAF se limite-t-il à la seule question du logement ?*

Cette préoccupation a été soulevée avant même l'engagement de l'accompagnement social, dans le comité de suivi et l'instance partenariale des travailleurs sociaux :

- L'accompagnement social de la CAF, s'adressant à tous les locataires, pouvait éventuellement découvrir des situations sociales dégradées, connues d'aucun service social,
- A l'inverse, il ne devait pas se substituer aux interventions des travailleurs sociaux préalablement en relation avec les locataires.

Dans les faits, pour une vingtaine de famille (sur 75 accompagnées), des questions hors logement ont été abordées : santé, emploi, séparation, garde d'enfant. Les travailleurs sociaux CAF ont pu proposer des orientations. D'une façon générale, les locataires avaient une bonne connaissance des services auxquels ils pouvaient faire appel, vraisemblablement en raison de relations de voisinage qui permettait la circulation d'informations.

La question du relogement était par ailleurs tellement centrale pour la plupart des locataires qu'il pouvait être difficile d'amorcer une mobilisation sur d'autres aspects, en particulier l'insertion professionnelle (taux de chômage et emplois précaires très important)

*Distinction à faire entre ce qui relève ou non de la CAF (accès aux droits, économie sociale et familiale, emploi).*

Les locataires ont saisi l'appartenance CAF des travailleurs sociaux pour solliciter des informations sur leurs droits CAF : indus, mode de calcul, etc...

Une action d'information sur les économies d'énergie a été menée par la régie de quartier.

L'objectif de l'accompagnement social était de bien prendre en compte toutes les dimensions personnelles, familiales et sociales concernées par le relogement, incluant, sans s'y limiter, des champs qui sont « traditionnellement » développés par les CAF (budget, cadre de vie, relations familiales, scolarité, etc...) .

*Les chartes prennent-elles en compte des questions strictement personnelles comme la question du mobilier, l'accompagnement psychologique, etc.... ?*

La charte portait uniquement sur les aspects logements : impayés, coût, etc... Toutefois, le relogement comme levier potentiel vers une meilleure insertion sociale et professionnelle constituait une perspective pour la ville et tous les partenaires.

*Celui-ci a-t-il pu engendrer une dynamique du lien social ?*

Les entretiens individuels ont montré le besoin d'échange qui a amené à proposer une permanence hebdomadaire dans un appartement de l'îlot. Cette permanence a permis que s'élabore un projet collectif devenu « Atelier Mémoire ».

*Si l'accompagnement social a été assuré de façon complémentaire par les partenaires et/ou la CAF, quels ont été les apports différentiels des uns et des autres ?*

Des travailleurs sociaux en relation avec des locataires qui refusaient la perspective de déménagement ont facilité le lien avec l'équipe relogement (expliquer son rôle, rassurer sur les perspectives).

Des délégués à la tutelle ont préféré ne pas intervenir sur le projet relogement afin que le locataire puisse s'exprimer et être entendu dans ses souhaits par un intervenant « neuf ». Un entretien tripartite locataire/délégué tutelle/professionnel de l'équipe relogement était prévu en début et fin d'accompagnement pour assurer une cohérence d'intervention et de responsabilité.

*Si l'accompagnement a été effectué par un seul opérateur, quel en a été le bénéfice ?*

L'avis des délégués à la tutelle est également partagé par des travailleurs sociaux du conseil général : l'accompagnement assuré par des professionnels non engagés dans des suivis individuels permettait que les familles puissent s'exprimer et être entendues sans le poids d'une relation extérieure.

Il était convenu que les travailleurs sociaux CAF ne prendraient pas contact avec leurs collègues d'autres services sans l'accord de la famille. Le principe d'une liaison préalable à la rencontre avec la famille avait été écarté pour permettre cette approche « vierge ». Par contre, tout travailleur social en lien avec un locataire, pouvait, s'il le jugeait pertinent, contacter l'équipe relogement.

### **3. EVALUATION PAR LA CAF DE L'ORGANISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DU TRAVAIL SOCIAL**

*La Caf a-t-elle privilégié l'accès aux droits simple et/ou le développement social local ? (notamment via participation des habitants et des associations).*

La proposition de la CAF de l'Anjou a d'abord été celle d'un travail social qui permet à la famille de s'approprier son projet de relogement. Le travail social pouvant tout aussi bien prendre la forme d'un travail collectif que individuel. L'objectif, centré sur la famille, sans autre ambition plus politique (telle que mixité sociale) n'a pas été borné par des limites d'intervention préalablement définies. C'est ainsi qu'à partir d'un accompagnement individualisé et sur le constat partagé par les partenaires d'une nécessité de travail sur la mémoire de l'îlot, la CAF de l'Anjou a mis à disposition 6 heures hebdomadaire de travail social pour aider des habitants à fixer la mémoire de l'îlot.

*Quelles sont les raisons de ce positionnement ?*

Elle repose sur le postulat que la qualité d'un logement et de son environnement est déterminante dans la vie familiale (le bien-être de chacun de ses membres, les relations au sein de la famille, la qualité d'insertion de la famille dans son environnement). Un relogement peut être porteur du pire, dans un processus qui, par exemple, brutalise par des attributions imposées, dans des délais fixés par les seules contraintes administratives.

Le travail social de la CAF, devait garantir à chaque famille l'apport d'informations et le soutien dans une réflexion partagée au sein de la famille de sorte que le relogement soit source de mieux être.

Par la neutralité du service et par la prise en charge de chaque famille, la CAF souhaitait également proposer une approche homogène et un traitement équitable des demandes.

Dans sa proposition d'intervention, la CAF de l'Anjou a mis également mis en avant sa position de tiers entre le bailleur et le locataire, éventuellement entre la Ville pilote du PRU et les locataires. Cette place de tiers pouvant être utile pour désamorcer des conflits.

Cette place de tiers et ce principe d'équité de traitement, s'ils n'ont pas été validés par un écrit contractuel, ont été tacitement acceptés par les signataires de la charte, en particulier au travers du choix de la CAF de l'Anjou comme opérateur exclusif de l'accompagnement au relogement.

*A quel moment de la mise en place de l'ORU la CAF a-t-elle été associée ?*

La CAF de l'Anjou, comme tous les partenaires du quartier a été sollicitée pour participer au diagnostic socio-urbain qui a précédé le choix des sites à démolir. Dès qu'elle a eu connaissance de l'engagement de la ville de SAUMUR dans le dispositif ORU / PRU, elle a pu proposer son offre de service, soit quatre mois avant le dépôt du dossier d'intention de démolir à l'ANRU et huit mois avant le début des premiers accompagnements. Ces délais ont permis d'affiner la proposition, sans précipitation.

*Comment les travailleurs sociaux abordent-ils, à votre connaissance, ce travail ?*

Avec intérêt et motivation. Ils ont le souci de développer des actions individuelles et collectives qui permette de reconnaître la place singulière de notre organisme dans l'action sociale de la ville. En effet, sans mission « régaliennne » comme le conseil général ou le Centre Communal d'Action Sociale, les travailleurs sociaux de la CAF sont à la fois plus libre et plus fragile.

*Les travailleurs sociaux ont-ils été volontaires ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?*

Le projet a été proposé aux travailleurs sociaux intervenant sur les quartiers concernés qui ont été en accord avec les objectifs. Les outils de travail ont été créés en concertation.

*Quelles missions leur ont-elles été assignées par la CAF ?*

L'accompagnement individuel de tous les foyers concernés par la démolition de leur logement, le suivi des propositions de relogement et la rencontre six mois après le relogement. Au niveau collectif, un autre travailleur social CAF faisait la proposition d'une action de mémoire de l'ancien quartier.

*Les travailleurs sociaux ont-ils été associés à la définition de leur mission ?*

Oui, à la définition et à la construction des outils.

*Si la CAF ne participe pas à d'autres ORU, pourquoi ?*

Elle y participe si la commune accepte que ce soit une action proposée également à tous les foyers. Cette proposition faite à Angers et Trélazé, en même temps qu'à Saumur n'a pu se réaliser que dans cette dernière commune.

La personne qui a réalisé la présente monographie est l'un des trois travailleurs sociaux CAF de l'équipe relogement. C'est donc une « double casquette » qui va tenter de répondre à la présente question : à la fois membre du groupe de travail CAF-CNAF et travailleur social engagé dans l'accompagnement des familles relogées.

Il faut bien reconnaître qu'en intégrant l'équipe relogement, les travailleurs sociaux CAF prenaient une part de responsabilité dans les relations partenariales Ville / bailleur et plus encore Ville / CAF.

Les travailleurs sociaux Caf ont été associés, en interne CAF avec notre encadrement et dans des temps de travail avec la ville et le bailleur, à la définition de notre mission et son articulation avec les services de la ville et du bailleur. Dans ces rencontres, il est apparu que pour ces deux partenaires principaux, la demande des familles primait sur toute autre considération (mixité, équilibrage des quartiers par exemple). Nous avons pu défendre auprès du logeur la nécessité du temps de maturation nécessaire aux familles afin d'asseoir un projet hors de la pression de l'urgence.

Les rencontres du Comité de suivi et des partenaires sociaux constituaient autant de temps où l'accompagnement pouvait être questionné.

Le collectif partenarial des travailleurs sociaux a constitué un appui pour rappeler des règles éthiques (tout n'a pas à être rapporté au bailleur, utilisation de l'écrit restituant la demande ...). La CAF aurait été plus en difficulté pour défendre ces principes si elle avait été seule face à la ville et au bailleur. Ainsi, toute l'architecture partenariale organisée autour de l'accompagnement social a permis l'émergence et le traitement des questions, des écarts de point de vue.

EVALUATION RELOGEMENT - VERSION SEPTEMBRE 2006				
Qui habite le logement ?				
1.1 Les rencontres avec l'équipe de relogement ont-elles permis de répondre à toutes vos questions ? Estimez-vous avoir eu toutes les informations nécessaires?				
* Oui * Non                      * Pourquoi ?				
1.2 Y a-t-il des aspects ou des domaines où vous avez ressenti un manque d'explications ?				
2. Cette offre vous satisfait-elle ?				
	Satisfait	Moyennement	Non	
Montant du loyer				
Montant des charges				
Types de logement				
Surface du logement				
Etage				
présence d'ascenseur				
Etat du logement				
Qualité du logement				
Type d'habitat (I/C)				
Quartier				
Environnement				
Proximité du réseau de relations				
Proximité des services				
Proximité des écoles				
Proximité du travail				
Cave				
Garage				
Balcon				
Question des blattes				
3.1. Si impayés dans le logement précédent, quelles sont les conséquences du relogement ?				
3.2. Si impayés dans le nouveau logement, à quoi est-ce dû ?				
4.1. Est-ce que votre relogement a eu des conséquences positives ou négatives sur les points suivants :				
* l'organisation de votre vie quotidienne ?				
* Les relations au sein de la famille ?				
* La scolarité des enfants ?				
* Les relations amicales, votre vie sociale ?				

4.2. S'il y a des enfants, y a-t-il eu des changements d'école ?			
5.1. Vous préférez votre logement actuel ou l'ancien ?			
5.2. Quels sont les avantages et les inconvénients des deux ?			
6.1. Vous préférez votre immeuble actuel ou l'ancien ?			
6.2. Quels sont les avantages et les inconvénients des deux ?			
7.1. Vous préférez votre quartier actuel ou l'ancien ?			
7.2. Quels sont les avantages et les inconvénients des deux ?			
8.1. Vous préférez votre voisinage actuel ou l'ancien ?			
8.2. Quels sont les avantages et les inconvénients des deux ?			
9.1 Est-ce que vous vous sentez bien dans votre nouvel environnement ?			
*Oui			
*Non			
9.2 Si oui, cela vous a-t-il pris du temps ?			
10. Avez-vous eu des « surprises », bonnes ou mauvaises, après votre emménagement ?			
11. Comment se sont déroulées les différentes étapes du déménagement ?			
	Satisfait	Moyennement	Non
La visite du logement et si il y a lieu, la négociation des travaux			
Les démarches auprès du bailleur (constitution du dossier, signature du bail, états des lieux entrant et sortant)			
Les démarches d'ouvertures des branchements auprès de EDF, de GDF, la SAUR, la Poste et France Télécom			
Le règlement des factures par le biais du fonds d'avance du CCAS de la Ville de Saumur			
Déroulement du déménagement (planification des dates ; mise en cartons, réalisation du déménagement et du réaménagement)			

12 CAF. Concernant l'accompagnement, si vous aviez déjà le souhait de déménager, ces rencontres avaient-elles un intérêt pour vous ?	
	*Oui
	*Non
13 CAF. Si vous ne souhaitiez pas quitter votre logement, ces rencontres vous ont-elles permis de "cheminer", d'accepter le relogement ?	
	*Oui
	*Non
14 CAF. Pensez-vous que tout a été mis en œuvre pour connaître vos souhaits en matière de logement ?	
	*Oui
	*Non
15 CAF. Pensez-vous que tout a été mis en œuvre pour rechercher et attribuer le logement ?	
	*Oui
	*Non
16. Vos relations avec l'office HLM Saumur Loire Habitat se sont-elles modifiées depuis le relogement ?	
	*Positivement
	*Négativement
	*Identique
17. Comment avez-vous vécu le relogement ?	
	*Un événement positif
	*Une épreuve négative
	*Ni positif, ni négatif
18. Souhaiteriez-vous que vous soit proposé un logement dans un programme de construction neuve ?	
<b>Commentaire de l'évaluateur :</b>	
<i>A : Le relogement comme rupture positive</i>	
<i>B : Le relogement n'engendre pas de perturbation, maintien des repères spatiaux &amp; sociaux</i>	
<i>C : Le relogement "mitigé", gagné sur certains aspects et perdu sur d'autres</i>	
<i>D : Le relogement perturbant et traumatisant</i>	

## CHAPITRE 3 - ETUDE MONOGRAPHIQUE

### EVALUATION DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PAR LA CAF DES COTES D'ARMOR DE L'OPERATION DE RELOGEMENT DES HABITANTS DU QUARTIER AR SANTE ANCIEN DANS LE CADRE DE LA REQUALIFICATION URBAINE DE LA VILLE DE LANNION

---

*Stéfan HYPACH, responsable du centre social de Lannion, CAF des Côtes d'Armor*

Cette monographie sur Lannion a été élaborée à partir :

de la documentation suivante :

- "Compte rendu de la démarche de diagnostic partagé", IRTS de Bretagne, octobre 1999.
- "Requalification de l'habitat social, diagnostic et propositions d'orientations", GLB Consultant - Idea Recherche - SCP Jean et Losfeld, 10 novembre 2000 : *Synthèse et orientations Ar santé ancien*
- "Projet de Ville. Opération Ar santé Ancien - 1<sup>ère</sup> tranche - Programme", GLB Consultant - Idea Recherche - SCP Jean et Losfeld, juin 2001.
- "Projet de Gestion urbaine de Proximité. Rapport final, Idea Recherche - GLB Consultant, janvier 2002.
- Charte Gestion Urbaine de Proximité, novembre 2002
- "Projet de renouvellement urbain et de gestion urbaine de proximité, ACT Consultants, septembre 2003.
- Mémoire "La requalification urbaine des quartiers d'habitat social des villes moyennes. L'exemple de Lannion et de la réhabilitation du quartier d'Ar Santé", A.S. Vandekerhoven, licence Rennes2.
- Diagnostic CUCS, décembre 2006
- " De l'atelier mémoire au p'tit café d'Ar santé", centre social de Lannion, juillet 2007

et des entretiens réalisés auprès de :

- la chargée de mission Gestion Urbaine de Concertation, Thérèse Jousseaume
- la responsable de l'agence lannionnaise de Côtes d'Armor Habitat, Alexandra Kertudo
- la chef de projet politique de la ville de Lannion, Michèle Kerspern
- l'assistante sociale (Conseil général) du quartier d'Ar Santé, Annie Morvan

Ainsi qu'avec la collaboration du référent expertise logement de la CAF22, Philippe TROEL.

## 1. DESCRIPTION DU CONTEXTE LOCAL

### 1.1. Le profil local

#### *Profil du quartier quitté*

La commune de Lannion, sous préfecture des Côtes d'Armor (22), est la deuxième ville du département. Elle est située au nord-ouest de celui-ci, au sein du Pays trégorrois. Elle regroupe près de 20000 habitants et constitue le pôle principal d'une communauté de communes de 50 000 habitants réparties sur 20 communes (Lannion Trégor Agglomération).

La ville de Lannion a fortement été façonnée par son histoire économique : elle connaît dans les années 1960 à 1980 un important essor industriel autour des télécommunications (implantation du Centre National d'Etudes et de Télécommunications en 1962 puis de ses entreprises induites), générant dans le même temps une envolée du rythme de construction des logements, avec notamment la création de nouveaux quartiers d'habitat social sur Lannion...

L'offre locative sociale est fortement polarisée sur la ville de Lannion qui concentre à elle seule 1738 logements sociaux familiaux, soit 75,6% de l'offre existante sur la Communauté d'Agglomération. La densité en logements sociaux atteint ainsi 22,1% sur Lannion (source Diagnostic PLH - juin 2006).

Au sein même de Lannion, l'offre locative sociale est concentrée pour les 2/3 sur les quartiers l'habitat social d'Ar Santé-Les Fontaines (39% de l'offre HLM lannionnaise) et de Ker Uhel (36% de l'offre HLM lannionnaise).

La mise en place du parc HLM date pour 71% d'avant la fin des années 1970 ; il est construit à l'époque quasi exclusivement sur Lannion (98%). Les opérations récentes réalisées sur Lannion concernent maintenant une production axée plutôt sur la maison individuelle ou de petits collectifs.

Début 2006, le patrimoine HLM sur l'ensemble de l'agglomération se composait à 18% de petits logements (T1 et T2), à 76% de logements de taille moyenne (T3 et T4) et 6% de grands logements (T5 et plus). La prépondérance des T3 et T4 est particulièrement forte sur la ville de Lannion (73% de T3 et T4).

L'offre à vocation très sociale, constituée des logements financés avec des Prêts Locatifs Aidés d'Intégration (PLAI) est destinée à accueillir des familles cumulant difficultés économiques (ressources inférieures à 60% des plafonds d'entrée à un logement HLM) et difficultés d'adaptation sociale. Ce parc est principalement localisé sur Lannion (34 logements sur un total de 48 à l'échelle de l'agglomération), représentant ainsi une très faible part du parc HLM (2%). Pourtant sur un total de 1 697 locataires au niveau de l'agglomération, 77% ont des ressources pouvant leur permettre de prétendre à un logement très social.

La demande locative sociale apparaît en outre particulièrement forte : les organismes HLM recensant près de 950 demandes en attente sur l'agglomération (dont 210 demandes de mutation), pour 70% concernant Lannion. L'ancienneté moyenne de la demande est de 16 mois.

Le parc HLM est essentiellement réparti dans trois quartiers :

- Pen Ar Ru : 120 logements situés dans un quartier enclavé, rive gauche.
- Ker Uhel : 586 logements situés sur un plateau dans une ancienne ZUP excentrée au nord de Lannion.
- Ar Santé - Les Fontaines : 630 logements, proches du centre ville, composé de trois ensembles distincts :
  - Les Fontaines : 374 logements
  - Ar Santé Nouveau : 128 logements
  - Ar Santé Ancien : 127 logements.

Ar Santé ancien fait l'objet de cette monographie.

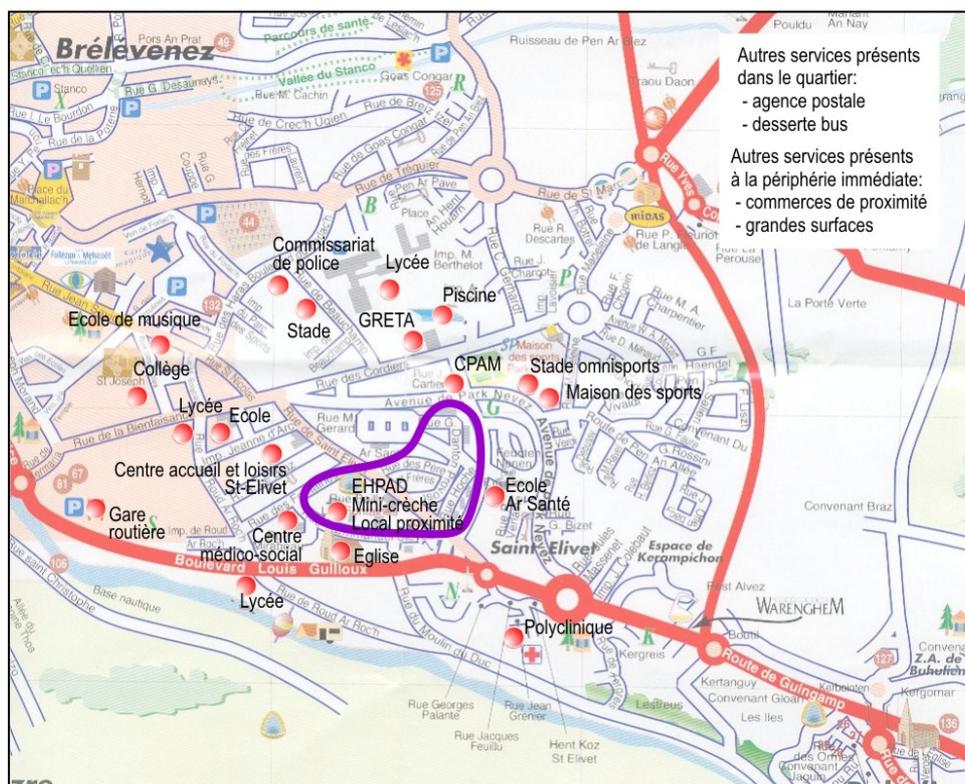
Ar Santé Ancien (127 logements) bénéficie d'une bonne situation géographique, à proximité du centre ville, d'équipements publics (école, piscine, lycée, terrains de sports, CPAM) et d'un pôle commercial de proximité). Il est rattaché à un quartier plus vaste, Ar Santé - Les Fontaines (630 logements principalement en locatif social).

Il est à noter que cet ensemble plus important ne dispose pas d'une réelle unité urbaine : il est en effet coupé en deux sous-secteurs par une voie de circulation (d'une part Ar-Santé Ancien et Ar-Santé Nouveau et d'autre part Les Fontaines).

Ar santé Ancien a été construit en 1964 et a été réhabilité en 1983 et 1990 (ravalement, isolation des pignons, rénovation des cages d'escalier). La densité de ce quartier d'habitat social était de 55 logements/ha. Jusqu'en août 2006, il était encore composé de 6 barres d'une hauteur r+3 à r+4 et possédant une toiture. Les rez-de-chaussée étaient semi enterrés. Il y avait 2 logements par palier et aucun ascenseur. Les 127 logements se répartissaient en 6 T2, 49 T3, 54 T4, 18 T5 et +. Les surfaces habitées étaient très faibles, les pièces plutôt étroites. L'organisation du logement était commandée par le séjour. Il n'y avait pas de loggias. Les loyers étaient faibles.

Ces 127 logements seront démolis, autrement dit c'est l'ensemble des logements du quartier qui est concerné : une première barre a été démolie en 2006, une seconde en 2007. 125 logements seront reconstruits sur le site d'Ar Santé Ancien (30 pavillons et 95 logements collectifs). En amont de ces démolitions plusieurs programmes neufs ont été engagés : 18 logements locatifs sociaux, en maison de ville, sur le site de « Rosalic » (emménagement en 2005) et programme d'accession sociale (6 maisons) ; 12 pavillons sur le site « Buhulien » ; 75 logements locatifs sociaux (pavillons et intermédiaires) sur le site « Kerlitous ».

Le quartier Ar santé Les Fontaines est retenu dans le cadre du Contrat Urbain de Cohésion Sociale 2007-2009.



### *Dynamiques sociales du quartier*

Ar-Santé Ancien présente une population plutôt vieillissante, marquée économiquement. Au cours de ces dernières années le quartier s'est vidé progressivement, notamment de ses familles avec une accélération en 2005 (premiers relogements sur d'autres sites).

En 2007 le service enfance jeunesse, malgré son implantation dans des locaux neufs (Ti Koad, depuis 2005), a suspendu ses activités sur le quartier faute d'enfants et de jeunes.

En revanche, le centre social, pour sa part, est fortement présent de par l'accompagnement collectif des habitants (cf. partie 1323 de ce document qui précise cet accompagnement).

### **1.2. Engagement des partenaires**

- Une démarche d'études diagnostiques et d'expertises (2000-2002) :

Les préoccupations de réhabilitation à Lannion commencent en 1982. Les actions ont ensuite été développées avec une intervention forte de la Ville en matière d'animation sociale. En même temps que les opérations de réhabilitations (opération Habitat et Vie Sociale : 1985-1991, sur le quartier de Ker Uhel) des équipements et service de proximité et d'insertion ont été créés : régie de quartier, crèche, halte garderie, salles à disposition des habitants gérées par le centre social, maison des jeunes, centres de loisirs, locaux de proximité.

L'étude "villes moyennes" de 1998, financée par le GIE Villes et quartiers, puis le diagnostic de 1999 établissent un état des lieux social, urbain et de l'habitat préoccupant. Le diagnostic reprend la thématique de la politique de la ville pour l'analyse de trois territoires d'habitat social (Ker Uhel, Pen Ar Ru et Ar Santé-Les Fontaines), puis définit trois thèmes de travail : améliorer le cadre de vie et reconfigurer le tissu urbain ; renforcer l'accessibilité aux droits et aux services ; renforcer la sécurité, développer la citoyenneté. Un Contrat Objectif Ville (2000-2006) sera signé entre la Ville et l'Etat.

L'Etat a eu un rôle déclencheur de la réflexion dans le cadre de l'étude sur les trois villes moyennes bretonnes (Dinan, Guingamp et Lannion), étude qui amènera la Direction Régionale de l'Equipement de Bretagne et son délégué Politique de la ville de l'époque à se montrer attentifs aux quartiers des villes

moyennes. D'où l'engagement de l'Etat pour poursuivre avec Lannion la politique DSU et plus tard son appui aux orientations de renouvellement urbain et de gestion urbaine de proximité.

La CAF est déjà bien engagée dans le développement des actions sociales : politique petite enfance, Contrat Temps Libre pour les 6-16 ans, Centre social cogéré avec la Ville de Lannion...

Dans le cadre d'un contrat "qualité de la ville" entre le Conseil régional et la Ville de Lannion (FAUR), la Ville a assuré la maîtrise d'un projet urbain de reconquête du centre ville et de résorption des friches ferroviaires (aménagement de la Rive Gauche du Léguer autour de la gare Sncf-TGV). En contrepartie de ce projet de promotion immobilière privée (logement, hôtel, commerces, cinéma), la Ville envisagea un projet de renouvellement urbain pour améliorer et diversifier l'offre en logements aidés, dans un marché immobilier très tendu et une ville à forte population ouvrière. La Ville décida d'orientations pour la requalification urbaine des quartiers d'habitat social collectif et souhaita assurer leur devenir dans le développement résidentiel urbain de Lannion :

- ouvrir ces quartiers,
- les recomposer par la démolition-reconstruction et par l'aménagement urbain,
- redéployer l'habitat social dans d'autres espaces par petites opérations.

A la même époque, l'Office départemental HLM - dénommé Côtes d'Armor Habitat depuis 2003 - (11 000 logements en Côtes d'Armor dont 1600 sur l'agglomération de Lannion) juge sa situation patrimoniale critique à Lannion en matière d'offre comme de peuplement d'une partie de son parc. L'Office constate une demande forte de pavillonnaire locatif social. La vétusté de certains groupes d'immeubles interdit une réhabilitation qui serait trop coûteuse. Aussi, l'Office entend profiter de leur démolition pour développer de l'habitat intermédiaire locatif plus attrayant et plus facile à gérer, sans recoins, ni espaces perdus et de l'habitat diversifié (maisons de ville, petits collectifs, pavillons individuels).

Les quartiers de logements sociaux de Lannion ont connu depuis plusieurs années de multiples interventions : Habitat et Vie Sociale ; réhabilitations lourdes (dans le cadre d'une convention Ville-Habitat avec l'Etat)... Ces interventions portaient uniquement sur le bâti et ne prenaient que peu en compte l'accompagnement social.

2001 et 2002 : ces deux années virent la chute soudaine des emplois de production à Lannion, ce qui entraîna la révision des programmes imaginés dans le projet de renouvellement urbain. Les financements sont devenus serrés. Des choix s'imposaient : le projet de 12 logements individuels collectifs à Buhulien fut maintenu (choix fait également par la Ville pour l'apport de familles en vue de maintenir l'école de ce quartier "village" excentré de Lannion), les autres opérations (Rosalic, 18 logements et Kerlitous, 75 logements) furent abandonnées fin 2002-début 2003 alors que la Ville avait inscrit dans son budget l'aménagement urbain et commencé les travaux de voirie. Il n'était plus envisagé comme projet possible que la reconstruction concentrée sur le site de la démolition d'Ar Santé ancien.

La stratégie conçue vis-à-vis des habitants était remise en cause. Les habitants ont été informés, dès le choix, de la démolition d'Ar Santé ancien et des sites de reconstruction. L'étude du relogement va de pair avec celle de la composition typologique des projets (réponse aux vœux individuels des habitants). Parallèlement aux enquêtes pour le relogement, une expérimentation d'atelier participatif avec un architecte pour la programmation d'un équipement de proximité était prévue. Cette concertation a été arrêtée car il devenait trop difficile à la Ville comme à l'Office d'expliquer aux habitants le gel des projets alors que la reconstruction est la préoccupation principale des locataires.

Survient alors l'incendie d'une barre de Ker Uhel (février 2003). Après travaux, le dernier étage est condamné, soit 80 logements. Si les locataires ont pu être relogés, cet incendie a mis en lumière la fragilité dangereuse de certains immeubles. De plus il a remobilisé le partenariat (la Communauté de communes, la Ville de Lannion, Côtes d'Armor Habitat, la CAF, l'Etat, le Conseil Général), ce qui a eu pour effet de débloquer des crédits de renouvellement urbain. Les projets ont repris en vue des constructions à Rosalic et Kerlitous notamment. Le projet initialement prévu était réactivé.

Par ailleurs, en 2000-2001, la Ville de Lannion et l'Office départemental HLM ont engagé une étude sur l'avenir des quartiers d'habitat social de Lannion dans le cadre d'une démarche de renouvellement urbain. La prise de conscience conjointe des deux partenaires leur a permis de se doter chacun d'objectifs de nature stratégique et assez précis et qui convergent largement : l'Office ne voulait plus faire de grands logements en locatif, la Ville voulait des opérations diversifiées. Les deux partenaires ont donc fait converger leurs efforts pour requalifier le patrimoine, aménager les espaces extérieurs et les voiries, produire une offre

d'habitat diversifiée et organiser une gestion concertée de qualité. A partir de là tout était question de pragmatisme (sous réserve d'une règle de jeu entre les acteurs dominants, ce qui fut le cas ici). C'est l'idée de stratégie émergente qui s'impose ici. La stratégie effective n'est pas coulée à l'avance dans le marbre d'un "grand projet multipartenarial", elle se dessine au fur et à mesure des opportunités, des actions, des engagements (de l'investissement des stratégies propres) des autres acteurs. La force des objectifs de la Ville et de l'Office, leur engagement et leur capacité à s'organiser l'un et l'autre de manière cohérente garantit que cette "stratégie émergente" se réalise au plus près de leurs attentes.

Il est donc apparu indispensable de conduire une réflexion sur les problèmes de vie quotidienne rencontrés par les habitants des quartiers d'habitat social. Les objectifs étaient de mieux évaluer les attentes des locataires et d'étudier les réponses les mieux appropriées à leurs besoins. Le résultat de ce travail a été utilisé pour construire un projet de gestion urbaine de proximité durable, partagé par l'ensemble des acteurs de la Politique de la Ville.

"Refaire la ville sur la ville", telle aurait pu être la devise de la Ville de Lannion pour qualifier le projet défini en partenariat avec l'office départemental HLM concernant le devenir de l'habitat social. La dégradation du patrimoine HLM, la paupérisation de ces quartiers, la difficulté croissante des familles dans ces logements, la spécialisation des espaces sur la ville ont conduit la Ville de Lannion à définir une politique de renouvellement urbain sur la ville se traduisant par :

- Une meilleure répartition des logements sociaux sur le territoire
- Une dé-densification et une déconcentration des quartiers de logements sociaux
- Une meilleure mixité sociale
- La mise en œuvre de nouvelles formes urbaines
- Un accompagnement des familles au plus près du terrain
- Un travail d'amélioration de la vie quotidienne des habitants avec la mise en place d'un programme de Gestion Urbaine de Proximité sur les quartiers

Les objectifs sont donc ceux d'un projet global :

- assurer la requalification urbaine des quartiers d'habitat social en les recomposant, en les ouvrant sur la ville, en diversifiant leur habitat, tout en corrigeant les distorsions entre l'offre du parc social et la demande ;
- en même temps, redéployer l'habitat social sur d'autres sites à construire dans la ville existante ;
- améliorer la vie quotidienne des habitants, avec les habitants eux-mêmes, par une démarche de GUP engagée dans l'ensemble des quartiers.

L'étude diagnostic préconisait le choix premier de Ker Uhel pour une opération de reconstruction-démolition-recomposition urbaine. Côtes d'Armor Habitat a cependant préféré de considérer en priorité Ar Santé ancien. Ce quartier présentait toutes les impossibilités de nouvelle réhabilitation avec une population vieillissante et pauvre.

La Ville a donné son accord à ce choix. La reconstruction est prévue sur plusieurs sites (Rosalic, Kerlitous, Buhulien et Ar Santé Ancien), avant et pendant la démolition avec une offre diversifiée en matière d'habitat, de logements et de statut d'occupation. Côtes d'Armor Habitat en réalisera la plus grande part, mais l'offre d'accession sociale à la propriété sera confiée à la SA Armor Habitat.

- A un projet de Gestion Urbaine de Proximité (à partir de 2003) :

La Gestion Urbaine de Proximité (GUP), est une démarche territorialisée visant à améliorer la qualité et la cohérence des services urbains de proximité. Elle a pour objet d'améliorer les conditions de vie des habitants des quartiers de Lannion. C'est pourquoi, la coordination de tous les acteurs (institutions et intervenants de terrain) mais également la mobilisation et l'implication des habitants se sont mises en place dès la phase de diagnostic GUP en 2000-2001 (réunions d'informations, tables rondes, ateliers habitants...). Il a été décidé en 2002 de les poursuivre par la mise en place d'actions de GUP, leur suivi et leur évaluation. Les enjeux de la GUP pour chacun des partenaires sont les suivants :

- Etat : pérenniser le partenariat inter-institutionnel, promouvoir une participation citoyenne et les actions sur l'urbain et l'habitat dans une logique de développement durable.
- Conseil Général : participation active des habitants, l'accès au droit au logement des usagers, l'appropriation de leur habitat, l'intégration à la vie de quartier

- Ville de Lannion : une meilleure connaissance et compréhension des difficultés de vie ; une meilleure mixité sociale ; une meilleure articulation quartier/ville ; l'amélioration des services ; le développement de la démocratie de proximité.
- OPDHLM 22 : le lien avec ses locataires ; réaliser des actions concrètes visant la réduction des dégradations, des conflits, de l'insécurité, à l'amélioration de l'image de ces quartiers.
- CAF : épanouissement des enfants et des jeunes à travers des réponses de proximité (CLAS par exemple) ; responsabilisation des parents dans leur rôle éducatif.

Les champs d'intervention de la Charte Générale de Gestion Urbaine de Proximité s'articulent avec les autres dispositifs mis en place dans le cadre du Développement Social Urbain et de la Politique de la Ville (Contrat d'Objectif Ville, le Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance, Contrat Educatif Local...). La démarche de Gestion Urbaine de Proximité a été actée dans une charte en novembre 2002. Les cinq partenaires (La Ville de Lannion, l'office départemental HLM, l'Etat, la CAF et le Conseil Général) ayant à travers celle-ci pour objectif d'améliorer les conditions de vie des habitants des quartiers de Lannion. Ainsi le programme d'actions qui sera mis en œuvre dans le cadre de cette charte et ce à partir de 2003 traite essentiellement des actes de gestion liés à l'habitat, au cadre de vie et à la proximité des services aux publics :

Améliorations liées à l'habitat :

*Entretien, maintenance des immeubles,  
Propreté, nettoyage,  
Surveillance, gardiennage,  
Prévention, régulation des troubles de voisinage,  
Attribution des logements.*

Améliorations liées au cadre de vie :

*Voirie,  
Aires de stationnement, circulation,  
Espaces verts, espaces extérieurs,  
Aires de jeux,  
Répurgation,  
Nettoieement,  
Mobilier urbain, éclairage public,  
Animation locale, vie et dynamique sociales.*

Améliorations liées à la proximité des services aux publics :

*Actions sociales, insertion, formation,  
Activités éducatives, culturelles et sportives,  
Sécurité publique,  
Equipements collectifs,  
Transports, déplacements,  
Accès aux services,  
Activités commerciales.*

Participation des habitants :

*Lieux et temps de rencontre et d'échange habitants/institutions,  
Information, responsabilisation, engagement des habitants,  
Constitution d'associations ou de comités de quartiers,  
Développement d'initiatives portées par les habitants.*

La démarche GUP, engagée pour l'ensemble des quartiers par les cinq partenaires institutionnels est surtout perçue comme préventive ou accompagnatrice par la Ville et le bailleur, avec des inflexions différentes :

- Pour la Ville, elle est avant tout une autre façon de continuer la politique de la ville : "améliorer la vie quotidienne des habitants" permet à la fois d'attendre les restructurations urbaines et diversifications de l'habitat et d'en garantir les effets (changement d'image, qualité de la vie quotidienne et sociale) ;
- Pour Côtes d'Armor Habitat, elle doit permettre de répondre à des problèmes sociaux et comportementaux qui pèsent sur sa gestion et de créer une dynamique de responsabilisation des habitants.

La mise en place en 2002, dès le démarrage de l'opération de requalification urbaine sur Ar-Santé, d'une charte de Gestion Urbaine de Proximité et l'embauche en 2003 d'un animateur GUP a donné un cadre à l'intervention des différents acteurs dans les quartiers.

Les principales orientations visées de la charte GUP signée en novembre 2002, sont les suivantes :

- Avoir une meilleure connaissance et compréhension de la vie et des difficultés de ces quartiers, pour mieux les prendre en compte
- Permettre une meilleure mixité sociale
- Permettre une meilleure articulation quartiers / ville
- Améliorer les services rendus aux habitants
- Développer la démocratie de proximité : viser le rapprochement des citoyens et de leurs élus ; enrichir le travail des élus par les points de vue des habitants et si possible, mettre en œuvre des actions comprises et partagées par tous ; permettre aux habitants d'être acteurs de la vie sociale de la commune

Les champs d'intervention de la GUP s'articulent avec les autres dispositifs mis en place dans le cadre du Développement Social Urbain et de la Politique de la Ville (Contrat d'Objectif Ville, CLSPD, CEL...). Quatre volets sont définis : améliorations liées à l'habitat, liées au cadre de vie, liées à la proximité des services aux publics et participation des habitants.

Au-delà du travail quotidien de relations entre les partenaires et les habitants, la présence du chargé de mission GUP a permis d'accompagner les opérations sur :

- Des projets liés à la transformation des quartiers : projet photos, projet mémoire, projet théâtre. Ces actions ont été définies entre les acteurs intervenant sur un même territoire : travailleurs sociaux, bailleurs, habitants...
- Des projets transversaux touchant aux loisirs des familles avec l'offre régulière de départ en vacances ou sorties familiales. Ces temps forts estivaux ont aidé à la création d'un groupe d'habitants souhaitant prendre une part active dans l'animation de leur quartier. Par ailleurs, un Fonds d'Initiatives Locales (FIL) a permis aux habitants qui le désiraient de mettre en place des animations ponctuelles ou sur la durée.
- Des projets liés au bâti avec l'accompagnement des familles à la réhabilitation de leur logement avant mutation. Ce projet répond à la fois à des problématiques économiques pour les habitants (mutation pour un logement correspondant mieux à leurs besoins), à des problématiques d'insertion (intervention de la Régie de Quartier et participation du locataire au chantier) et à une problématique citoyenne (réparation des dégradations).

Ces différents projets sont portés par une équipe de terrain plurielle : travailleurs sociaux, centre social, bailleurs, services de la ville (enfance-jeunesse, technique, services sociaux) qui ont acquis une bonne pratique de travail en commun et un savoir faire.

Article 5 - La place des habitants (extrait de la "Charte de Gestion Urbaine de Proximité", novembre 2002) :

*"Pour atteindre l'efficacité escomptée, la Gestion Urbaine de Proximité doit reposer sur une méthode de travail qui donne aux habitants une place prépondérante, et ce dans les différentes phases de la mise en œuvre. Cette place a été prise en compte dès l'élaboration du diagnostic de Gestion Urbaine de Proximité avec l'organisation par les cabinets d'études (IDEA Recherche et GLM consultant) de 8 ateliers avec les habitants.*

*Il est proposé d'organiser une grande réunion par quartier et par an et d'y inviter l'ensemble des habitants. Cette réunion sera l'occasion pour les élus de la ville et les responsables des principales institutions concernées d'évoquer la vie du quartier et les projets en cours ou à venir.*

*A partir de ce rendez-vous, se constituera un groupe d'habitants volontaires, si possible au moins 1 personne par immeuble. Ce groupe se réunira avec un représentant de chacun des organismes signataires, pour définir les actions prioritaires à mettre en œuvre et les suivre dans le cadre de la GUP, après approbation du comité de pilotage.*

*Par ailleurs, des sous-groupes pourront se constituer autour d'un projet précis (mise en place de chartes de qualité, organisation d'une fête...), ou d'un événement survenu dans le quartier (suite à des dégradations, à un problème avec un groupe de jeunes...).*

*L'objectif à moyen terme est de parvenir à structurer la création de groupes de locataires (comités de quartier, associations de quartier...) et d'élaborer des chartes par quartier associant les habitants : prise en compte des particularités de chaque quartier, prise en compte des demandes des habitants, mise en place de programme d'actions avec les habitants."*

A partir de 2004, une organisation qui se précise :

- Un Conseil local de concertation :

L'Office Départemental des Côtes d'Armor crée un Conseil local de concertation dans le cadre de son Plan de Concertation Locative (CA du juin 2002). La CAF y est représentée en par un administrateur (CA du 12 octobre 2003).

Le Conseil local de concertation est présidé par le président de Côtes d'Armor Habitat et est composé de l'Adjointe au Maire de Lannion aux Affaires Sociales, de représentants de l'UDAF, de locataires (CSF, CNL, CLCV), du Conseil Général, d'un administrateur de la CAF et de techniciens de Côtes d'Armor Habitat.

Ce Conseil est réuni pour donner son avis sur le plan de relogement, la convention de relogement signée entre le représentant de Côtes d'Armor Habitat et chaque locataire, les documents de communication et supports d'information réalisés à l'intention des locataires, et être informé de l'état d'avancement des projets.

- Un Comité Technique de Suivi :

Ce comité technique de suivi, impulsé par Côtes d'Armor Habitat et validé par la Ville de Lannion s'inscrit dans une logique de partenariat durable. Ce Comité permet de rassembler les professionnels des services sociaux qui agissent sur Lannion, professionnels reconnus pour la connaissance des populations, leur technicité et leur compétence pour réfléchir aux modalités pratiques liées notamment à l'accompagnement des locataires dans les phases de déménagement et de relogement.

Il doit permettre une insertion satisfaisante des populations concernées tout en favorisant une plus grande mixité sociale. Il s'appuie sur la mise en commun d'informations concrètes et pratiques afin que le projet soit compris de tous et permet d'éviter que le relogement ne soit un souci pour les locataires qui pourront être accompagnés par les dispositifs adaptés qui leur seront proposés.

Il est composé des membres suivants :

- ▶ l'élue adjointe au maire chargée du renouvellement urbain et des animations des quartiers
- ▶ de l'animateur Gestion Urbaine de Proximité (Ville de Lannion)
- ▶ de la conseillère en économie sociale du CCAS
- ▶ du responsable et d'un travailleur social du Centre Social (CAF)
- ▶ de la responsable de la Circonscription de la Solidarité Urbaine Trégor Urbain (Conseil Général) et de deux assistantes sociales de secteur.
- ▶ de la responsable de l'agence locale de Côtes d'Armor Habitat
- ▶ de la responsable du service Gestion Urbaine de Concertation de Côtes d'Armor Habitat

Le Comité Technique de Suivi se réunit une fois par mois.

Le projet "Dynamiques collectives liées à l'accompagnement de l'Opération de Renouvellement Urbain (ORU) du quartier d'Ar Santé » (juin 2004) :

L'idée qui sous-tend ce projet et de compléter le volet bâti et aménagement urbain de l'ORU par un volet vie sociale, avec comme postulat de base que la réussite de l'un ne peut se faire sans l'autre.

En 2004, un local d'animation est en construction sur le quartier, en remplacement des locaux de proximité situés au rez de chaussée d'une barre qui sera démolie. Ce nouvel équipement a pour vocation d'être un lieu de rencontres et de services favorisant le lien social sur le quartier. Le projet "Dynamiques collectives s'articule à partir de ce nouveau local. En outre ce projet se situe en complément du travail engagé auprès de chaque locataire pour leur relogement.

Quatre objectifs sont visés autour de :

*La mémoire du quartier :*

- prendre en compte l'histoire du quartier et de ses habitants
- créer une dynamique collective autour de ce passé commun permettant de mieux aborder les évolutions futures

*L'accompagnement du "chantier" :*

- informer sur l'ensemble des points concernant le quartier : plannings, présentation des projets, rencontres avec les architectes ou équipes techniques...
- prendre en compte les remarques des habitants et répondre à leurs questions
- gestion des nuisances
- développer une solidarité entre locataires

*L'émergence d'une vie sociale dans les nouveaux quartiers :*

- permettre à chaque catégorie d'habitants de trouver sa place (âge, type de famille, mixité sociale...)
- favoriser les relations entre habitants : dynamiques collectives, auto organisation...
- permettre une bonne articulation entre le quartier et son environnement

*"Une maison des habitants" :*

- identification d'un lieu pour l'ensemble des habitants
- appropriation de ce local par les habitants
- à partir du local, créer les conditions pour l'émergence d'une dynamique collective positive des habitants.

Un projet de Renouvellement urbain qui intègre le projet urbain de cohésion sociale (Cucs 2007-2009) :

Trois grands enjeux ont été mis en évidence, lors des ateliers thématiques et entretiens menés, par les partenaires :

- «Un enjeu de mixité et de cohésion sociale » :

Accompagner les mutations urbaines qui s'opèrent sur la commune, à travers une politique de la ville globale, dans l'optique d'une meilleure cohésion sociale sur le territoire lannionnais. Le projet urbain de cohésion sociale vise l'articulation et la mise en cohérence entre les différentes dimensions, à la fois urbaines, fonctionnelles, économiques et sociales, qui façonnent les territoires de vie de Lannion. Il s'agit pour les partenaires de permettre, à travers le contrat urbain de cohésion sociale, la diversité, la mixité à la fois urbaine, fonctionnelle et sociale, tant à l'échelle des quartiers qu'à l'échelle de la ville dans son ensemble.

- « Un enjeu d'égalité des chances » :

Permettre à tous d'accéder aux droits et services, de la vie à la fois économique, sociale, familiale et culturelle. Il s'agit pour les partenaires, à travers le contrat urbain de cohésion sociale, de renforcer l'accessibilité des droits et des services existants et à venir, en particulier pour ceux qui en sont le plus éloignés, autrement dit les publics défavorisés, en difficulté.

- « Un enjeu de citoyenneté et de lien social » :

Favoriser la participation et l'implication des habitants et, plus largement, des usagers, dans la vie de leur quartier et de leur commune. Il s'agit pour les partenaires d'asseoir la place des habitants dans leur quartier, de leur permettre d'être citoyen, de s'informer, de s'exprimer, d'être écouté, d'échanger avec l'ensemble des acteurs locaux, mais aussi de construire, de modeler et d'animer leurs territoires de vie.

### **1.3. Engagement et moyens**

#### *Moyens de connaissance du public*

Les données sont issues du bailleur Côtes d'Armor Habitat.

#### *Moyens mis en œuvre tous partenaires confondus*

Le Comité Technique de Suivi a procédé à une évaluation en novembre 2006 :

Synthèse des propositions produites au cours de cette réunion évaluation :

- Revoir la « procédure » au niveau de la transmission de l'information aux habitants : Quelle(s) information(s) doit-on donner aux habitants ? A quel(s) moment(s) doit-on les donner ? Comment l'information donnée est-elle perçue par les habitants ? *L'information pour certains déménagements a été donnée trop tardivement. Les plans pour Rosalic ont été montrés trop tardivement aux habitants.*
- Travailler davantage sur la participation des habitants au projet de renouvellement urbain (aménagements, équipements, environnement,..., du quartier). Les habitants ne sont pas assez associés à l'opération de renouvellement urbain / Il y eut peu de participation, concertation des habitants en amont (aménagements, équipements, environnement,..., du quartier). Il est parfois difficile de travailler plus en amont au niveau de la participation des habitants car le programme de renouvellement urbain évolue en permanence.
- Accompagner davantage les habitants dans le cadre du renouvellement urbain. Le travail sur du collectif n'est pas toujours évident ; il y a peu d'habitants à se mobiliser, seulement un petit « noyau ». L'atelier mémoire a permis d'établir et/ou de renforcer les relations entre les habitants d'une part et entre les habitants et les institutions d'autre part.
- Lister en amont toutes les interrogations et inquiétudes des locataires de Ker-Uhel. Le type de population et le contexte que nous rencontrerons dans le cadre du renouvellement urbain du quartier de Ker-Uhel, seront différents de ceux rencontrés sur le quartier d'Ar-Santé.
- Poursuivre et renforcer le bon travail partenarial existant. Le fait de bien informer les locataires sur la procédure, au niveau des états des lieux des logements, entraîne une quantité de travail supplémentaire. L'opération de renouvellement urbain amène une charge de travail supplémentaire aux assistants sociaux de secteur. Dans le cadre du projet de renouvellement urbain, les partenaires sont amenés à travailler avec les habitants de façon collective. Ce contexte amène des questionnements, chez certains professionnels, quant à la place qu'ils doivent prendre par rapport au projet de renouvellement urbain ; et quant au sens à donner à leur intervention par rapport aux habitants.
- « Revisiter » la Charte GUP qui a déjà cinq ans. Le double-pilotage Ville / Côtes d'Armor Habitat pose par moment des difficultés. En effet, il n'est pas toujours facile d'identifier qui pilote, qui dirige. Il est parfois difficile de se situer par rapport à la Ville et par rapport à Côtes d'Armor Habitat, quand on est professionnel d'une autre institution. Par ailleurs, le Comité Technique de Suivi a énormément évolué depuis sa création :
  - Démarrage : « timide » ; difficile (3 changements de professionnels au niveau du poste de chargé de mission GUP + 2 changements au niveau de la CAF) ;
  - Aujourd'hui : liberté d'expression, bonne circulation de l'information et réelle confiance entre les partenaires.

Les sources des données et mode de recueil des informations pour le dossier ORU ont été rassemblées dans les documents suivants :

- "Requalification de l'habitat social, diagnostic et propositions d'orientations", GLB Consultant - Idea Recherche - SCP Jean et Losfeld, 10 novembre 2000 : *Synthèse et orientations Ar santé ancien*
- "Projet de Ville. Opération Ar santé Ancien - 1<sup>ère</sup> tranche - Programme", GLB Consultant - Idea Recherche - SCP Jean et Losfeld, juin 2001.
- "Projet de Gestion urbaine de Proximité. Rapport final, Idea Recherche - GLB Consultant, janvier 2002.
- "Projet de renouvellement urbain et de gestion urbaine de proximité, ACT Consultants, septembre 2003.

Le plan de relogement a été mis en œuvre directement par le bailleur "Côtes d'Armor Habitat" en concertation avec la Ville de Lannion et en partenariat avec les travailleurs sociaux du Conseil Général (Circonscription du Trégor urbain) et du centre social (géré par la CAF22 et piloté en parité avec la Ville de Lannion).

- L'offre de relogement :

Dans le patrimoine existant : un logement équivalent à celui quitté, correspondant aux capacités financières et en adéquation avec la composition familiale du locataire évincé, dans les limites géographiques de la Communauté d'Agglomération Lannionnaise et selon les disponibilités de Côtes d'Armor Habitat.

Dans le patrimoine à construire : 218 nouveaux logements seront proposés à la location.

- Rosalic : 18 pavillons dont 6 T3, 8 T4, 4 T5
- Kerlitous : 75 logements dont 14 pavillons (8 T4, 6 T5) et 61 intermédiaires (21 T2, 40 T3)
- Ar Santé ancien : 105 logements (1<sup>ère</sup> phase) dont 10 pavillons (4 T3, 4 T4, 2 T5) dont 2 PLAI, et 95 collectifs (43 T2, 45 T3, 7 T4) dont 8 PLAI
- Ar Santé ancien : 20 pavillons (2<sup>ème</sup> phase) dont 4 T3, 10T4, 6T5 dont 2 PLAI

Chronologie des actions collectives avec les habitants :

<b>Été 2004</b>	Mise en place de l'Atelier mémoire par le Centre social
<b>15 janvier 2005</b>	Repas de quartier à l'école d'Ar santé
<b>26 janvier 2005</b>	Remise officielle des clefs aux locataires de Rosalic. Distribution d'un quatre pages sur l'histoire du quartier par les membres de l'Atelier Mémoire
<b>De décembre 2004 à février 2005</b>	Le centre social organise la réflexion autour d'un nom pour le nouveau local de proximité, les futurs utilisateurs (habitants, partenaires associatifs et institutionnels) sont également associés à la définition d'une charte de fonctionnement
<b>3 mars 2005</b>	Inauguration de Ti Koad, local de proximité pour les habitants Présentation du site internet de l'Atelier Mémoire et remise d'un 4 pages produits par les participants de l'Atelier mémoire
<b>28 avril 2005</b>	Remise officielle des clefs aux locataires de Buhulien
<b>31 mai 2005</b>	Fête des voisins
<b>2 juin 2005</b>	Réunion d'informations organisée par le CCAS et EDF à Rosalic chez un habitant
<b>10 juin 2005</b>	Suite à un courrier d'une habitante, la Ville (services techniques et chargées de mission politique de la ville et DSU) intervient de manière très réactive sur Ar Santé et y rencontre une dizaine d'habitants à propos des espaces publics du quartier (hygiène, sécurité, entretien des espaces verts)
<b>Septembre 2005</b>	Le centre social organise deux visites sur le nouveau quartier de Kerlitous en cours de construction (18 personnes d'Ar Santé se sont déplacées)
<b>2 et 18 octobre 2005</b>	Réunions d'informations organisées par le CCAS et EDF à Buhulien et à Rosalic chez un habitant
<b>28 janvier 2006</b>	Présentation des photos géantes d'habitants du quartier issues du projet "Ar Santé change de visage" animé par le Service enfance jeunesse de la Ville de Lannion
<b>29 mars 2006</b>	Réunion1 du comité de suivi du projet "Ar Santé dans tous ses états" : Le centre social initie un projet de recueil de souvenirs avec l'aide d'une biographe
<b>21 avril 2006</b>	Repas de quartier à Ti Koad Naissance du p'tit café d'Ar Santé
<b>30 mai 2006</b>	Fête des voisins
<b>6 juillet 2006</b>	Réunion publique d'informations sur les travaux de démolition à Ar Santé
<b>Été 2006</b>	Démolition du bâtiment F, les habitants, munis d'appareils photos et d'appareils vidéo suivent de près les opérations
<b>De juillet à décembre 2006</b>	Projet "Ar Santé, la mémoire dans tous ses états" : premiers contacts, premiers entretiens individuels de la biographe avec les habitants
<b>Septembre 2006</b>	54 locataires d'Ar Santé ancien sont en attente de relogement Première rencontre entre la troupe Maldoror (projet d'un spectacle de théâtre sur le site d'Ar santé ancien) avec les habitants (les représentants du P'tit café) et les partenaires
<b>Octobre 2006</b>	Réunion2 du comité de suivi du projet "Ar Santé dans tous ses états" Réunions d'informations organisées par le CCAS, EDF et le centre social à Kerlitous chez un habitant Seconde rencontre entre la troupe Maldoror et les habitants
<b>19 janvier 2007</b>	Inauguration du quartier de Kerlitous Pose de la première pierre à Ar Santé ancien Repas de quartier à l'école d'Ar santé : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ présentation de sketches par la troupe Maldoror</li> <li>▪ présentation orale d'un florilège de paroles issues des premiers entretiens du projet "Ar Santé dans tous ses états" par les comédiens de Maldoror</li> </ul>
<b>Février 2007</b>	Les 9 locataires du G déménagent (double relogement prévu)
<b>Mars 2007</b>	Démolition du bâtiment G Le centre social emmène quelques habitants à Plédran, près de Saint Brieuc à l'avant première d'un spectacle, basé sur des paroles d'habitants. Une opération de renouvellement urbain y est également en cours Un barbecue collectif est installé dans le quartier
<b>Mai 2007</b>	Fête des voisins
<b>Juin 2007</b>	Spectacle
<b>De février à août 2007</b>	Poursuite du projet "Ar Santé dans tous ses états" : entretiens individuels avec les habitants, travail sur les archives
<b>Septembre 2007</b>	Réunion3 du comité de suivi du projet "Ar Santé dans tous ses états"

## De l'atelier mémoire au P'tit café d'Ar Santé

- L'atelier mémoire

Les familles et les habitants relogés ont à s'inscrire sur leur nouveau territoire de vie. Cette nouvelle inscription ne peut s'effectuer sans un travail sur le passé qui, quoi qu'on le veuille ou non, s'effectue dans l'acte de déménager.

L'atelier mémoire a démarré en juin 2004. Sa mise en place a été validée lors du comité technique du 27 mai 2004. L'objectif était *d'accompagner les habitants dans la restructuration de leur quartier au travers d'une action collective*. Il avait pour objet d'accompagner les habitants. Il s'agissait de : « retrouver la mémoire du passé, pour mieux vivre le présent et aller sereinement vers le futur ! ... » Cette action a fait l'objet d'une fiche GUP.

Dès le départ l'atelier mémoire s'est réuni chaque semaine, le jeudi. Assez rapidement un petit groupe de 5, 6 habitants a investi ce projet. Leur participation a été constante au fil du temps, et leur investissement dans les recherches de documentation, dans la mise en valeur des trouvailles et dans la volonté d'ouverture a été très fort. Au total, une trentaine de personnes différentes sont passées à un moment ou à un autre dans l'atelier mémoire, sur une trentaine de séances.

L'atelier mémoire a fonctionné sans méthodologie bien définie. Il se voulait à la fois être un lieu de recueil d'informations sur le passé du quartier, de ses habitants, et aussi un lieu d'accueil.

De fait, il a permis la récolte de documents et d'informations sur le passé et il a aussi favorisé l'expression de l'angoisse des habitants face aux changements à venir. Les questions de relogement, de construction ont parfois pris le pas sur « la mémoire » ce qui a été à l'origine de la mise en place dès octobre 2004 de la permanence mensuelle, qui fait suite à la réunion du comité technique de suivi, et qui permet aux habitants de poser toutes les questions qu'ils souhaitent aux représentants de Côtes d'Armor Habitat et de la Ville de Lannion.

Pour sauvegarder les documents et les informations récoltés, il a été décidé de la création d'un site web : [perso.wanadoo.fr/jmvillette/arsanté/index.htm](http://perso.wanadoo.fr/jmvillette/arsanté/index.htm). Un habitant du quartier, aujourd'hui locataire à Rosalic s'est particulièrement investi dans la mise en place de ce site et continue encore aujourd'hui à l'alimenter chaque fois que l'actualité du quartier le justifie. Un ancien habitant du quartier, ayant participé à sa construction en tant qu'ouvrier, s'est fortement investi quant à lui dans la recherche historique.

Parallèlement à son objet de recherche, l'atelier mémoire a été le support, le point d'appui aux événements qui marquent la restructuration en cours. Ainsi, il a été très présent lors des premiers déménagements vers les quartiers de Rosalic et de Buhulien. Un 4 pages spécialement rédigé à cette occasion a été distribué aux officiels lors de la remise des clés aux habitants de Rosalic le 26 janvier 2005.

Il a été à l'origine d'un repas de quartier le 15 janvier 2005, pour « fêter » ces premiers déménagements. Une quarantaine d'habitants y ont participé.

Enfin l'atelier mémoire s'est très largement investi dans le travail d'appropriation par les habitants du nouveau local de quartier « Ti Koad ». Lors de l'inauguration de ce local le 3 mars 2005, le site internet de l'atelier a fait l'objet d'une présentation officielle. Un second 4 pages a également été remis aux participants.

L'atelier mémoire est l'un des premiers groupes d'habitants à utiliser ce local de manière régulière.

Du printemps 2005 à l'hiver 2006, les mois ont été plus difficiles pour l'atelier mémoire. La recherche historique sur le quartier proprement dite s'est tarie et l'interruption pendant la période d'été 2005 a failli lui être fatal. Faute de participants, l'atelier mémoire s'est même mis en veille début décembre. Il est resté cependant prêt à se mobiliser et à s'investir si nécessaire. Par exemple plusieurs membres ont assisté à la réunion du 21 février 2006 pour une éventuelle manifestation à l'occasion du déménagement des locataires du bâtiment F en mai 2006. Ils se sont naturellement investis lors du buffet d'adieu qui a réuni une petite trentaine de personnes, le 22 avril 2006, dans une ambiance très chaleureuse.

Ainsi, l'enjeu mémoire a été initié dans le cadre de la dynamique de valorisation et de légitimation du territoire qui va connaître de considérables transformations dès l'été 2006.

Le recours à l'histoire, au travers notamment des archives de la presse locale, par un noyau d'habitants du quartier, accompagné par un travailleur social du centre social, participe de cette dynamique (cf. site internet : <http://perso.wanadoo.fr/jean-marie.villette/arsante/index.htm>).

Le recours à la culture, quant à elle, est notamment dirigé en direction des enfants et des jeunes (photos géantes, galerie photos) par le Service Enfance Jeunesse de la Ville de Lannion.

Les opérations « mémoires urbaines » ont le vent en poupe car elles offrent de nombreuses possibilités pour travailler sur l'image que la ville se fait d'elle-même, sur la cohésion sociale, sur la transmission intergénérationnelle, sur la compréhension interculturelle, voire même sur le rayonnement de la ville.

A Lannion, les enjeux et les changements se situent sur des quartiers en requalification urbaine (Ar Santé aujourd'hui, Ker Uhel demain, Pen Ar ru par la suite) et sur des territoires de vie nouveaux (Kerillis en 2004, Rosalic et Buhulien en 2005, Kerlitous en 2006) Des nouveaux logements sociaux sont aussi en construction en centre ville. C'est toute une ville qui est concernée par son passé, par son présent et par son avenir.

En 2006, un nouveau projet voit le jour : le projet "*Ar Santé, la mémoire dans tous ses états !*" est un projet partagé par les différents partenaires qui inscrivent leur action dans la Gestion Urbaine de Proximité de la Ville de Lannion : Ville de Lannion (Chargée de mission politique de la Ville, Service Enfance Jeunesse, Action sociale (CCAS), chargé de mission GUP), Côtes d'Armor Habitat, Conseil Général 22, Circonscription du Trégor Urbain, Caisse d'allocations Familiales 22, Centre social de Lannion, les habitants.

Ce projet est mis en œuvre au printemps 2006 ; ainsi il se synchronise au temps psychologique des habitants, lui-même suspendu au temps du projet « Requalification urbaine ». Les habitants ont besoin de changements réels pour pouvoir s'inscrire dans l'avenir de leur quartier.

Le projet « *Ar Santé : la mémoire dans tous ses états !* » propose de recueillir la parole des habitants et de reconstituer l'histoire de l'habitat du quartier en vue de recomposer la mémoire et de réaliser un récit de vie social du quartier.

Ce travail sur la mémoire permet d'envisager l'avenir sous un triple point de vue :

\* *Humain et social* : le but est d'aider les uns et les autres : Personnes âgées / jeunes, Anciens résidents / nouveaux arrivants, Résidents / voisins, Habitants/ élus et professionnels,... à mieux se comprendre et à s'accepter en vue de créer un nouveau lien social. La finalité est aussi d'accompagner les résidents dans l'aventure de ce déménagement « non choisi » en les aidant à examiner le passé pour mieux se projeter vers l'avenir.

\* *Économique et politique* : il s'agit de comprendre l'évolution sociale et historique d'un quartier afin de déduire, pour les prochains projets de requalification de quartiers, les écueils à éviter et les idées à valoriser. Il s'agit en fait d'avoir une vision d'un développement urbain durable.

\* *Historique et culturel* : archiver la mémoire urbaine de la seconde moitié du XX<sup>e</sup> siècle avant qu'elle ne disparaisse.

Pour effectuer ce travail de recueil, une biographe a été recrutée : Gwénaelle LUCAS, "La Plume du Trégor". Le choix de recruter une biographe, également mémorialiste, a été effectué suite à une réflexion proposée par le centre social aux partenaires sur les enjeux d'un travail sur la mémoire collective du quartier ; il fut ainsi décidé de confier cette fonction de recueil de la parole à un tiers qui toutefois ne soit pas un professionnel de la relation d'aide (travailleur social, psychologue) ni un expert des questions urbaines (sociologue...). La forme narrative serait privilégiée en vue de produire un récit social du quartier. La biographe Gwénaelle Lucas a ainsi rencontré en particulier les personnes qui devaient double déménager. Ce travail a favorisé l'expression des émotions d'autant plus perceptibles que la restructuration devenait concrète et visible avec la disparition du bât F.

Cette collecte d'expressions sera « rendue » dans une forme qui reste à définir. Ce fut l'objet de la réunion du comité de suivi de septembre 2007 au cours de laquelle la décision fut prise que le comité arrêterait sa décision finale en décembre 2007 et que d'ici là un atelier collectif d'écriture sera animé par Gwénaelle Lucas et portera sur le regard qu'ont les habitants aujourd'hui sur leur quartier en pleine transformation.

Les participants de l'atelier mémoire ont naturellement trouvé toute leur place dans le comité de suivi de ce projet dont la première réunion a eu lieu le 30 mars 2006.

Par ailleurs, lors de cette même réunion, les habitants présents ont manifesté le désir de reprendre les rencontres hebdomadaires qui étaient celles auparavant tenues dans le cadre de l'atelier mémoire.

- "Le p'tit café" d'Ar Santé

C'est ainsi "le p'tit café" a vu le jour. Il permet de se retrouver pour parler, entre voisins, d'échanger sur le vécu du quartier au moment des déménagements et des aménagements...Il s'agit d'un lieu d'expressions,

de rencontres, où pourrait se forger l'ébauche de la vie sociale du nouvel Ar Santé par l'appropriation de ce nouveau quartier et par l'intégration des nouveaux habitants.

Les premières rencontres se sont focalisées sur de l'animation, par la préparation de la soirée du 22 avril 2006, et lors de la dernière séance, l'inscription dans la manifestation « Immeubles en fête » du 30 mai. La mise à disposition dans les locaux de Ti Koad d'un micro ordinateur avec une liaison ADSL devrait enfin permettre de faire vivre « collectivement » le site d'Ar santé et de pouvoir le partager avec l'ensemble des habitants. "Le p'tit café" a vocation à devenir un lieu d'échange d'informations.

Fait intéressant, s'il ne touche pour l'instant que peu de personnes, 6 ou 7, il touche des habitants d'Ar Santé Nouveau et des habitants qui ont quitté Ar Santé pour les nouveaux quartiers, mais qui se sentent toujours «d'Ar Santé ».

Il faudra voir sur la durée l'avenir du "p'tit café"... Le soutien des différents partenaires, en particulier des membres du comité technique va être indispensable, à la fois pour légitimer son action, lui donner les moyens de fonctionner, lui assurer une reconnaissance, mais aussi pour la cohérence des actions dans l'accompagnement des habitants dans cette requalification urbaine.

Enfin, dès maintenant, en parallèle avec le travail de diagnostic qui va être fait avec le service enfance jeunesse sur les nouveaux quartiers d'habitat social, il faudrait profiter de la connaissance que nous avons de quelques habitants sur les tous nouveaux quartiers d'habitat social notamment Rosalic, Buhulien, Kerlitous, pour après le bâti, construire socialement ces quartiers. On voit déjà une amorce, avec "La fête des voisins du mois de mai, sur les quartiers de Rosalic et de Kerlitous. Il faudrait aller plus loin pour permettre à tous ces habitants venant des anciens quartiers comme de l'extérieur, d'exprimer leur ressenti, leurs aspirations, leurs besoins.

Après la soirée du 22 avril 2006, les rencontres du p'tit café se sont polarisé autour de la démolition annoncée du bâtiment F et des derniers déménagements de ses habitants.

Dès le mois de juin, la pression est montée avec l'abattage des arbres autour de l'espace jeu qui jouxtait le bâtiment F. Début juillet, la réunion de présentation du chantier de démolition organisé par Côtes d'Armor Habitat et la Ville de Lannion, en présence de l'entreprise de démolition, a achevé la prise de conscience de l'inéluctabilité de la destruction.

Dès lors, il est apparu indispensable de maintenir l'ouverture du "p'tit café" pendant la période d'été. Le service enfance jeunesse ayant besoin de la salle de Ti Koad, "le p'tit Café " a aménagé dans les anciens locaux de proximité dans le bâtiment G. Cet aménagement a permis d'être aux premières loges.

"Le p'tit café" est rapidement devenu un point de rendez-vous pour les habitants qui assistaient à la démolition. Il a permis une proximité avec les ouvriers du chantier et du grutier qui ont largement expliqué les opérations.

Immédiatement, les habitants ont pris des photos ou même des films de la déconstruction. Afin de permettre à chacun de le faire, de prendre le moment qui lui semblait important, et de participer ainsi à l'événement, des petits appareils photos jetables ont été distribués par le centre social, et les photos développées sur CD rom pour pouvoir être projeté (financement GUP)

La mise à disposition d'un ordinateur portable et d'un vidéo projecteur par le centre social, a permis d'effectuer un travail en commun pour la sauvegarde de ce moment très important de la vie du quartier.

Ce collectage a abouti à la réalisation de montages photos, en particulier d'un diaporama réalisé dans les mois qui ont suivi par une habitante du quartier.

Au cours de cette période très riche en émotions partagées, la volonté de garder la trace de ce moment a consolidé "le p'tit café" autour de ses participants.

Et c'est naturellement qu'il a représenté début septembre 2006, les habitants lors de la réunion de présentation du projet de spectacle par la compagnie de théâtre Maldoror.

Pendant le trimestre qui a suivi, le "p'tit café" s'est investi sur la préparation de la soirée du 19 janvier 2007 dont les objectifs étaient multiples : utilisant l'opportunité de l'inauguration officielle du nouveau quartier de Kerlitous et de la pose de la première pierre du nouvel Ar Santé, les habitants souhaitaient pour renforcer les liens avant les déménagements des locataires du bâtiment G cette fois organiser un repas de quartier à l'issue de cette cérémonie officielle. Une demande de subvention au Fonds d'Initiative Local (FIL) a été faite à cet effet.

Cette soirée avait également pour objectif de mieux connaître la troupe de Maldoror. Il y avait là un enjeu réciproque de prise de contact des habitants envers cette troupe qui les sollicitait et des comédiens vis à vis des habitants pour lesquels ils avaient imaginé un spectacle.

Enfin, ce repas devait permettre la restitution du travail de photos réalisé par les habitants, au travers la diffusion du diaporama et des films réalisés au cours de la déconstruction du F.

Ce soir là, 70 convives ont apprécié la paella, le spectacle d'impro des comédiens de Maldoror sur le thème des voisins, les extraits du florilège des interviews faits par la biographe, dans le cadre du projet « la mémoire dans tous ses états », la projection du diaporama, et le film de la déconstruction qui a été projeté en arrière plan tout au long de la soirée.

A noter la présence de représentants de locataires de Guingamp, venant du quartier du Roudourou, également en restructuration urbaine.

Les mois suivants, de février à juillet 2007 ont été également riches pour le p'tit café : la participation, n'a pas fléchi, bien au contraire. Durant cette période la vie au p'tit café a été intense et variée : on a vu ainsi certains de ses membres prendre des responsabilités : Un habitant a été élu représentant des locataires au titre de la CLCV, il siège désormais au conseil d'administration de Côtes d'Armor Habitat. Deux habitantes ont accepté d'être membres du Comité Local de Concertation pour Lannion au sein de Côtes d'Armor Habitat.

En mars 2007, des membres du P'tit café se sont rendus à Plédran, commune en requalification urbaine proche de Saint Briec, pour assister au pré-spectacle « Eux, c'est nous » issu du travail d'accompagnement des habitants de la cité des Coteaux à Plédran. Ils ont présenté leur diaporama aux habitants de Plédran.

Ce diaporama a fait l'objet de discussion sur son devenir lors des séances. L'idée a été suggérée qu'il soit déposé à la médiathèque parmi les documents sur la ville de Lannion.

Durant cette période, certains ont interpellé le chargé de mission GUP à la suite de la pose de barbecues dans les quartiers par les services techniques de la Ville et l'ont sollicité pour faire une visite du quartier sur les questions d'environnement : nettoyage du chemin derrière les bâtts D et E en particulier.

Ils ont également sollicité le responsable du centre social pour réactiver le comité d'usager de Ti Koad autour notamment, de l'utilisation du barbecue et de la location de la salle d'animation.

Surtout le p'tit café a su construire avec la troupe Maldoror, malgré des réunions de pilotage quelquefois difficiles, un partenariat pour les soirées théâtrales des 29 et 30 juin 2007.

Ainsi, petit à petit, l'investissement des habitants dans cet événement s'est précisé : Ils ont assuré, malgré un temps exécrationnel l'avant spectacle du samedi 30 juin : lâcher de ballons, apéritif, pique-nique.

Il faut noter, la prise en charge importante des personnes à l'organisation de la soirée : rédaction de courrier, demande d'autorisation, recherche de financement auprès des commerçants, intégration de l'association St Elivet au projet, participation à la conférence de presse, diffusion des plaquettes de communication, préparation du lâcher de ballons...

Et si le 30 juin, la météo n'a pas permis un retour sur investissement, les acquis de ces derniers mois devraient se concrétiser dans les mois à venir par le projet de création d'une association. Le p'tit café, « groupe informel mais parfaitement organisé des habitants d'Ar Santé » (dixit les participants eux-mêmes) s'interroge fortement sur cette question. Les difficultés liées à la gestion des subventions du FIL nécessitant le passage obligé par une association pour percevoir la subvention a montré les limites d'un « groupe informel ». Pour autant, le p'tit café en tant que tel doit-il se constituer en association ? On connaît les difficultés de ces très petites structures à fonctionner, à durer. "Le p'tit café" aura-t-il plus de crédibilité, de légitimité, s'il est constitué en association ?... On a vu plus haut qu'il n'a pas eu besoin d'être une association légalement déclarée pour exister et être porteur de projets.

Tout n'a pas été négatif dans cette difficulté de gestion du FIL. Cela a permis de poser des questions sur le partenariat avec des associations ayant vocation sur les quartiers, on peut citer : La Régie de Quartiers, l'association Vitacité, le centre Saint Elivet. Aucune cependant pour des raisons différentes n'a pu ou ne pouvait être sollicité pour le portage du FIL.

Par ailleurs la sollicitation de St Elivet a permis un rapprochement timide certes, mais réel et une participation dans l'organisation de la manifestation des 29 et 30 juin 2007.

Au cours de l'été 2007, "le p'tit café" s'est donc interrogé sur son identité au travers la question de se constituer ou non en association, avec comme hypothèse, outre la possibilité de se suffire en se déclarant association loi 1901, la création d'une association ayant vocation sur l'ensemble de Lannion, mais régissant des groupes d'habitants des différents quartiers. Chacun ayant sa propre identité, son projet, son histoire, son indépendance. Cette association pourrait avoir comme objet le portage des projets des habitants. Il permettrait à ces groupes opportunistes, de régler les questions administratives, comptables, légales, liés à des manifestations ou des besoins de fonctionnement.

Très probablement la restructuration à venir du quartier de Ker-Uhel va entraîner la création d'un groupe d'habitants, le quartier de Kerlitous connaît aujourd'hui des frémissements qui laisse à penser qu'un groupe d'habitants pourrait se constituer, le quartier de Rosalic est très actif pour la fête des voisins.... Faudra-t-il créer autant d'associations que de groupes ?

Autre hypothèse évoquée, créer une association de quartier. En effet, depuis le spectacle du 30 juin 2007, des commerçants du carrefour de St Nicolas/St Elivet, ont manifesté le désir et sollicité le p'tit café pour continuer la collaboration pour faire une animation au moment de Noël. Il y a peut-être là, la base pour fédérer les bonnes volontés sur ce secteur et créer une association de quartier dont l'objet sera cependant à bien réfléchir. En effet si les commerçants semblent surtout partants pour de l'animation, les membres du p'tit café ont d'autres aspirations comme le lien social, l'aménagement du quartier, l'accueil des nouveaux arrivants...

"Le p'tit café" hésite sur son organisation. D'une certaine manière il se méfie d'entrer dans une structuration dont les inconvénients qu'il pressent, peuvent le desservir plus que les avantages qu'il va y trouver. On voit aujourd'hui, au travers les questions qu'il se pose, combien le p'tit café a gagné en maturité. Au delà des préoccupations liées à la restructuration du quartier, d'autres interrogations se font jour, concernant la représentativité, l'organisation, la gestion et la participation à des projets....

Ainsi en partant d'une idée simple de collectage de souvenirs d'un quartier, des habitants ont su s'investir dans la réalisation d'actions, devenir des acteurs reconnus dans la gestion urbaine de proximité, prendre pour certains de vraies responsabilités de citoyen, s'approprier des procédures pour des projets communs, se forger une conscience collective de quartier....

C'est un chemin qui s'est construit petit à petit et qui est encore en devenir. Le centre social a été la cheville ouvrière de l'accompagnement de ce groupe d'habitants. Il s'est beaucoup investi dans sa présence auprès d'eux. Il est un interlocuteur de confiance pour les habitants. C'est donc principalement à travers cet accompagnement collectif des habitants par le centre social que la CAF22 s'est investie.

*Concernant les modalités d'attribution des logements*

" une priorité absolue de relogement est accordée aux locataires des bâtiments destinés à être démolis sur les nouveaux logements et dans le patrimoine existant. Une attention particulière sera portée sur la mise en œuvre d'une politique d'attribution équilibrée permettant une meilleure mixité sociale, pour cette raison la concentration de familles "dites difficiles" sera à exclure. Ces situations pourront faire l'objet d'une étude spécifique entrant dans le cadre de la politique d'Habitat Adapté financé en PLAI, sur laquelle la Mairie de Lannion a émis un avis favorable et menée par l'organisme depuis 1990."

Extrait du document "Le plan de relogement" produit par Côtes d'Armor Habitat, 12/01/2004.

Une commission d'attribution de logement, composé du bailleurs et de la Ville de Lannion, traiteront la répartition sur les nouveaux quartiers comme suit :

- 2/3 des demandes venant du site
- 1/6 de l'extérieur
- 1/6 de mutations au sein du parc

Ainsi :

	Rosalic 18 pavillons	Buhulien 10 pavillons	Adapté handicapé Buhulien 2 pavillons	Total
2/3 Ar Santé	12	8	0	20
1/6 Extérieur	3	1	1	5
1/6 Mutation	3	1	1	5
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>30</b>

Trois entretiens individuels ont été prévus avec les locataires pour envisager les conditions de relogement les mieux adaptés à chaque situation :

- Les premiers rendez-vous à domicile se sont déroulés en 2002 ; ils ont permis pour Côtes d'Armor Habitat de mieux connaître les habitants et leurs souhaits en matière de relogement (localisation, typologie, affinités, capacités financières, besoins particuliers...). Ces informations ont permis d'affiner le programme de reconstruction.
- Au cours des seconds rendez-vous à domicile, les plans des projets ont été présentés aux locataires sous forme d'une plaquette reprenant la localisation des constructions, les typologies des logements, les orientations, les éléments de confort, l'accessibilité, les prestations et locaux annexes mis à disposition, les caractéristiques techniques. Au regard des ressources de chaque locataire, du montant du loyer et charges d'un logement type, le taux d'effort a été calculé et présenté au locataire.
- Le troisième rendez-vous permet de préparer la phase de déménagement avec le locataire.

Octobre 2004 : mise en place d'un espace d'information Mairie - Côtes d'Armor Habitat le 3<sup>ème</sup> jeudi du mois à 17h, sur proposition du centre social au sein du Comité Technique de Suivi qui ne souhaitait pas devenir le relais d'information entre les décideurs et les habitants

Juillet 2006 : réunion publique dans le quartier ; présentation des travaux de déconstruction démolition du bâtiment F à la population

La CAF a participé au financement de l'équipement de quartier Ti Koad.

#### 1.4. Profils des ménages relogés

		bat A	bat B	bat C	bat D	bat E	bat F	bat G
homme seul	9	1		2		2	2	2
femme seule	34	2	1	6	4	4	10	7
Couple	8		1	1	1	2	2	1
couples+enfants	6			1	2	2	1	
fs + enfants	10	1	1		1	2	3	2
hs + enfants	3			1	2			
loc + autres	3	1		1			1	
couple + autres	5	1	2	1				1
	78	6	5	13	10	12	19	13

dont enfants		Bat A	bat B	bat C	bat D	bat E	bat F	bat G
0-5 ans	6			2	1		2	1
6-10 ans	13				7	1	4	1
11-15 ans	12	1			3	4	2	2
16-18 ans	8		1		2	3	1	1
	39	1	1	2	13	8	9	5

âges des locataires		Bat A	bat B	bat C	bat D	bat E	bat F	bat G
20-30 ans	2			1				1
30-40 ans	9			3	1	2	3	
40-50 ans	20	2	1	2	6	4	4	1
50-60 ans	21	1	3	3	1	1	7	5
60-70 ans	13	1		1	1	4	3	3
70-80 ans	7	2	1	1		1	1	1
80 ans et +	6			2	1		1	2
	78	6	5	13	10	12	19	13

Situations des locataires		Bat A	bat B	bat C	bat D	bat E	bat F	bat G
Salarié	8	1	1		2	1	2	1
Chômage	2						2	
Retraite	28	3	1	4	2	4	7	7
Nsp	38	2	2	9	5	7	8	5
Maladie	2		1		1			
	<b>78</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>13</b>

Revenus imposables 2004 en €		Bat A	bat B	bat C	bat D	bat E	bat F	bat G
0/1000	16		2	3	1	3	4	3
1001/3000	7			3	1	2		1
3001/6000	22	3	1	2	5	2	5	4
6001/8000	9	1		1		2	3	2
8001/10000	7	1			1	2	3	
10001/13000	6			2			3	1
>13000	7	1	1	2	1	1	1	
	<b>74</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>11</b>

#### *Rapport au logement et cadre de vie*

Les bâtiments, anciens, posaient plusieurs problèmes de chauffage, d'électricité, de plomberie, de menuiserie et de ventilation, sans compter les nuisances liées aux bruits de voisinage.

#### *L'ancienneté des relogés dans leur logement :*

Durée occupation logements		Bat A	bat B	bat C	bat D	bat E	bat F	bat G
0-5 ans	5			2	2		1	
5-10 ans	25	1	3	3	6	6	3	3
10-15 ans	9	1			1	1	4	2
15-20 ans	17	3	2	1	1	2	4	4
20-25 ans	9			2		3	1	3
25-30 ans	7	1		3			2	1
30 ans et +	6			2			4	
	<b>78</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>13</b>

Pour plus de la moitié des habitants leur attachement à leur logement était ou est encore très fort. Les femmes âgées, aujourd'hui seules, sont les mamans des familles qui ont donné vie au quartier avant les années 1990. 41 locataires sur 78 ont demandé à être relogé ailleurs. L'attachement au quartier est très fort. Depuis deux ans, des habitants relogés dans de nouveaux quartiers reviennent régulièrement en visite à Ar Santé Ancien.

## Relogement

Le relogement s'effectue en plusieurs étapes :

à Buhulien	: printemps 2005
à Rosalic	: Hiver 2006
à Kerlitous	: Hiver 2006
Sur place	: Hiver 2007 (logements en attente)
	: Hiver 2008 (nouveaux logements)

## 2. EVALUATION DE L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES

L'accompagnement individuel des familles a été assuré principalement par le bailleur, celui-ci a pu compter également sur le soutien des travailleurs sociaux des institutions partenaires (Conseil Général, Centre social, Ccas).

### *Les conditions administratives et matérielles de relogement*

- Le contrat de location : le changement de logement donne lieu à la résiliation du bail initial et à l'établissement d'un nouveau contrat qui précise les conditions particulières de la nouvelle location.
- Le dépôt de garantie : si un dépôt de garantie a été versé à la signature du bail initial, il est transféré, sans soulte, sur le nouveau contrat.
- Le loyer :
  - dans le patrimoine existant : le loyer (hors charges) des logements proposés aux locataires évincés est autant que faire se peut équivalent à celui du logement quitté et est compatible avec les capacités financières du locataire.
  - dans le patrimoine à construire : le loyer des logements proposés aux locataires évincés sera au maximum équivalent au loyer (hors charges) appliqué dans le cadre des opérations PLUS, auquel une minoration de 10% est appliquée. Ce loyer ne peut en aucune manière être supérieur au montant du loyer (hors charges) appliqué dans le cadre des opérations PALULOS.
- Le déménagement : Côtes d'Armor Habitat prend à sa charge le coût du déménagement dans les limites de la Communauté d'Agglomération Lannionnaise lorsque celui-ci ne peut pas être pris en charge dans un autre cadre. Côtes d'Armor Habitat confie à une entreprise une mission comprenant :
  - emballage et déballage de la vaisselle et objets fragiles
  - fournitures de cartons pour le rangement des livres, vêtements et effets personnels
  - démontage et remontage éventuel du mobilier
  - transport dans le périmètre de la communauté d'Agglomération Lannionnaise.Les prestations autres que celles énumérées ci-dessus, font l'objet d'études au cas par cas. En outre, Côtes d'Armor Habitat s'engage à rechercher une assistance pratique aux personnes âgées, handicapées ou isolées, sous forme d'aide au bricolage ou au ménage liée au déménagement.
- Les frais d'installation : Côtes d'Armor Habitat prend à sa charge les frais d'installation ci-après énumérés :
  - raccordement au réseau de distribution d'eau
  - ouverture des compteurs d'électricité et de gaz dans les conditions d'abonnement (puissance souscrite) du logement quitté
  - transferts des abonnements téléphoniques existants
  - procédure de réexpédition du courrier après changement d'adresse pour une durée d'un an.

- L'accompagnement social :
  - Le partenariat mis en place dans le cadre du Conseil Technique de Suivi permet d'évaluer en amont les situations particulières et met en exergue, lors des réunions mensuelles réunissant les différents acteurs du terrain, les problématiques rencontrées, pour lesquelles les solutions adaptées aux situations sont envisagées.
  - Le dispositif d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) est activé autant que de besoin. Les dossiers sont instruits et transmis pour examen à la commission ad hoc par les travailleurs sociaux. Dans le cadre du déménagement, Côtes d'Armor Habitat s'engage à rechercher une assistance pratique pour les personnes âgées, handicapées ou isolées, sous forme d'aide au bricolage.
  - Le relogement des familles identifiées et « dites difficiles » fait entre autre l'objet d'une étude particulière par le Comité de Pilotage Habitat Adapté de Côtes d'Armor Habitat, en vue de favoriser un relogement spécifique entrant dans le cadre de la politique d'Habitat financé en PLAI.
  - Une convention de relogement entre le bailleur et le locataire : Une convention de relogement est établie entre Côtes d'Armor Habitat et chaque locataire concerné ; celle-ci précise l'ensemble des modalités liées au choix du logement, du déménagement et les frais pris en charge par Côtes d'Armor Habitat.

### **3. EVALUATION PAR LA CAF DE L'ORGANISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DU TRAVAIL SOCIAL**

La Caf a privilégié le développement social local, notamment via la participation des habitants. La CAF a été sollicitée par le bailleur au moment des transferts des droits APL et du traitement des changements d'adresse.

Les raisons de ce positionnement sont principalement liées au fait que la CAF gère directement le centre social.

La CAF a été associée au moment de la mise en place de l'établissement de la Charte GUP (2002), le centre social, quant à lui, a été associé dès la mise en place du Comité Technique de Suivi sur le quartier d'Ar Santé en 2004. Les services administratifs de la CAF ont été mis à contribution dans le cadre des changements d'adresse des allocataires et des transferts des droits APL.

Les travailleurs sociaux de la CAF concernés sont ceux du centre social. Ils ont abordé ce travail comme un moyen d'enclencher un travail sur la participation sociale des habitants.

Les travailleurs sociaux ont été volontaires car cette action fait partie intégrante de leur mission. Les missions assignées par la Caf (et par la Ville de Lannion, en tant que copilote du centre social) s'articulaient autour de la création de conditions pour que les habitants trouvent toute leur place dans l'action de requalification de leur quartier.

Cette mission est issue d'un diagnostic partagé mené en 2001 et 2002 et a été formalisée dans le cadre de la production du projet 2005-2008 du centre social. Il s'agit d'une mission spécifique intégrée dans le cadre de la politique de la Ville menée par la commune de Lannion.

En 2004, Les travailleurs sociaux ont été associés à la définition de leur mission quand ils ont été amenés à construire le projet de centre social pour les années 2005-2008.

Le centre social a détaché deux personnes sur ce projet : le responsable et un travail social.

Le centre social a été volontaire car ce projet est en lien direct sa mission d'animation de la vie sociale dans les quartiers.

La CAF a désigné le centre social dans le cadre de la charte GUP de novembre 2002 comme partenaire technique de ce projet.

Cette mission d'accompagnement des habitants a été élaborée au fur et à mesure des rencontres partenariales. L'animation de l'Atelier Mémoire a été confiée au centre social en juin 2004 dans le cadre d'un Comité Technique de Suivi.

Les travailleurs sociaux du centre social ont été associés dès le démarrage de l'ORU. Le travail en commun avec les partenaires se situe au niveau du pilotage technique des relogements et du suivi collectif des familles.

Les freins sont surtout relatifs à la place réelle qui est plus ou moins reconnue aux habitants par les différents partenaires dans le projet de requalification urbaine.

Les partenaires ont appris à bien se connaître dans le cadre des réunions mensuelles du Comité Technique de Suivi.

Le centre social est fortement impliqué auprès des habitants et auprès des instances de pilotage. Par rapport aux attitudes contestataires, le centre social a tout de suite décidé de ne pas être la caisse de résonance des habitants et a proposé qu'une rencontre mensuelle soit organisée entre les habitants et les décideurs de l'ORU (Ville et bailleur).

Le centre social est l'opérateur privilégié de l'accompagnement social collectif. Celui-ci a engendré une dynamique du lien social. Le centre social a servi de repère rassurant pour les habitants. La relation de confiance qui s'est instaurée dès le démarrage de l'ORU a permis à quelques habitants du quartier de se forger une véritable place d'acteur social. Les actions développées autour de l'Atelier Mémoire puis du P'tit café ont permis aux habitants de développer de nouvelles compétences (place d'acteurs sociaux, appropriation du cadre de vie...).

## ANNEXES

### ANNEXE 1 - GUIDE METHODOLOGIQUE POUR L'EVALUATION DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES OPERATIONS DE RENOUVELLEMENT URBAIN

<b>Problématique Suivi des familles</b>	<b>Critères d'évaluation</b>	<b>Problématique Pilotage technique du processus</b>	<b>Critères d'évaluation</b>	<b>Problématique Evaluation de l'accompagnement social</b>	<b>Critères d'évaluation</b>	<b>Problématique Doctrine CNAF-CAF</b>	<b>Critères d'évaluation</b>
<b>Suivi individuel ou collectif ?</b>	Rôle différencié des centres sociaux dans le suivi collectif lorsqu'il existe	<b>Question Existence d'une charte du relogement ?</b>	Connaissance de la charte par les relogés La charte prend-elle en compte les questions strictement personnelles ? que deviennent les solidarités locales et notamment familiales ?	<b>Question Date évaluation de l'accompagnement social ?</b>	Combien de temps après le relogement ou la fin du suivi social ?	<b>Mixité sociale</b>	Les objectifs de la commune ou de la collectivité locale en terme de mixité sociale sont-ils compatibles avec la déontologie du travail social des CAF ?
<b>Question Enquête sociale</b>	Existence ou non d'une enquête sociale préalable	<b>Question Cellule technique de suivi</b>	Quel rôle ? Suivi de l'accompagnement social et/ou du relogement ? Quelle périodicité ?	<b>Mode d'évaluation directe par les habitants de l'accompagnement social</b>	Entretiens ? réunions ? menés par qui ?	<b>Participation des habitants</b>	Existence d'une participation ? Modalités ?
<b>Suivi individuel : qui ?</b>	TS CAF ? TS MOUS ? TS cabinet ?	<b>Question Comité technique</b>	Quel rôle ? suivi du relogement seul ou de tout l'ORU ? quels membres ? quelle périodicité ? Modalités d'attribution des logements (droit commun ou non ?	<b>Evaluation indirecte par des TS</b>	Mode de recueil des avis des TS	<b>Partenariats et pilotage</b>	Pilotage de l'O par qui ? Bailleur ? Collectivité loc Collectif ?
<b>Suivi spécifique ou de droit commun ?</b>	Suivi des familles dans le cadre du travail habituel des TS ou suivi spécifique ORU ?			<b>Question Profil relogés</b>	Socio démographique Satisfaction Personnes qui demandent un 2d relogement	<b>Question Equipements sociaux</b>	Quelle prise en compte des équipements sociaux dans le nouveau quartier ?
<b>Suivi systématique ou filtré ?</b>	Suivi toutes familles et/ou suivi particulier des situations critiques ?						

## 1. DESCRIPTION DU CONTEXTE LOCAL

### 1.1. Le profil local

#### 111. Profil du quartier quitté

Sources : dossier ANRU ou données communales et infra-communales

- Contexte socio-démographique municipal et quartier (si possible)
- Contexte économique local
- Le quartier fait-il l'objet d'un CUCS ? De quel niveau (1, 2, 3) ?
- Moyens en travailleurs sociaux
- CSP (diagnostic préalable : à récupérer dans dossier ANRU)
- Données sur le quartier
- Histoire du logement dans le quartier
- Equipements et services existants y compris commerciaux
- Taux de chômage (si possible)
- Origine nationale de la population, si information nécessaire à l'appréhension du contexte local.

#### 112. Dynamiques sociale du quartier

- Etat et image du quartier auprès des habitants et à l'extérieur du quartier (sources : dossier ANRU + avis des TS)
- Dynamique du quartier (associations, notamment de locataires, vie sociale locale informelle). Sources : interlocuteurs, vous-mêmes
- Contexte politique local : effets escomptés du relogement par le bailleur : effet d'aubaine, gestion du parc social, instrumentalisation de la CAF ?
- Effets du relogement non seulement sur les relogés mais aussi sur les partenaires (bailleurs, CCAS).
- Evaluation de l'apport de la CAF (interrogation partenaires : comités de pilotage, techniques, et de suivi)
- Engagement politique contractualisé des partenaires ?

### 1.2. Engagement des partenaires

Sources : dossier ANRU et conventions

- Quelles cibles ont-elles été choisies ? toutes les familles ? les familles vulnérables seulement ? si oui, pourquoi et sur quels critères de « vulnérabilité » ?
- Quel type de prêts ont-ils été sollicités lors du montage de l'ORU pour financer celui-ci ? pourquoi ?

Sources : interlocuteurs (partenaires, Direction CAF), vous-mêmes

- L'enjeu de la mixité sociale : quelle définition de la mixité sociale, quelle évaluation et quelle implication pour les CAF ? (La charte de relogement signée avec la ville de Grande Synthe inclut l'objectif de mixité sociale.)
- Plus largement : au service de quels objectifs fait-on un ORU ?

Sources : PDLPD, chartes, entretien Direction CAF

Les engagements des CAF en matière de suivi social du relogement sont-ils inscrits dans les PDLPD ? (Plans départementaux pour le logement des personnes défavorisées) ? 4% seulement des ORU concernent les plus démunis.

Quelle participation des habitants a-t-elle été prévue lors du montage du dossier ? Pourquoi ?

Sources : chartes, dossier ANRU, entretiens avec collectivités locales le cas échéant

- Que deviennent les acteurs sociaux locaux dans le nouveau quartier (médiateurs sociaux, accompagnants scolaires etc..) ? comment prendre en compte la spécificité de leur relogement ? cette question recoupe également celle du devenir et du remplacement éventuel des centres sociaux et des équipements sanitaires et sociaux en général.
- Plus largement encore, comment est prise en compte la question des équipements commerciaux, et de logistique urbaine ?

Source : dossier ANRU

- Quelle politique d'urbanisme la commune a-t-elle adoptée ? quel type de logements a-t-il été construit ? avec quel type de prêts ? pourquoi ?
- Quelle politique économique la commune a-t-elle adoptée ? pourquoi ?

### **1.3. Engagement et moyens**

#### 131. Moyens de connaissance du public

- Données allocataires CAF ou à défaut données INSEE
- Données infracommunales mobilisables ?
- Données transmises par la commune à l'ANRU dans le cadre de la préparation du PRU (l'organisme logeur détient ces données)
- Enquêtes locales préalables
- Diagnostics sociaux préalables
- De quels outils de suivi les CAF disposent-elles ? Financiers (calcul reste à vivre) ; sociaux et sanitaires.

#### 132. Moyens mis en œuvre tous partenaires confondus

1321. L'évaluation a-t-elle été prévue au départ de l'opération et/ou de l'accompagnement social ? Sous quelle forme ? Enquête par questionnaire ou entretien ? Evaluation participative ?

1322. Sources des données et mode de recueil (cabinet ? prestataires ? en interne ?) des informations pour le dossier (ANRU ou autre)

1323. Ingénierie et moyens humains mis en œuvre, dédiés ou créés par la CAF ou les partenaires

Source : dossier ANRU, convention, charte

- Temps d'investissement à détailler selon services de la CNAF et partenaires (Tableaux de bord, compte-rendus, comptabilité analytique, fiche de poste analytique)
- Offre de service de la CAF et/ou des partenaires de l'accompagnement social (Un accompagnement social ou une information sociale par d'autres partenaires éventuels existent-ils ? si oui, une définition et une méthodologie communes ont-elles été adoptées ? si oui, y a-t-il concertation et pilotage dans la définition de l'offre de service ?)
- Accompagnement des familles : collectif/individuel (moyens dédiés : nombre de TS, fréquence des visites et entretiens, y compris via associations de locataires conventionnées par exemple)
- Suivi des familles
- Niveau d'implication des CAF : suivi individuel ; animation vie sociale et collective ? (y compris via association de locataires conventionnées par exemple)
- Existe-t-il un accompagnement social collectif ? (Centres sociaux, chargé de mission GPV ?)

1324. Quelles modalités d'attribution des logements ? Droit commun ? Procédure spécifique mise en place pour l'ORU ? Procédure(s) de relogement adoptée(s) : description. Quels ont été les critères du bailleur dans l'attribution des logements ? (Lien avec question de la mixité sociale dans l'attribution de nouveaux logements) : tranches d'âge, taille des familles, revenus, origine). (S'informer auprès de plusieurs interlocuteurs : TS, comités de suivi, régie de quartier (source : convention et charte et fonctionnement réel des comités techniques de suivi)

1325. Les agents CAF en contact avec le public ont-ils été formés/informés de l'opération ANRU ? (Formation et information)

1326. Partenariat au niveau de l'information des habitants ? Quel engagement ? À quel moment ? Par qui ? Quelle formalisation ? Quelle réalisation par qui et quand ? Quel mode de pilotage ?

1327. Investissement financier en matière d'aides individuelles : ratio relogés/bénéficiaires CAF et bailleurs. La CAF a-t-elle participé à un investissement financier (équipements) dans le cadre de l'ORU ?

#### **1.4. Profils des ménages relogés**

-> Préciser si relogés accompagnés par la CAF ou non accompagnés par la CAF

##### 141. Ménages

- 1411. Profils des relogés : si non accompagnés par les CAF : par qui et pourquoi ? (Dossier ANRU)
- 1412. Ratio Allocataires/Allocataires famille/Non allocataires
- 1413. Composition familiale
- 1414. Revenus par unité de consommation (N-2)
- 1415. Reste à vivre
- 1416. Reste à charge
- 1417. Personnes âgées (+ 60 ans, + de 70 ans, +de 80 ans)
- 1418. Pourcentage d'Allocataires AAH parmi les relogés (CAF)
- 1419. Bénéficiaires de minima sociaux ? (CAF)
- 1420. Population en deçà du seuil de bas revenus (< 50% du revenu médian)
- 1421. Familles monoparentales, nombreuses ? (Dossier bailleur)
- 1422. Taux de ménages bénéficiaires d'aides au logement (CAF)
- 1423. Trajet résidentiel des ménages si possible : logement subi ou choisi (Données bailleur, ou entretien TS)

##### 142. Rapport au logement et cadre de vie

- 1421. Etat du logement (indécence, insalubrité, surpeuplement, isolation, confort sanitaire) - Données globales ANRU.
- 1422. Quelle est l'ancienneté des relogés dans leur logement ? (Dossier bailleur)
- 1423. Quel est leur attachement au logement ? (Données enquête sociale)
- 1424. Ont-ils demandé un relogement sur place ou ailleurs ? (Bailleur)
- 1425. Quelle est l'ancienneté des relogés dans le quartier ? (Données enquête sociale)
- 1426. Quel est leur attachement au quartier ? (Données enquête sociale)

##### 143. Relogement

- Le relogement a-t-il eu lieu sur place et/ou ailleurs ?
- Y a-t-il eu des opérations tiroirs ? Quels problèmes cela a-t-il pu poser?

## **2. EVALUATION DE L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES**

- Description de l'historique du choix adopté par les acteurs en matière d'accompagnement (Pourquoi un accompagnement individuel ou collectif ? Pourquoi tel ou tel opérateur ?) (charte GUP)
- L'accompagnement des familles a-t-il été assuré par un intervenant extérieur et/ou par le bailleur ?

211. Satisfaction des relogés quant à l'accompagnement : les procédures mises en place ont-elles été appréciées ? Quels achoppements ou ratés dans la procédure ? Quelle négociation dans la procédure ? (TS, autre professionnel, et/ou association de locataire, et/ou centres sociaux)

212. Nombre de personnes qui acceptent la première proposition qui leur est faite (si information disponible : poser la question aux TS, ou au bailleur ou au comité de suivi).

213. Quantification du pourcentage de personnes qui veulent un second relogement après un premier relogement temporaire ou définitif (si information disponible : poser la question aux TS, au bailleur, ou au comité de suivi).

216. L'accompagnement social de la CAF se limite-t-il à la seule question du logement ?

217. Distinction à faire entre ce qui relève ou non de la CAF (accès aux droits, économie sociale et familiale, emploi).

218. Les chartes prennent-elles en compte des questions strictement personnelles comme la question du mobilier, l'accompagnement psychologique, etc.... ?

219. Celui-ci a-t-il pu engendrer une dynamique du lien social ?

220. Si l'accompagnement social a été assuré de façon complémentaire par les partenaires et/ou la CAF, quels ont été les apports différentiels des uns et des autres ? (Question à poser à tous les partenaires rencontrés)

221. Quelles difficultés cela a-t-il pu poser du point de vue des TS, des familles, des bailleurs ? (Question à poser à tous les partenaires rencontrés)

222. Si l'accompagnement a été effectué par un seul opérateur, quel en a été le bénéficiaire ? (Question à poser à tous les partenaires rencontrés)

### **3. EVALUATION PAR LA CAF DE L'ORGANISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DU TRAVAIL SOCIAL**

#### **3.1. Grille d'entretiens avec les agents de direction et cadres**

311. La Caf a-t-elle privilégié l'accès aux droits simple et/ou le développement social local ? (Notamment via participation des habitants et des associations).

312. Quelles sont les raisons de ce positionnement ?

313. A quel moment de la mise en place de l'ORU la CAF a-t-elle été associée ?

314. Comment les TS abordent-ils, à votre connaissance, ce travail ?

315. Les TS ont-ils été volontaires ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?

316. Quelles missions leur ont-elles été assignées par la CAF ?

317. La mission est-elle issue d'un diagnostic CAF ou d'un diagnostic partagé ?

318. S'agit-il d'une mission de droit commun ou spécifique ?

319. Les TS ont-ils été associés à la définition de leur mission ?

320. Si la CAF ne participe pas à d'autres ORU, pourquoi ?

#### **3.2 Grille d'entretien avec les travailleurs sociaux**

*Votre mission, votre positionnement et l'organisation de votre travail*

321. Comment abordez-vous ce travail ?

322. Avez-vous été volontaires ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?

323. Quelles missions vous ont-elles été assignées par la CAF ?

324. Avez-vous été associés à la définition de votre mission ?

325. S'agit-il d'une mission de droit commun ou spécifique à l'opération de relogement ?

326. La mission est-elle issue d'un diagnostic CAF ou d'un diagnostic partagé ?

325. Y a-t-il une différence entre les missions assignées par la CAF et celle (s) des partenaires ?

326. Quelle valeur ajoutée pensez-vous que l'accompagnement de la CAF a pu apporter par rapport à celui éventuellement effectué par le bailleur (ou qu'aurait pu effectuer le bailleur s'il n'y a pas eu partage des fonctions) ?

327. Y a-t-il eu collaboration entre vous et les techniciens conseils en matière d'accès aux droits ?

328. Y a-t-il eu collaboration avec d'autres services ? (Aides financières individuelles, conseillers techniques logement).

329. Quelle forme a pris l'organisation et la répartition des tâches entre ces services ? y a-t-il eu une définition formelle du partage des tâches ?

330. Y a-t-il eu pilotage interne de votre travail ?

331. Si oui, ce suivi a-t-il donné lieu à un réajustement de votre travail ? Pourquoi ? Comment ?

332. Avez-vous bénéficié d'une formation pour ce travail ?

333. Estimez-vous avoir ou avoir eu suffisamment d'informations sur le projet d'ORU pour bien renseigner les familles ?

334. Quels outils avez-vous utilisés ?

### *Votre travail avec les partenaires*

- 335. A quel moment de la mise en place de l'ORU la CAF a-t-elle été associée ?
- 336. A quel moment de la mise en place de l'ORU les TS des CAF ont-ils été associés ?
- 337. À quels niveaux se situe le travail en commun avec les partenaires ? Montage de l'ORU ? Pilotage ? Suivi individuel ou collectif des familles ?
- 338. Dans ce partenariat, quels sont les freins, avantages, et synergies ayant un impact sur la réalisation de leurs missions ? Dresser une liste
- 339. Comment gérez-vous les contraintes du partenariat ? Y percevez-vous une contradiction potentielle ?
- 340. Votre positionnement est-il conditionné par celui des TS des autres institutions ?
- 341. Quel est votre degré d'implication auprès des familles et/ou auprès des instances de pilotage ?
- 342. Ce travail d'accompagnement a-t-il modifié ou fait évoluer le rôle et/ou l'image de la CAF dans les quartiers concernés et auprès des partenaires ?
- 343. Pensez-vous que les partenaires ORU auraient pu se passer des services de la CAF ?
- 344. Si la CAF ne participe pas à d'autres ORU, savez-vous pourquoi ?

### *Votre travail avec les habitants*

- 345. Comment vous positionnez-vous par rapport aux groupes d'habitants contestataires lorsqu'ils existent ?
- 346. Si vous avez été confrontés à des situations de divergence d'intérêt entre bailleurs et familles, quel a été votre rôle, et quelles solutions y avez-vous apportées ?
- 347. L'accompagnement social que vous effectuez est-il inscrit dans la durée ou dans le court terme ?
- 348. S'agit-il d'un accompagnement individuel et/ou collectif ?
- 349. Prend-il la forme d'une aide à l'accès aux droits ou/et du développement social local ? (Mobilisation des associations de locataires notamment ?)
- 350. Existe-t-il un accompagnement social collectif ? (Centres sociaux, chargé de mission GPV ?)
- 351. Celui-ci a-t-il pu engendrer une dynamique du lien social ?
- 352. Que pensez-vous apporter ou avoir apporté aux familles dans le cadre de l'ORU ?
- 353. Pensez-vous avoir permis aux familles de développer de nouvelles compétences (autonomie, intégration ?)
- 354. Comment avez-vous pu valoriser les ressources personnelles potentielles des familles ?
- 355. Qu'en est-il des questions très personnelles des familles : recomposition familiale, garde alternée dans le cas de relogement d'ex conjoints avec enfants en garde partagée dans des quartiers éloignés ? Problèmes importants posés en cas de changement d'établissement scolaire ... Avez-vous été confrontés à des situations de ce type ?
- 356. Quel est l'impact prévisible pour le travail social de la dissémination de la population suivie dans un contexte urbain plus « mixte » ?
- 357. Quel est l'impact sur la vie sociale locale de la cohabitation, voire de la confrontation, contrainte (mixité sociale) entre différentes catégories de population qui jusqu'alors ne cohabitaient pas ?

## ANNEXE 2 - DEFINITIONS

### **Aides financières individuelles :**

Aides sociales délivrées par le service d'aide sociale de la CAF en fonction de critères définis en partie nationalement par les textes réglementaires et en partie par le règlement intérieur de la CAF.

### **Accès aux droits :**

Information délivrée par le travailleur social, parfois en liaison avec le technicien conseil, sur les droits sociaux (CAF et hors CAF) auxquels les demandeurs sont éligibles.

### **Accompagnement social collectif :**

Accompagnement social réalisé par un centre social, une association, une MOUS ou par tout autre personne conventionnée et prenant la forme d'une intervention à destination de publics non individuels.

### **Calcul du reste à charge :**

Reste à charge frais de logement : loyer + forfait charges - l'éventuelle aide au logement.

### **Calcul du reste à vivre :**

Reste à vivre du ménage une fois déduit les frais fixes mensuels.

### **Calcul des droits :**

Opération par laquelle la CAF réalise une simulation des droits des allocataires.

### **FSL : Fonds Solidarité Logement :**

Départementaux. Mis en place par la loi du 31 mai 1990 pour la mise en œuvre du droit au logement. Le fonds de solidarité accorde des aides financières sous forme de cautionnements, prêts ou avances remboursables, garanties ou subventions à des personnes qui entrent dans un logement locatif ou qui, étant locataires, sous-locataires ou résidents de logements-foyers, se trouvent dans l'impossibilité d'assumer leurs obligations relatives au paiement du loyer, des charges et des frais d'assurance locative, ou qui, occupant régulièrement leur logement, se trouvent dans l'impossibilité d'assumer leurs obligations relatives au paiement des fournitures d'eau, d'énergie et de services téléphoniques. Les dettes au titre des impayés de loyer et de facture d'énergie, d'eau et de téléphone peuvent être prises en charge par le fonds de solidarité pour le logement si leur apurement conditionne l'accès à un nouveau logement. Le fonds de solidarité prend en charge des mesures d'accompagnement social individuelles ou collectives lorsqu'elles sont nécessaires à l'installation ou au maintien dans un logement des personnes et des familles bénéficiant du plan départemental pour le logement des personnes défavorisées, qu'elles soient locataires, sous-locataires, propriétaires de leur logement ou à la recherche d'un logement. Il peut aussi accorder une garantie financière aux associations qui mettent un logement à la disposition des personnes défavorisées ou qui leur accordent une garantie. Ces aides peuvent être accordées soit directement aux bénéficiaires, soit par l'intermédiaire de fonds locaux de solidarité pour le logement ou d'associations dont l'un des objets est l'insertion ou le logement de personnes défavorisées.

### **Mous : Maîtrise d'Oeuvre Urbaine et Sociale :**

Créées par la circulaire n°3.465/SG du 22 mai 1989, abrogée depuis lors, prévoyait dans son annexe technique n°12 la possibilité de financer des missions dites de maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (MOUS) en vue de promouvoir l'accès au logement des personnes et familles en difficulté. Voir circulaire n° 95-63 du 2 août 1995 pour le texte applicable actuellement.

### **Type de prêts**

- Les logements sociaux financés par des Prêts Locatifs Aidés d'Intégration (PLAI) sont destinés à loger les ménages cumulant des difficultés économiques et sociales.
- Les logements sociaux financés par des Prêts Locatifs à Usage social (PLUS) correspondent au mécanisme de base du financement du logement social.
- Les logements sociaux financés par des Prêts Locatifs Sociaux (PLS) sont accessibles aux ménages relativement aisés.
- Les plafonds de ressources des locataires sont exprimés en pourcentage des plafonds PLA (Prêts Locatifs Aidés), qui sont la référence pour l'éligibilité aux HLM. Les engagements d'occupation et de mixité sociale imposent qu'il y ait au moins 30% des logements qui soient attribués à des ménages dont les ressources n'excèdent pas 60 % des plafonds PLA.
  - ▶ PLAI : inférieur à 60% des plafonds PLA
  - ▶ PLUS : entre 60% et 100% des plafonds PLA
  - ▶ PLS : entre 100% et 130% des plafonds PLA
  - ▶ PLI : entre 130% et 150% des plafonds PLA