

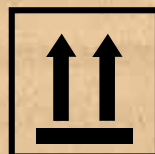
PROJET

Lyon La Duchère

2003 > 2014

BILAN DE
12 ANNÉES
DE RELOGEMENTS

→ dans le cadre du Projet
Lyon La Duchère



SOMMAIRE

– UN PROJET GLOBAL POUR CHANGER LA VIE À LA DUCHÈRE



– PRÈS DE 1 600 MÉNAGES RELOGÉS



– LES CONDITIONS DU RELOGEMENT



– UN DISPOSITIF ENGAGEANT TOUTE L'AGGLOMÉRATION



– UN ACCOMPAGNEMENT MULTIFACETTES



Juin 2013: festival D'Art et D'air sur la place Abbé Pierre

2003 • 2014

BILAN DE 12 ANNÉES DE RELOGEMENTS

Amorcé il y a une douzaine d'années, le projet de rénovation urbaine du quartier de La Duchère a métamorphosé la troisième colline de Lyon. Grâce au programme de démolitions-reconstructions, mais aussi aux réhabilitations réalisées dans le parc social et privé, l'offre de logements est aujourd'hui plus variée, plus mixte et de meilleure qualité à l'échelle du quartier, tout en étant mieux répartie à Lyon et dans le Grand Lyon. Si la qualité de vie à La Duchère s'est renouvelée, c'est aussi grâce aux nouveaux équipements sportifs, éducatifs et culturels, au parc du Vallon, tout comme à la nouvelle centralité et son offre commerciale et économique diversifiée. La force de ce projet était en effet de prendre en compte toutes les dimensions de la vie des habitants. Avec ces réalisations, La Duchère est passée en une décennie d'une cité des années soixante à l'un des premiers écoquartiers de France, dans lequel de nombreuses familles viennent s'installer.

Pour réussir ce pari, il était nécessaire de mener l'une des plus importantes opérations de relogements à l'échelle d'une opération de rénovation urbaine, avec près de 1 600 ménages relogés sur douze ans. Au nom de tous les partenaires, je tiens à remercier tous les Duchérois concernés pour leur coopération à ce projet ambitieux. Nous avons toujours souhaité que le locataire soit au cœur de son relogement, dans une logique « gagnant-gagnant » : gagnant pour le ménage qui obtient un logement conforme à ses attentes et souvent de meilleure qualité ; gagnant pour le quartier qui se transforme. Près de 80 % des ménages se disent satisfaits de leur relogement et pour la moitié, celui-ci est même jugé bénéfique.

Le dialogue constant avec les locataires et les nombreuses actions d'accompagnement (notamment des familles et des plus fragiles) ont concouru à la qualité du dispositif, celui-ci servant d'ailleurs d'exemple tant au sein de l'agglomération qu'au plan national.

J'exprime ma gratitude à l'ensemble des partenaires, dont l'engagement a été décisif aux côtés du Grand Lyon et de la Ville de Lyon : l'État, le Conseil général du Rhône, les bailleurs sociaux et en particulier l'Opac du Rhône, GrandLyon Habitat, la SACVL et Alliade Habitat, mais aussi tous les réservataires. Le volontarisme de tous ceux qui ont porté ce projet sous les deux précédentes mandatures a lui aussi été fondamental. Nous sommes convaincus que l'expérience acquise ici constituera à la fois une référence pour les futurs projets de rénovation urbaine à l'échelle nationale et un pilier pour l'achèvement du Projet Lyon La Duchère dans les secteurs de la Sauvegarde et du Château.



GÉRARD COLLOMB

Sénateur-Maire de Lyon
Président du Grand Lyon

UN PROJET GLOBAL POUR CHANGER LA VIE À LA DUCHÈRE

À La Duchère, 1 567 familles ont dû être relogées entre 2003 et 2014 pour permettre la rénovation urbaine de ce quartier du 9^e arr. de Lyon. Condition nécessaire et clef de voute d'un projet ambitieux pour changer la vie à La Duchère et faire de Lyon une ville plus mixte et équilibrée.



2005



2007



2013

UN VASTE PROJET DE RÉNOVATION URBAINE

Édifiée dans les années soixante à l'extrémité nord-ouest de Lyon, la cité de La Duchère était devenue au fil des ans l'un des quartiers les plus pauvres et les moins attractifs de Lyon.

Coupé de son environnement par de grandes barres d'immeubles devenues inadaptées aux modes de vie actuels, ce quartier monofonctionnel de 5 500 logements souffrait d'un manque d'activités économiques et d'une offre de logements peu diversifiée avec 80 % de logements sociaux pour seulement 20 % de logements privés. Sous l'impulsion de la Ville de Lyon, du Grand Lyon et de l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine, plus de 16 partenaires publics se sont réunis pour mettre en place

un « Grand Projet de Ville » à La Duchère sur la période 2003-2018 afin de transformer durablement ce quartier. Avec plus de 500 millions d'euros d'investissements publics et 250 millions d'euros d'investissements privés, ce projet de rénovation urbaine est l'un des plus ambitieux de France.

Tous les leviers de la Politique de la Ville ont été activés dans une stratégie globale où l'urbain et l'humain sont étroitement liés.

1 000 logements neufs ont déjà été livrés à La Duchère



UNE OFFRE DE LOGEMENTS RENOUVELÉE À LA DUCHÈRE

1 711 logements sociaux sont démolis et 1 775 logements diversifiés sont reconstruits à La Duchère sur la durée totale du projet, afin de ramener la part de logement social à 54 % à l'échelle du quartier.

Il s'agit en particulier de construire à La Duchère des logements en accession abordables à destination de trois cibles privilégiées : les jeunes actifs, les primo-accédants et les Duchérois. Depuis le démarrage du Projet, 1 369 logements sociaux ont été démolis. La dernière démolition, programmée mi-2015, est celle de la barre dite « 230 » (343 logements sociaux), patrimoine de l'Opac du Rhône et dernier immeuble de la « barre des mille ».

Grâce aux démolitions, de nouveaux espaces publics ont été aménagés, le quartier a été ouvert sur l'ouest lyonnais, une centralité a été créée, des équipements publics, commerces et bureaux ont été construits.

1 000 logements neufs ont été livrés : 35 % en accession à la propriété, 29 % de logements sociaux, 14 % de logements étudiants, 13 % de logements locatifs libres ou intermédiaires et 9 % de logements sociaux intermédiaires.

En parallèle, 719 logements sociaux ont été réhabilités et 1 134 logements en copropriété ont bénéficié de travaux d'amélioration.

La métamorphose de la barre 320 en 2011. SACVL



UNE MEILLEURE RÉPARTITION DES LOGEMENTS SOCIAUX À LYON

Les logements sociaux démolis à La Duchère ont été reconstruits à hauteur de 34,5 % dans l'arrondissement (dont 19 % à La Duchère, soit 292 logements), et 65,5 % dans les autres quartiers de Lyon (hors 8^e arr.), dans un objectif de rééquilibrage pour une ville plus mixte.

En janvier 2014, ce programme de reconstitution de l'offre de logements sociaux était livré à hauteur de 70 % (22 % des logements étaient en travaux, 8 % étaient financés ou attendus). 53 % des logements ont été financés en PLUS, 35 % en PLUS CD, 10 % en PLAI et 2 % en PLS.

PRÈS DE 1 600 MÉNAGES RELOGÉS

9 IMMEUBLES CONCERNÉS PAR LE RELOGEMENT

9 immeubles (1711 logements) ont été concernés par les relogements pour permettre des démolitions totales ou partielles, ainsi que des réhabilitations lourdes en raison du mauvais état global des résidences (notamment sur les plans thermiques et phoniques), mais surtout pour permettre la mise en œuvre du projet urbain.

4 bailleurs ont été concernés par le relogement : l'Opac du Rhône au premier chef avec 962 ménages relogés (soit 61,5 % des familles), la SACVL ensuite avec 413 ménages (26,5 %), puis GrandLyon Habitat avec 178 ménages (11 %) et enfin Alliade Habitat avec 15 ménages (1 %).

UN BILAN SUR 1 408 MÉNAGES RELOGÉS

Ce bilan va porter sur un total de 1 408 ménages (dont 140 décohabitants ou hébergés) :

578 ménages en phase 1 (soit 41 %), **366** ménages en phase 2 (soit 26 %), **464** ménages en phase 3 (soit 33 %).

Ce bilan ne porte pas sur les ménages résidant les allées 320 à 323 de la SACVL à Balmont, relogés définitivement ou temporairement avant leur retour dans l'immeuble (et dont le relogement a été effectué hors convention ANRU).

↳ Bâtiments concernés par le relogement



Orthophotographie de La Duchère en 2002

→ Relogements effectués AVANT 2003

Barre 200, GrandLyon Habitat

→ Relogements effectués EN PHASE 1 (2003 à 2005)

Barre 210 (275 ménages), Opac du Rhône
Barre 260 (288 ménages), SACVL
Barre 410 (42 ménages), GrandLyon Habitat

→ Relogements effectués EN PHASE 2 (2006 à 2009)

Barre 220 (348 ménages), Opac du Rhône
Barre 420 (26 ménages), GrandLyon Habitat
Barre 320 (119 ménages), SACVL

→ Relogements effectués EN PHASE 3 (2010 à 2014)

Barre 230 (339 ménages), Opac du Rhône
Barre 430 (110 ménages), GrandLyon Habitat
Immeuble Saint-Simon (115 ménages), Alliade Habitat
Barre 320 (6 ménages), SACVL

Situation familiale des ménages à reloger



LE PROFIL DES MÉNAGES RELOGÉS

Plus d'un tiers des locataires à reloger était des personnes vivant seules et 30 % étaient des couples avec enfants.

Les ménages étaient composés en moyenne de 2,57 personnes et 60 % étaient de petits ménages (1 à 2 personnes). Le pourcentage des familles nombreuses (6 personnes ou plus) était de 8,8 %. Un autre élément assez spécifique est l'âge élevé des locataires : la moyenne d'âge du titulaire du bail était en effet de 51,8 ans et un tiers des locataires était âgé de plus de 60 ans. Une grande majorité des ménages était des actifs et 32 % des retraités.

Le niveau de ressources moyen (incluant salaires, pension et prestations sociales hors APL) était équivalent à 1448 € mensuels et n'excédait pas le SMIC pour 40 % d'entre eux. Globalement, les deux tiers des ménages avaient un niveau de ressources équivalent au plafond PLAI (c'est-à-dire inférieur à 60 % du PLUS). Plus des deux tiers des locataires étaient bénéficiaires de l'APL. Le taux d'effort moyen (part du budget consacré au logement et aux charges, APL déduite) s'élevait à 20,8 %. Une fois les loyers et charges payés (APL déduite), il restait aux ménages en moyenne 18,22 €/jour/personne. Pour un quart des ménages il restait même moins de 10 €/jour/personne.

La troisième phase de relogement se caractérise quant à elle par une proportion légèrement plus élevée de ménages âgés de plus de 60 ans (35,4 %) et une part plus grande de ménages avec enfants (plus de la moitié). Le niveau de ressources moyen est plus élevé (1 627 € mois).

Déménagement barre 230



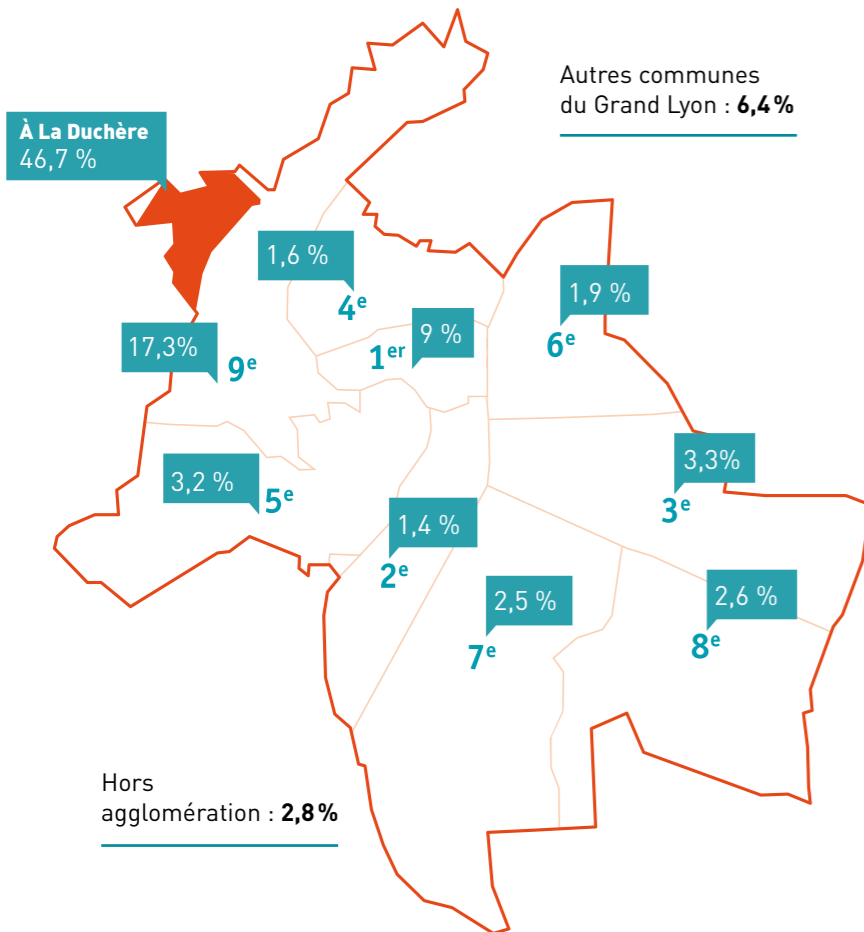
© J.F. Marin, Opac du Rhône

OÙ ONT ÉTÉ RELOGÉS CES MÉNAGES ?

Plus de huit ménages sur dix ont été relogés dans la Ville de Lyon dont près de la moitié des ménages (46,7%) à La Duchère.

Communes Ouest du Grand Lyon : **9,5%**

Autres communes du Grand Lyon : **6,4%**



PLUS DE DEUX PROPOSITIONS PAR MÉNAGE

Les locataires ont bénéficié en moyenne de 2 propositions de logement :

1,4 en phase 1,
2 en phase 2
2,6 en phase 3.

Par ailleurs, **28,7%** se sont vu proposer un ou plusieurs logements neufs. Ce chiffre est même nettement supérieur pour la 3^e phase, puisque la moitié s'est vu proposer un ou plusieurs logements neufs.

« Y a-t-il un lien entre lieu de relogement et profil du ménage ? »



L'éclairage d'Aurélie Sauvignet
chargée de développement Habitat Mission GPV Lyon La Duchère

« Il n'y a pas de lien systématique entre le profil des ménages et la localisation du relogement, contrairement à ce qui a été constaté dans certains quartiers d'autres régions où les familles fragiles ont plutôt été relogées sur site. Seulement 37,5% des familles monoparentales ont été relogées sur site. Les grands ménages (supérieurs à 4 personnes) quant à eux sont à peine surreprésentés sur site où ils sont 51,4% à avoir été relogés.

Ces familles ont donc eu la possibilité de choisir, et d'accéder à différentes localisations en fonction de leurs souhaits. Les ménages en activité professionnelle ont un peu plus tendance à être relogés en dehors de La Duchère (c'est le cas pour 64% d'entre eux), ce qui s'explique par leur âge et leur capacité à se projeter dans un autre quartier. À l'inverse, nous avons favorisé le relogement à La Duchère des personnes âgées car elles ont été jugées prioritaires. On ne repart pas à zéro quand on a 80 ans, contrairement à des familles plus jeunes qui ont pu avoir cette aspiration.

Enfin, 46% des ménages fragiles financièrement (ayant un reste à vivre inférieur à 10€/j/personne) ont été relogés sur site, soit dans la moyenne des familles relogées. Ils ont eu accès à des localisations diverses, de la même manière que les autres ménages relogés. Ainsi le relogement n'a pas fragilisé la composition sociale du territoire de La Duchère ».

La Mission GPV Lyon La Duchère (14 agents Ville de Lyon et Grand Lyon) assure la maîtrise d'ouvrage globale du Projet Lyon La Duchère et coordonne la mise en oeuvre du projet de rénovation urbaine et du Contrat Urbain de Cohésion Sociale.

LES CONDITIONS DU RELOGEMENT



41% de ménages relogés dans le neuf depuis 2010



Résidence Bois d'Argent. GrandLyon Habitat



UNE MEILLEURE ADÉQUATION ENTRE LES LOGEMENTS ET LES SITUATIONS FAMILIALES

Avant relogement, près des trois quarts des ménages étaient logés dans des T3 ou T4 (nombreux dans le parc HLM) avec des situations fréquentes de sur- ou sous-occupation des logements. Le relogement a été l'occasion de mieux prendre en compte la composition des familles. Ainsi, l'adéquation entre la taille du ménage et celle de l'appartement a augmenté. À noter qu'une part importante de ménages reste en « sous-occupation » : les ménages qui souhaitaient conserver une plus grande typologie n'étaient pas obligés de diminuer la taille de leur

appartement (par exemple des personnes âgées seules ont pu conserver des T3, plus rarement des T4). En revanche ce sont les familles à l'étroit qui ont vu leur situation s'améliorer : les situations de sur-occupation sévère ont diminué de près de 70% après relogement. En outre, les ménages ont été relogés dans des appartements aux surfaces plus grandes. Enfin, plus de 80% des ménages ont été relogés selon la typologie souhaitée, ou plus grande : par exemple 91% des ménages qui souhaitaient un T4 ont été relogés dans un T4, T5 ou T6.

PRÈS D'UN QUART DES RELOGEMENTS RÉALISÉ DANS LE NEUF

Près d'un quart des ménages (22,6%) a été relogé au sein d'un programme neuf. Tout au long des 12 années du relogement, la part des ménages relogés dans le neuf n'a cessé de progresser, pour atteindre 41% en 3^e phase. Les opportunités offertes par les constructions neuves à La Duchère, mais aussi dans Lyon et l'agglomération, ont été plus nombreuses au fur et à mesure des relogements : ainsi, les secteurs du Plateau de La Duchère et de Vaise (Lyon 9^e) représentent respectivement 38,7% et 19,3% des relogements dans le neuf. La composition familiale des ménages relogés dans le neuf est assez proche de l'ensemble des ménages relogés avec toutefois une légère surreprésentation des couples avec enfants et des ménages de cinq personnes et plus, des actifs et des ménages percevant l'APL.

Les ménages relogés dans le neuf se distinguent par un niveau de ressources supérieur (en comptant les salaires, pensions et prestations sociales : 330 € de plus que la moyenne des ménages relogés).

Résidence Nelson Mandela. Opac du Rhône



LES TRAVAUX D'EMBELLEMENT

Les ménages qui avaient réalisé de gros travaux d'embellissement dans leur logement ont pu retrouver des prestations à hauteur de leurs investissements dans leur nouvel appartement. Dans la majeure partie des cas, il s'agissait de faïences dans les salles de bains, de changement de sols ou de revêtements muraux, de changement de sanitaires, de pose de placards... L'ANRU prenait en charge 1500€ de travaux par locataire, mais les bailleurs ont réalisé près de 2400€ de travaux en moyenne par locataire relogé (cette moyenne étant largement dépassée dans certains cas). Si l'on écarte les ménages relogés dans le neuf, qui ne bénéficient pas de travaux d'embellissement particuliers, cette moyenne s'élève même à près de 4400€ par logement embelli. **Vincent Mazoyer**, responsable du service mobilité résidentielle chez GrandLyon Habitat, souligne l'importance accordée aux travaux : « nous avons apporté un grand soin à satisfaire les locataires, en allant bien au-delà des budgets accordés par l'ANRU en la matière ».

2009 : l'équipe relogement de GrandLyon Habitat



DES RELOGEMENTS GRÂCE À L'INTER-BAILLEURS

Chaque bailleur a réalisé une grande majorité des relogements au sein de son patrimoine, mais pas exclusivement. En effet, un fort partenariat inter-bailleurs a permis le relogement de 26 % des ménages chez un autre bailleur que celui d'origine : 21 bailleurs sociaux de l'agglomération ont contribué au relogement. Soulignons que les bailleurs sociaux disposant d'un patrimoine à La Duchère (Opac du Rhône, SACVL, GrandLyon Habitat et Alliade Habitat) ont réalisé à eux seuls près des trois-quarts des relogements en inter-bailleurs. Ce partenariat s'est accentué tout au long des trois phases pour atteindre 36 % de relogements effectués grâce à l'inter-bailleurs en phase 3, afin de répondre au souhait de localisation des ménages. **Alain Pourtier**, directeur du renouvellement urbain à l'Opac du Rhône ajoute : « Pour la barre 230, un ménage sur deux a été relogé sur le patrimoine d'un autre bailleur à La Duchère. L'Opac du Rhône leur en est très reconnaissant ». La mobilisation des réservataires a également joué un rôle central avec près de 31 % des relogements effectués par ce biais.

LES GARANTIES DE L'ANRU POUR LES MÉNAGES RELOGÉS

Dans le prolongement de l'attention qui a été portée aux conditions financières du relogement dès leur lancement, les bailleurs ont appliqué le règlement général de l'ANRU de 2007 :

- **POUR LES MÉNAGES LES PLUS MODESTES** (sous plafonds de ressource PLAI), et pour un logement de surface égale, il s'agit d'offrir un reste à charge constant (loyer et charges, déduction faite des aides personnelles au logement) ;
- **POUR LES MÉNAGES QUI NE DÉPASSENT PAS LES PLAFONDS DE RESSOURCES** permettant de bénéficier d'un logement social conventionné, et pour une offre de relogement à surface égale et un service rendu comparable (qualité de la construction et des prestations techniques, localisation, environnement immeuble), il s'agit d'offrir un niveau de reste à charge similaire à celui qui aurait été autorisé dans l'hypothèse d'une réhabilitation du logement initial ;
- **POUR LES AUTRES MÉNAGES**, le reste à charge doit être compatible avec leurs ressources.

UN TAUX D'EFFORT MAÎTRISÉ ¹

Après relogement, on constate une très faible augmentation (+ 1 %) de la quittance résiduelle² qui passe en moyenne de 271€ à 274€. Pour les ménages bénéficiant de l'APL, si le loyer moyen a augmenté, l'APL a joué son rôle compensatoire et a évolué avec l'augmentation des loyers. Ainsi, la quittance résiduelle des ménages touchant l'APL a enregistré une légère baisse. En revanche, pour les ménages ne bénéficiant pas ou plus de l'APL, la quittance résiduelle a augmenté de 8 %, notamment du fait de charges en moyenne plus élevées. On constate par ailleurs une légère diminution du taux d'effort qui passe de 20,8 % avant relogement à 19,2 % en moyenne après relogement. Près de la moitié des ménages (47,9 %) ont vu leur taux d'effort diminuer. La situation s'améliore en particulier pour les ménages ayant un taux d'effort supérieur à 30 % : ils étaient 20 % dans cette situation avant relogement et ne sont plus que 10 % après relogement. Sur la 3^e phase de relogement,

ce pourcentage chute même à 5 %. « Le relogement a amélioré la situation de la majorité de ces familles, qui déménagent souvent dans un logement de taille plus adaptée à leur profil. Beaucoup ont même été relogés dans le neuf où les charges sont moins élevées et le loyer mieux remboursé par l'APL », commente Alain Pourtier, directeur du renouvellement urbain à l'Opac du Rhône.

Si l'application de la réglementation ANRU de 2007 a certainement contribué à renforcer la vigilance des partenaires, **Alain Pourtier** nuance « Nous nous sommes améliorés au fil des ans, notamment dans le calcul global des charges. Pour autant, dès le début des relogements en 2002-2003, l'Opac du Rhône et l'ensemble des partenaires se sont fixés un niveau d'exigence élevé. La Charte du relogement d'agglomération, signée en 2006, est venue concrétiser ce travail partenarial engagé depuis plusieurs années, anticipant ainsi la mise en place des garanties pour les ménages relogés dans le règlement ANRU ».

LE PORTRAIT TYPE DU MÉNAGE RELOGÉ AYANT UN TAUX D'EFFORT SUPÉRIEUR À 25 %

Une personne âgée, seule, disposant d'un faible niveau de ressources, relogée dans un T3 ou T4 sur le Plateau ou à Balmont



¹ Le taux d'effort = part du budget du locataire consacré au loyer + charges (APL déduite)

² Quittance résiduelle = loyer + charges (connues dans la quittance) - APL



DES LOCATAIRES SATISFAITS DE LEUR RELOGEMENT

Afin d'évaluer la satisfaction des locataires, un questionnaire de satisfaction a été envoyé par la Ville de Lyon à chaque ménage relogé 6 mois après son relogement, et une relance téléphonique a été assurée pour améliorer le taux de retour (466 réponses/1 048 ménages enquêtés).

Avec toutes les réserves liées à ces résultats non exhaustifs, ces enquêtes nous éclairent néanmoins sur le niveau de satisfaction des ménages relogés (les ménages insatisfaits profitant souvent de l'occasion offerte pour le signaler).

Ainsi, 78,3 % des ménages se disent satisfaits des conditions globales du relogement. Le niveau de satisfaction a même tendance à s'améliorer à chaque phase de relogement, pour atteindre 80 % en 3^e phase. En parallèle, 52 % des locataires relogés au cours de la 3^e phase jugent leur relogement bénéfique (ils étaient 38 % en première phase). La satisfaction à l'égard du nouveau logement augmente nettement pour passer de 80 % en 1^{re} phase à 88 % en 3^e phase.

Légèrement plus haute en 3^e phase, la satisfaction concernant la localisation du nouveau logement est globalement de 84,1 %. Le déménagement en lui-même s'améliore grâce à l'expérience acquise ; il satisfait 88 % des ménages en 3^e phase contre 80 % en 1^{re} phase. L'accompagnement et la prise en compte de la situation personnelle sont jugés positivement par 83,2 % des ménages relogés. Enfin, le taux de ménages qui disent s'être bien intégrés dans leur nouveau logement progresse nettement : il était de 75 % en première phase, 85 % en seconde et 88 % en 3^e phase.

Parmi les principales sources d'insatisfaction des locataires, la durée des travaux dans les logements de destination, et leur qualité. Il est à souligner que cette insatisfaction tend paradoxalement à être plus importante chez les ménages relogés dans le neuf, en lien avec la qualité des finitions.

Près de 80 % des ménages se disent satisfaits des conditions globales du relogement

Mme GONIN
relogée
en 2011

« Je suis très contente de mon relogement : je ne souhaitais pas un logement neuf ; les peintures qui ont été réalisées dans l'appartement me conviennent tout à fait. De la fenêtre, j'ai une vue magnifique sur Lyon, et je vois aussi l'école où mes enfants et petits-enfants sont allés ! **LE PLUS IMPORTANT POUR MOI C'ÉTAIT DE RESTER DANS LE QUARTIER**, de garder des contacts avec les gens que je connais depuis 44 ans à La Duchère ! »



Mme REDJIMI
relogée
en 2013

« C'EST IMPORTANT D'AVOIR DES COLLECTIFS SOLIDES POUR FAIRE ENTENDRE LA VOIX DES LOCATAIRES. Je me suis impliquée dans le collectif de la barre 230 et aujourd'hui nous montons le collectif de l'immeuble neuf Marie Curie pour échanger avec notre bailleur sur les finitions et la vie de la résidence. »

Mme GRICHE,
relogée
en 2011

« Nous étions très attachés à La Duchère mais **NOUS AVONS ACCEPTÉ UN RELOGEMENT SUR VAISE**. Suite à notre investissement dans le collectif 230, nous gardons des liens forts avec nos anciens voisins. »



Mme HOUARI,
relogée fin
2010

« Nous étions à l'étroit dans notre appartement de la barre 230. Nous avons été relogés dans un T5 à Saint-Didier-au-Mont-D'Or. **C'ÉTAIT INESPÉRÉ.** »

UN DISPOSITIF ENGAGEANT TOUTE L'AGGLOMÉRATION,

pour mobiliser l'offre de logements et assurer la qualité du relogement

LA CHARTE DU RELOGEMENT DU GRAND LYON

Fruit d'un groupe de travail associant le Grand Lyon, le Conseil général du Rhône, l'État, les communes du Grand Lyon en renouvellement urbain (dont Lyon), l'association des bailleurs du Rhône, ABC HLM, les bailleurs sociaux et les associations de locataires (CNL et CSF), des collectifs d'habitants, la Charte du relogement du Grand Lyon a été signée en 2006. Elle a été élaborée dans le cadre d'un GT de la Conférence d'agglomération sur l'Habitat. Elle définit les principes du relogement dans l'agglomération lyonnaise dans le cadre des opérations de rénovation urbaine.

Le Groupe de Travail Inter-quartier (collectif d'habitants de La Duchère) a eu un rôle actif dans l'écriture de cette charte. Celle-ci place le locataire au cœur du dispositif pour insérer le relogement dans une démarche résidentielle positive et appuie les opérations de relogement sur un partenariat et une solidarité entre bailleurs, collectivités et acteurs sociaux, avec des engagements forts en matière de qualité, délais, conditions financières, accompagnement personnalisé, suivi post relogement, concertation, partenariat et moyens.

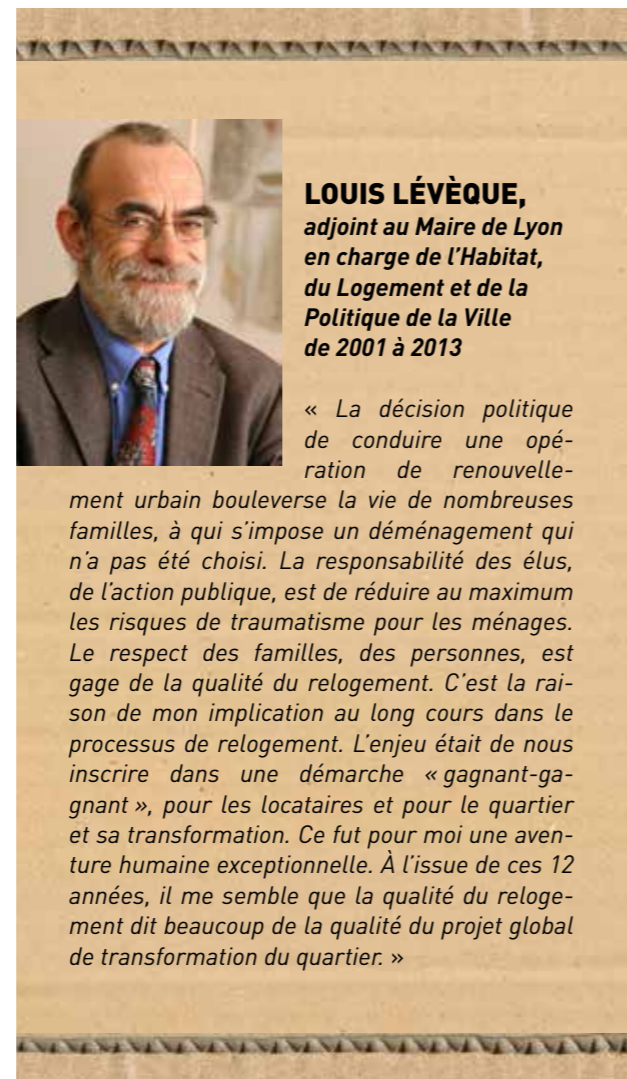
PARTENARIAT INTER-BAILLEURS ET MOBILISATION DES RÉSERVATAIRES

La mobilisation de l'offre de logements a été rendue possible via un poste de chargé de mission relogement, porté par l'association des bailleurs du Rhône, ABC HLM.

L'organisation des livraisons de logements neufs spécifiquement financés pour les ménages concernés par le relogement (PLUS CD) s'est faite au niveau du Grand Lyon dans le cadre de groupes techniques visant à mobiliser les typologies de logements nécessaires au regard des souhaits des ménages. Plus largement, le Grand Lyon, réservataire de logements, contribue à la mobilisation de l'offre de logements au profit des ménages à reloger.

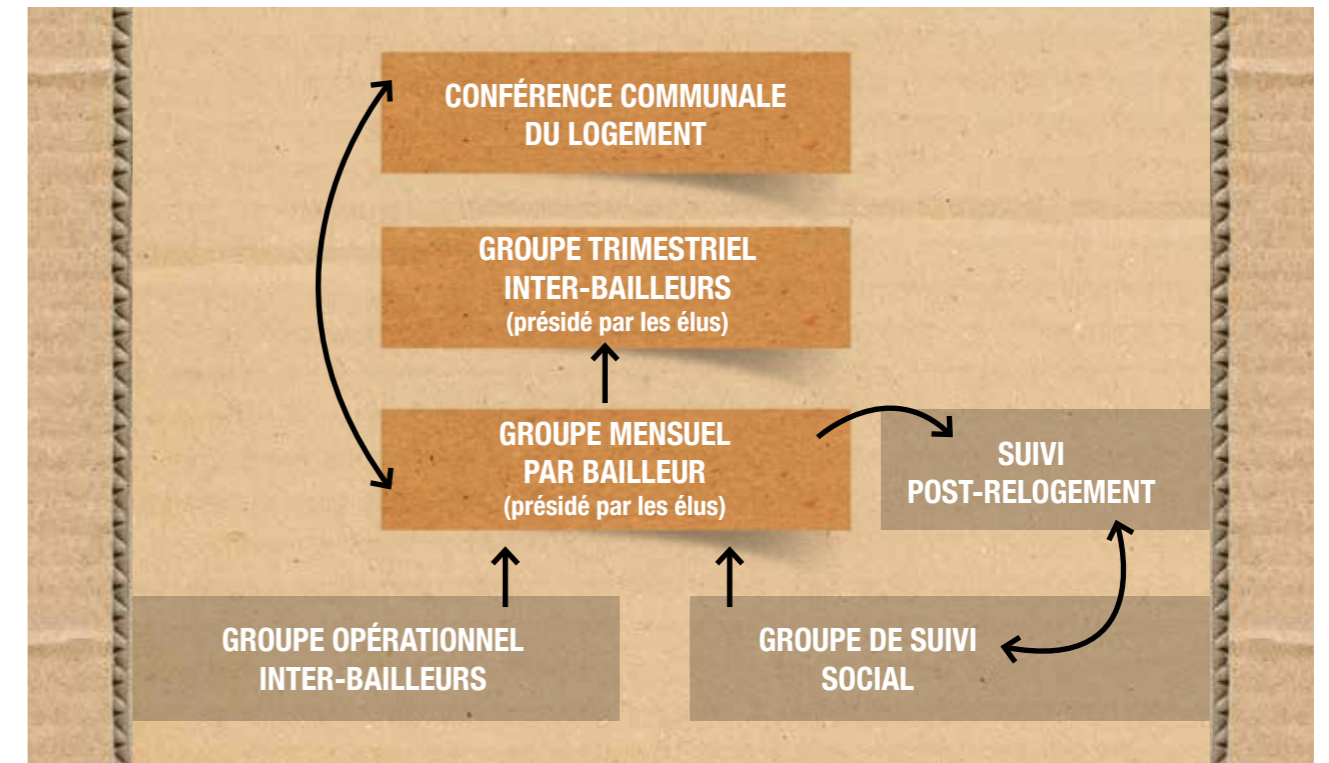
UN PORTAGE POLITIQUE FORT

À l'échelle de la Ville de Lyon et de La Duchère, le relogement a bénéficié d'un portage politique fort et d'un dispositif de pilotage qui s'est structuré et a évolué au cours des différentes phases du relogement (une AMO pilotage du relogement a ainsi été mise en place dès 2004).



LOUIS LÉVÈQUE,
adjoint au Maire de Lyon
en charge de l'Habitat,
du Logement et de la
Politique de la Ville
de 2001 à 2013

« La décision politique de conduire une opération de renouvellement urbain bouleverse la vie de nombreuses familles, à qui s'impose un déménagement qui n'a pas été choisi. La responsabilité des élus, de l'action publique, est de réduire au maximum les risques de traumatisme pour les ménages. Le respect des familles, des personnes, est gage de la qualité du relogement. C'est la raison de mon implication au long cours dans le processus de relogement. L'enjeu était de nous inscrire dans une démarche « gagnant-gagnant », pour les locataires et pour le quartier et sa transformation. Ce fut pour moi une aventure humaine exceptionnelle. À l'issue de ces 12 années, il me semble que la qualité du relogement dit beaucoup de la qualité du projet global de transformation du quartier. »



Vanessa Zamor, responsable de la cellule Attribution des logements au service Habitat de la Ville de Lyon, souligne la mobilisation du service habitat dans le processus du relogement : « le relogement opérationnel est une priorité pour la Ville de Lyon. Cette priorité a été affichée au sein de la conférence communale du logement et détaillée dans la « Charte d'accès au logement pour tous » de la Ville, approuvée en 2003. Le service habitat a été présent dans l'ensemble des groupes de suivi mis en place depuis 2004 pour le relogement. »

DIFFÉRENTS GROUPES DE TRAVAIL

Parmi les instances de suivi, le groupe opérationnel, formalisé en 2006, réunissait de manière mensuelle les chargé(s) de relogement ou représentants des bailleurs avec le service habitat de la Ville de Lyon.

Son rôle était de répondre aux nombreux besoins de relogement sur site et de favoriser les échanges inter-bailleurs. Il a permis de faire progresser les méthodes de travail de manière partenariale. Partant de la demande, il a conduit à une réelle mobilisation de l'offre de logements à La Duchère et a permis de capter une offre de logements (neufs notamment) dans Lyon et l'ouest lyonnais.

Lilian Dudon, responsable location de logements, précise le rôle de la SACVL : « après avoir sollicité ponctuellement les autres bailleurs pour mener à bien des relogements sur

La Duchère, ces dernières années la SACVL a plutôt contribué au relogement de ménages d'autres organismes, en mettant à disposition un grand nombre de dédites sur notre patrimoine, à La Duchère ou dans des secteurs demandés par les ménages : cela va bien au-delà du seul nombre de logements qui ont in fine été acceptés par les locataires, puisque pour un relogement qui a abouti, on a pu mettre à disposition jusqu'à trois logements ! Les échanges en groupe opérationnel nous ont permis de préciser les besoins, et de mobiliser les logements souhaités en termes d'étages, d'allées, de balcons... Connaître la situation des ménages bien à l'avance facilite aussi leur arrivée chez un autre bailleur. » Lilian Dudon insiste sur les nouvelles pratiques issues de ce travail partenarial : « Le travail sur le relogement nous a permis d'abord de mettre les habitants au cœur de nos échanges et de développer des métiers de spécialistes. Cette spécialisation nous a amenés à modifier certains processus en interne qui bénéficient aujourd'hui au plus grand nombre de demandeurs. Les échanges, en confiance, tissés entre bailleurs, institutions, référents sociaux va bien au-delà des instances du relogement, puisqu'ils restent fructueux dans toutes les autres instances locales ».

Le Groupe de Suivi Social a été mis en place au démarrage de la seconde phase de relogement en 2006. Co-piloté par l'Antenne Solidarités 9^e arr. (CCAS de la Ville) et par le Conseil général, il était composé des travailleurs sociaux de la Maison du Rhône (MDR) et de l'Antenne Solidarités du 9^e, des conseillers en relogement de chacun des bailleurs, et depuis 2010 d'Interface 9* (équipe de prévention en santé mentale).

* Interface 9^e a été créé à la fin des années 90 sous l'impulsion du Maire du 9^e arr., Gérard Collomb, en lien avec le service de psychiatrie de l'Hôpital de Saint-Cyr-au-Mont-D'or. Financée par la Ville de Lyon, le Conseil général du Rhône et l'Agence Régionale de Santé, cette équipe, unique à Lyon, anime sur le 9^e arrdt. un réseau de partenaires pour une meilleure prise en compte des problèmes de santé mentale.

Ce groupe se réunissait une fois par mois avec chaque bailleur concerné. Les participants faisaient remonter dans cette instance des situations de ménages avec des problématiques particulières (fragilité financière, âge, isolement, problèmes de santé physique ou psychologique...).

Catherine Goy, (Maison du Rhône) en tire un bilan très positif : « Les situations étaient étudiées en accord avec les personnes suivies. Cela permettait de croiser les regards, d'aborder une situation dans sa globalité, comprendre les contraintes de chacun, nous soutenir mutuellement et élaborer ensemble les meilleures stratégies.

En 3^e phase de relogement par exemple, nous avons été surpris de constater que la réalité des logements neufs livrés à La Duchère ne correspondait pas forcément aux envies des locataires (balcons non systématiques, manque de placards à leur goût, cuisines souvent ouvertes ou de taille réduite...).

Il y avait aussi beaucoup de situations de personnes âgées pour qui le relogement était une perte de repères importante...».

Mais les situations les plus complexes étaient celles qui relevaient de problèmes de santé mentale. D'après **Valérie Bonicalzi-Herrero**, infirmière psychiatrique à Interface 9^e : « pour certaines familles, le déménagement est de l'ordre du deuil, du traumatisme, du sentiment d'être mis au rebus. Il est important que les conseillers en relogement mesurent tout cela. Nous venions en conseil auprès des chargés de relogement et des assistantes sociales de la MDR, mais nous pouvions aussi intervenir directement auprès de certains ménages dans des cas précis qui nécessitaient un accompagnement spécifique ». Le groupe de suivi social a étudié 100 dossiers lors de la 2^e phase du relogement, contre seulement 40 lors de la 3^e phase. « Les bailleurs ont acquis une réelle expertise au cours des différentes phases du relogement, et ont eu moins besoin de nous solliciter en 3^e phase. Par contre, les dossiers qui restaient étaient complexes », estime **Pépita Valadès**, responsable de l'Antenne Solidarités 9^e arr. du CCAS de la Ville de Lyon. « Au cours des premières années du relogement, nous avons identifié des problématiques récurrentes et nous avons mis en place des outils, à l'image de l'adaptation des Chèques Domicile Liberté du CCAS pour des personnes âgées ou handicapées ».

Zoom sur LE CHÈQUE DOMICILE LIBERTÉ

Grâce aux différents espaces de dialogue entre les partenaires, et à l'implication de l'Association Demain Ensemble relayant fortement ce besoin sur le quartier, les problèmes spécifiques aux personnes âgées ont été de mieux en mieux identifiés et pris en compte tout au long du relogement.

Ainsi en 2010, le dispositif « Chèques Domicile Liberté » financé par le CCAS de la Ville de Lyon a été étendu aux situations de relogement. Sous cer-

taines conditions de ressources et d'invalidité (être âgé de plus de 70 ans et/ou déclaré handicapé à plus de 80 %), en complément des aides apportées par le bailleur (mise en carton, déménagement, installation), les ménages qui en avaient besoin ont pu être épaulés dans leur relogement par des associations d'aide à domicile : tri des affaires, mise en cartons, accompagnement pour la visite des travaux effectués dans le logement, prise en charge de la personne le jour du déménagement, ou encore aide à l'installation.

UN SUIVI POST-RELOGEMENT RENFORCÉ

Dès les premiers relogements, les partenaires ont mis en place des actions pour assurer la bonne insertion du ménage dans son nouvel appartement.

L'enquête de satisfaction de la Ville de Lyon permettait de faire ressortir des situations problématiques. L'Opac du Rhône confiait une enquête post relogement à un bureau d'étude extérieur afin de faire le point 6 mois après le relogement avec chaque ménage (par une visite à domicile) sur le plan technique dans le logement, sur le dossier administratif, sur l'intégration dans le quartier..., et de prendre les mesures nécessaires jusqu'à un éventuel nouveau relogement.

Enfin, un important suivi est assuré au quotidien par les conseillers relogement (identifiés comme personne ressource pendant plusieurs mois, voire des années...).

Au cours de la troisième phase, les partenaires ont souhaité développer et compléter ce suivi : Grandlyon Habitat a réalisé une étude pour un outil d'alerte informatique ; l'Opac du Rhône a utilisé plus systématiquement la balance des impayés pour repérer des ménages relogés en difficulté ; enfin, sur la base d'indicateurs d'alerte (famille monoparentale relogée en dehors du quartier, décohabitants, fragilité situation économique, taux effort élevé, forte évolution du taux d'effort...), des situations nécessitant une analyse partenariale après le relogement ont été repérées, puis ré-examinées par les partenaires plus de 6 mois après le relogement (71 ménages concernés pour la barre 230 de l'Opac du Rhône, soit 15,3% des ménages relogés).

UN ACCOMPAGNEMENT MULTIFACETTES



Emménagement dans la résidence neuve, Nelson Mendela

LE DIALOGUE AVEC LES HABITANTS ET LE MAINTIEN DE LA QUALITÉ DE VIE DANS LES IMMEUBLES VOUÉS À DÉMOLITION.

De nombreux espaces collectifs d'information et d'échange ont été mis en place par les bailleurs et la Ville de Lyon tout au long du relogement, avec un portage partenarial.

En plus des permanences sur site des conseillers en relogement, l'Opac du Rhône en particulier, a proposé des réunions publiques, environ tous les 6 mois, aux locataires des barres 210, 220 puis 230.

Après chaque réunion, un journal d'information était diffusé dans les boîtes aux lettres pour rendre compte des points abordés et des engagements pris en réunion, notamment pour les personnes qui n'avaient pas pu se déplacer.

En outre, le relogement a été l'occasion de développer et de soutenir l'essor de collectifs de locataires. « C'est dans l'intérêt de la collectivité et du bailleur d'avoir des interlocuteurs qui relaient la parole du plus grand nombre de locataires. Dès lors, il nous faut accompagner les habitants volontaires pour qu'ils puissent s'organiser et porter une parole collective dans un processus qui concerne chacun d'entre eux », explique **Bruno Couturier**, directeur de la Mission GPV Lyon La Duchère.

Dans le cadre de la programmation politique de la Ville, un soutien financier a ainsi été apporté au centre social Duchère Plateau pour accompagner l'essor d'un collectif de locataires de la barre 230. « Avant même le début du relogement, certains locataires de la barre 230 nous ont rappelé que le projet urbain prévoyait la démolition de

leur immeuble et qu'ils comptaient bien être relogés. Ensuite, au début du relogement, les membres du collectif 230 ont mené des actions « coup de poing » pour dénoncer des dysfonctionnements fréquents des ascenseurs et des problèmes de cadre de vie. Ces actions nous ont permis de construire les conditions d'un dialogue permanent. », souligne **Bruno Couturier**.

Pour améliorer le cadre de vie dans les immeubles voués à la démolition (point sur le lequel le collectif GTI avait alerté les élus lors de l'élaboration de la charte du relogement), des subventions ont été accordées dès 2003 aux bailleurs pour financer des actions de sur-entretien des parties communes, pour effectuer des réparations suite à des actes de vandalisme, pour renforcer l'enlèvement des encombrants...

Alors qu'il était déjà acté que les immeubles 220 et 230 allaient être démolis, plus de 900 000€ de travaux, réalisés par l'Opac du Rhône, ont ainsi été cofinancés à 50 % par la Ville de Lyon, le Grand Lyon, l'ANRU, l'État et la Région Rhône-Alpes entre 2003 et 2014. Grâce aux instances de dialogue avec les locataires et de pilotage entre partenaires, certaines actions ont aussi pu être menées de manière réactive.

En 3^e phase par exemple, des visites collectives de différents quartiers de Lyon et d'immeubles neufs ont été co-organisées par les partenaires du relogement pour atténuer les « freins au relogement » et les appréhensions liées au changement de quartier et de cadre de vie.



RENCONTRE AVEC AURÉLIE MACIA
Conseillère sociale
Opac du Rhône

LE RÔLE CENTRAL DU CONSEILLER SOCIAL EN CHARGE DU RELOGEMENT

Quel a été votre rôle dans le dispositif relogement à La Duchère ?

A.M : J'ai été conseillère en relogement pendant 7-8 ans à La Duchère pour l'Opac du Rhône. Nous étions deux équivalents temps plein pour un immeuble de 343 logements. J'ai accompagné le relogement des locataires des barres 220 et 230. Ce fut des années très enrichissantes, mais aussi usantes en raison notamment de l'exposition au stress.

Quelles qualités ce métier nécessite-t-il ?

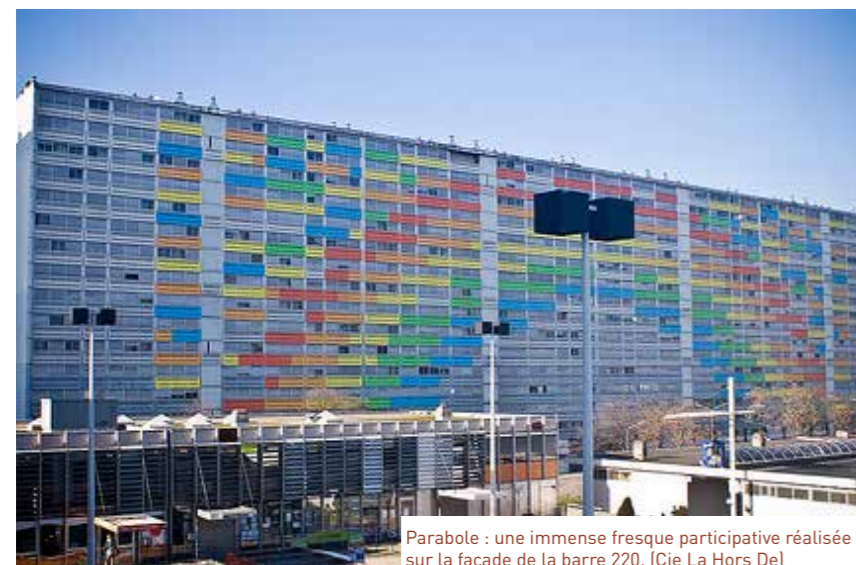
A.M : Le conseiller en relogement travaille avec des ménages qui ne

sont pas forcément en demande ni en difficulté. Cela implique une grande part d'écoute des locataires, de négociation, mais aussi de rigueur pour traiter avec équité toutes les situations. Je pense aussi que sur une grosse opération de renouvellement urbain comme La Duchère, les locataires sont plus exigeants.

Quel bilan tirez-vous du travail avec les différents partenaires ?

A.M : Le portage politique a été très fort à La Duchère, marqué par des personnalités engagées qui n'avaient pas peur de dire sans langue de bois la réalité du relogement aux ménages concernés.

Je crois aussi que le partenariat entre tous les acteurs a été exemplaire. Nous étions tous dans le même bateau.



Parabole : une immense fresque participative réalisée sur la façade de la barre 220. (Cie La Hors De)



UN ACCOMPAGNEMENT CULTUREL À CHACUNE DES PHASES DU RELOGEMENT

Dès la première phase du relogement, des résidences artistiques ont été menées dans le cadre du Contrat Urbain de Cohésion Sociale pour recueillir la mémoire des habitants, valoriser les lieux et leur histoire, garder de la vie dans une barre qui se vidait peu à peu, accompagner les locataires dans leur « travail de deuil ».

Parmi les actions menées, la Compagnie La Hors De a développé pendant 5 ans de nombreuses actions pour accompagner le renouvellement urbain auprès des habitants et faire rayonner le quartier, parmi lesquelles l'installation d'un Musée éphémère dans la barre 220 où des appartements vides étaient transformés en œuvres d'art. En 2008, 18 mois avant la démolition, une immense fresque participative en forme d'arc-en-ciel a été peinte à l'occasion de la fête des lumières sur la façade de l'immeuble. Cette performance a été très fortement médiatisée à l'époque et a eu des répercussions positives sur les derniers locataires présents dans la barre.

Pour le relogement des locataires de la barre 230, une résidence artistique de 3 ans a été confiée à la Compagnie de théâtre Le Fanal pour un accompagnement « sensible » du relogement.



© Bruno Amsellem



Spectacle Les Traversants (Cie Le Fanal)

© Jérôme Bédélet

Les artistes ont peu à peu « apprivoisé » les locataires grâce à une installation nomade en pied d'immeuble. Plus d'une cinquantaine d'entretiens et de dessins documentaires avec les locataires ont ensuite été effectués par la Cie, qui a rapidement ouvert un « appartement modèle » dans la barre, tenant lieu à la fois de mini-théâtre et de lieu d'exposition.

Différents ateliers de pratiques artistiques ont donné naissance à un travail plastique autour des blocs de boîtes aux lettres, mais aussi à l'écriture d'un spectacle, *Les Traversants*, inspiré de récits de vie de locataires qui a ensuite été joué entre autres, par des habitants eux-mêmes, sur la nouvelle place centrale du quartier. « Notre travail a été de mettre en lumière l'impact humain tout en valorisant les parcours de vie des habitants », explique **Pierre Desmaret**, directeur artistique du Fanal.

LA POURSUITE DES ACTIONS DANS LES NOUVELLES RÉSIDENCES

À l'issue du dispositif de relogement des locataires de la barre 230, l'Opac du Rhône et les partenaires financiers ont souhaité prolonger l'action de la Cie Le Fanal avec les locataires relogés sur site par le bailleur (dans les résidences neuves livrées par ce même bailleur) pour encourager le vivre ensemble. Cette action artistique post-relogement s'exprime notamment par du théâtre en appartement.

De son côté GrandLyon Habitat a également mené une action innovante sur une résidence lourdement réhabilitée, le « jardin des jumelles », dans laquelle ont été relogés un certain nombre de locataires concernés par la démolition de leur immeuble. Rendue possible grâce à un appel à projet du SG CIV et de l'ACSE, cette « expérimentation relative à la mise en œuvre de projets sociaux à l'issue du relogement dans des opérations de rénovation urbaine » a été menée en 2011 et prolongée en 2012-2013.

Elle a porté sur deux niveaux : une sensibilisation des locataires aux économies d'énergie et à l'utilisation des nouveaux équipements de leur logement d'une part, et d'autre part l'appui à la constitution d'un collectif de locataires à travers la mise en place d'un jardin partagé à l'arrière de la résidence. « La mise en place de ce collectif a été assez longue, mais à l'issue de l'accompagnement, 10 locataires (dont 3 très actifs) se réunissent régulièrement et constituent de vrais relais vis-à-vis du bailleur sur des problèmes techniques, de propreté ou de vie de la résidence. Cette expérience nous sert de modèle pour d'autres résidences », souligne **Vincent Mazoyer** de GrandLyon Habitat.



Le Jardin des Jumelles. GrandLyon Habitat

La Duchère

LYON

MAISON DUCHÈRE

227, avenue du Plateau
69009 Lyon

04 37 49 73 90

mduchere@grandlyon.org

www.lyonduchere.org

