



CHARTRE INTERCOMMUNALE DE RELOGEMENT

Mai 2022



Direction générale
de la cohésion
et des populations



samusocial



Sommaire

Sommaire	1
I- Préambule	3
1. <i>Objet de la charte</i>	3
a. Objectif du document.....	3
b. Le cadre réglementaire	3
c. La définition des ménages à reloger	4
2. <i>Le contexte territorial du projet de renouvellement urbain</i>	4
a. La géographie prioritaire de l'agglomération	4
b. Bilan du premier programme national de renouvellement urbain et enseignements	7
3. <i>Les ambitions du territoire de l'agglomération dans le cadre du NPNRU et du PILHI</i>	9
a. Le projet de NPNRU	9
b. Une politique ambitieuse de lutte contre l'habitat indigne	10
II- Les grands principes intercommunaux de relogement	10
III- Le pilotage du relogement.....	12
IV- Les modalités opérationnelles du relogement	13
1. <i>La concertation et l'information sur le Projet</i>	14
2. <i>L'enquête sociale</i>	16
3. <i>L'accompagnement des ménages</i>	18
4. <i>Le rapprochement offre-demande</i>	20
5. <i>Le déménagement</i>	23
6. <i>Le suivi post-relogement</i>	25
ENGAGEMENTS PARTENAIRES	26
Signataires.....	30

I- Préambule

1. Objet de la charte

a. Objectif du document

La présente charte de relogement fixe les modalités et règles de partenariat entre les signataires pour la mise en œuvre du dispositif de relogement et d'accompagnement des ménages occupants les logements devant faire l'objet de démolition ou de lourdes requalifications dans le cadre du projet de renouvellement urbain.

La présente charte de relogement, vise en particulier à :

- Définir les modalités de mise en œuvre des projets de relogements à réaliser dans le cadre du Plan Intercommunal de Lutte contre l'Habitat Indigne (PILHI) bien que certaines dispositions puissent être précisées dans ledit plan.
- Définir les modalités de pilotage du relogement lié aux opérations de démolitions et lourdes requalifications prévues dans le cadre du projet de renouvellement urbain des quartiers situés le long du Canal Laussat à Cayenne (centre-ville, Village Chinois, Florales, N'Zilla) et à Matoury dans les quartiers Terca-Combo-Comou ;
- Fixer les modalités de mise en œuvre des relogements entre les différentes parties pour en faciliter le déroulement ;
- Garantir des propositions et des attributions de logements adaptés aux situations familiales, sociales et économiques des ménages, et leur offrir ainsi un parcours résidentiel positif ;
- Veiller à l'équilibre social du quartier et contribuer à la mixité sociale, à l'échelle du secteur mais également de la CACL ;
- Définir les engagements réciproques de l'ensemble des partenaires signataires

b. Le cadre réglementaire

La présente charte s'inscrit dans le respect de l'article 4 du titre I du nouveau règlement général de l'ANRU qui encadre et définit la mise en œuvre des opérations de relogement dans le cadre du NPNRU. Elle s'articule également avec la convention intercommunale d'attribution.

La stratégie de relogement liée au projet de renouvellement urbain doit ainsi poursuivre trois objectifs principaux :

- 1) Offrir des parcours résidentiels positifs aux ménages
- 2) Réinscrire les ménages en difficulté dans une dynamique positive d'insertion
- 3) Contribuer à la mixité sociale

En accord avec ces trois objectifs principaux, l'ANRU porte une attention particulière à la qualité des opérations de relogement et à la prise en compte des besoins et choix des ménages tout au long du processus. Ce critère de qualité doit amener le porteur de projet et ses partenaires locaux à se positionner sur des objectifs définis à l'échelle nationale par l'ANRU et des critères locaux complémentaires en fonction des spécificités du territoire.

A ce titre l'ANRU attend une définition par les partenaires d'objectifs chiffrés, affirmant l'ambition de parcours résidentiels positifs liés au relogement sur le territoire. Cela concerne les critères suivants :

- Le relogement dans le parc neuf ou conventionné depuis moins de 5 ans,
- Des relogements à assurer en priorité hors site et hors QPV,
- La maîtrise du reste à charge.

Ces objectifs locaux précisés aux chapitres II, de la présente charte ont été définis de manière partenariale par le porteur de projet et ses partenaires, et alimenteront la réflexion sur les orientations en matière d'attribution de la Conférence Intercommunale de l'Habitat (CIH qui intègre les enjeux de la CIL)

L'atteinte de ces objectifs fera également l'objet d'un suivi à l'échelle nationale, permettant d'apprécier la réussite des opérations de renouvellement urbain.

c. La définition des ménages à reloger

L'éligibilité au relogement dépendra de la nature de l'occupation et des travaux entrepris sur les locaux d'habitation par la puissance publique.

Pour définir les conditions de relogement des occupants, la CACL pourra se référer à la loi n°2011-725 du 23 juin 2011 portant dispositions particulières relatives aux quartiers d'habitat informel à la lutte contre l'habitat indigne dans les départements et régions d'outre-mer et à l'article L-521-1 du Code de la Construction.

Les éléments administratifs ou documents portés à la connaissance de la MOUS relogement servent de faisceau d'indices pour apprécier l'éligibilité à un relogement, pour chaque occupant.

Ne seront en revanche pas éligibles :

- Les personnes en situation irrégulière
- Les occupants à l'encontre desquels un jugement définitif d'expulsion a été rendu ;
- Les occupants entrés dans les lieux postérieurement à une ordonnance d'expropriation

A noter que les personnes au droit incomplet seront réorientées vers les services de l'état compétant en la matière.

2. Le contexte territorial du projet de renouvellement urbain

a. La géographie prioritaire de l'agglomération

Sur l'ensemble du territoire Guyanais, la géographie prioritaire concerne 104 402 habitants, soit 42.8 % de la population régionale (d'après les dernières estimations du CGET, sept. 2017). La CACL compte **23 Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville**, répartis sur 4 des communes du territoire : Cayenne (13), Macouria (2), Matoury (5), Rémire-Montjoly (3). Ils hébergent 58 000 habitants, soit près de **la moitié de la population intercommunale**.

Malgré certaines disparités, les quartiers prioritaires de la CACL concentrent des **difficultés sociales, urbaines et économiques majeures qui intensifient les défis pour ces quartiers**, notamment en termes de :

- Accès aux soins de santé primaires ;
- Accès à l'eau potable et aux réseaux d'assainissement ;
- Lutte contre l'habitat indigne et accès à un logement adapté ;
- Accès à l'emploi ;
- Accès à l'offre éducative ;
- Lutte contre la délinquance ;
- Lutte contre le désenclavement spatial et social des populations ;
- Amélioration du cadre de vie.

Bien que ces quartiers concentrent **42 % du parc de logement social de la CACL**, et plus de la moitié du parc social de Cayenne et Macouria, les **QPV restent dominés par de l'habitat privé** (planifié ou non), avec un taux de logement social à l'échelle de l'ensemble des QPV de **17%**.

D'après les données SIG Ville du CGET, en septembre 2017, au **sein des QPV de Rémire-Montjoly, un logement sur dix est un logement social**. Il s'agit du **taux le plus faible** de l'ensemble de la CACL. A **Macouria**, le taux de logement social au sein des quartiers prioritaires de la ville est de **13,8 %**¹. Matoury et Cayenne connaissent des taux plus élevés, respectivement 27 et 14 %. Les quartiers de Mirza (54.9%), Le Grand Larivot (49.4%), Balata (49.4%) et Cabassou (44.6%) constituent les quartiers avec le plus fort taux de logements sociaux. A l'inverse, les quartiers de Mango (0%), Cotonnière (0.4%), De Gaulle (0.5%) et Thémire (1.3%) sont quasi-exclusivement composés de logements privés.

Caractéristiques socio-démographiques des QPV de la CACL

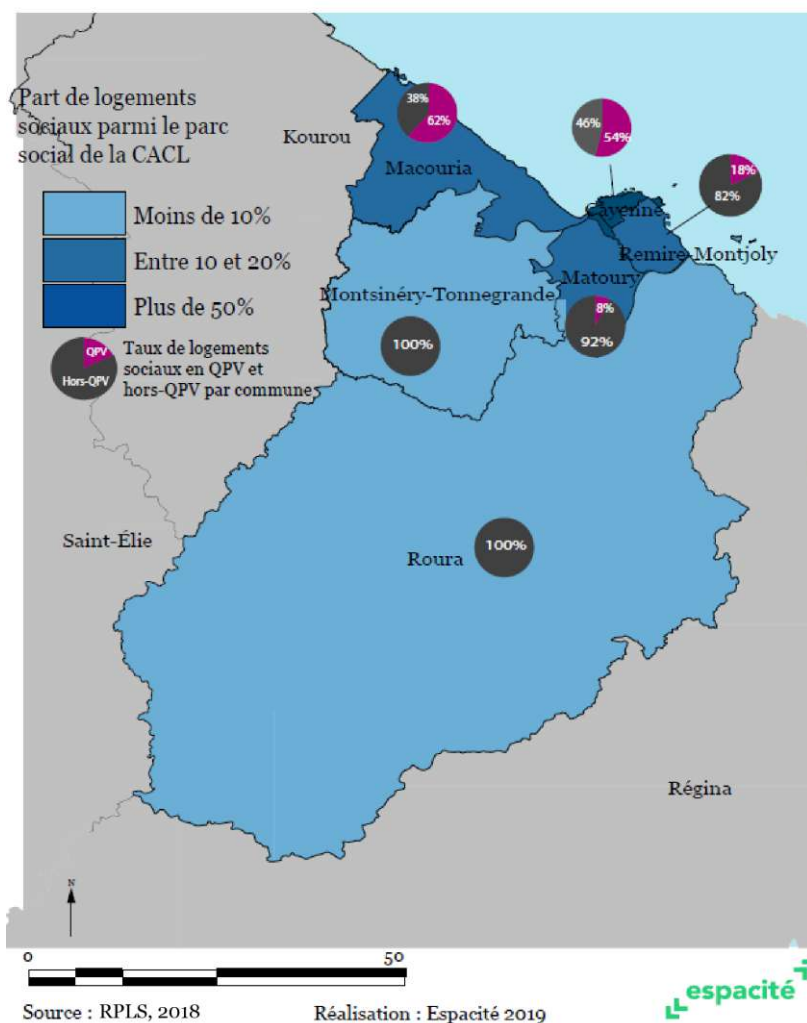
QPV	Population	Jeunes de 0 à 14 ans (%)	Taux des scolarisés entre 18 et 24 ans (%)	Part des actifs (%)	Locations HLM (%)
Guyane					
Ensemble des QPV	104 402	36	38,3	64,1	18,1
Total de la région	244 117	34	34,1	61,9	15,8
Cayenne					
Anatole	1 699	28,4	50,1	62,9	28
Bonhomme	1 850	26,3	44,5	62,3	2,9
Pasteur Voltaire	1 288	26,9	53,1	69,2	14,7
Cabassou	3 497	33,7	39,8	61	44,6
De Gaulle	2 661	29,6	34,6	72	0,5
Eau Lisette	1 055	30,2	40	55,6	5,1
Galmot	1 789	29,3	26,6	63	17,2
Village Chinois	3 005	36,8	27,7	58,9	4,2
Mango	1 919	27	35,6	58,4	0

¹ Ce taux doit toutefois être interprété avec précaution puisqu'en 2017 l'ensemble des logements sociaux de la ZAC de Soula n'avait pas encore été livrés.

Mirza	1 106	26,2	49,8	69,2	54,9
Mont Baduel	5 681	30,4	57,9	64,7	15,7
Centre-Ville Marché	2 061	26,6	51,8	72,6	3,7
Thémire	2 401	30,4	44,7	61	1,3
Macouria					
Soula	3 689	31,9	43,2	68,5	11,2
Tonate	3 054	31,5	47,7	67,9	16,5
Matoury					
Balata	2 316	31,2	61,1	63,4	49,4
Cotonnière	2 796	34,5	40,2	66,3	0,4
Cogneau Est	9 146	35,4	41,1	71,4	9,1
Le Grand Larivot	1 635	31,2	61,1	63,4	49,4
Sud Bourg	2 959	28,3	42,7	68,4	27,5
Rémire-Montjoly					
Mahury-Dedrad Des Cannes	538	25,9	26,7	68,3	11,1
Résidence Arc En Ciel Alizées	1 442	30	35,5	76,3	16,3
Lot Tarzan	678	26,6	37,4	74,7	5

Source : CGET, septembre 2017

Poids relatif des communes dans le parc social de l'Agglomération et répartition QPV/ hors-QPV au sein des communes



b. Bilan du premier programme national de renouvellement urbain et enseignements

Le PDRU a concerné 4 secteurs de la commune de Cayenne. 294 logements ont été démolis dans ce cadre (logements sociaux exclusivement), 515 logements réhabilités et 232 résidentialisés. 681 logements ont été reconstruits dont 394 en reconstitution de l'offre dont 196 hors site.

Ce premier projet de rénovation urbaine a permis d'identifier des bonnes pratiques et pistes d'amélioration en matière de renouvellement urbain.

Les bonnes pratiques

Un référent relogement unique par ménage

Cela permet de créer une relation de confiance entre les familles et les bailleurs. Le référent relogement devient alors un interlocuteur privilégié. Il est nécessaire d'éviter la démultiplication des interlocuteurs afin d'éviter les pertes.

Une gestion urbaine de proximité riche et adaptée aux besoins des habitants.

Dans le cadre du PDRU de nombreuses animations et temps d'information ont été proposés aux habitants : information sur la gestion des déchets ménagers, atelier avec l'ADIL sur les parcours résidentiels, etc. Ceci sera d'autant plus nécessaire dans le cadre du NPNRU que les ménages à reloger seront davantage précarisés et éloignés des institutions.

Un accompagnement proposé dès le début du projet et tout au long du processus jusqu'au relogement.

L'information bien en amont a permis assez tôt aux familles de comprendre l'intérêt du projet. Les familles étaient globalement bien réceptives. La prise de contact bien en amont avec les familles et la réalisation de diagnostic sociaux a notamment permis d'identifier des familles intergénérationnelles souhaitant décohabiter dans le cadre du relogement.

L'organisation de commission de relogement : cette instance a bien fonctionné dans le cadre du PDRU et a permis de trouver des solutions à certaines situations complexes.

Une mise en place de conventions de loyer minoré**Les pistes d'amélioration****Garantir un travail inter-bailleur plus systématique afin de mutualiser les moyens et de trouver des solutions pour l'ensemble des situations, même les plus complexes.**

Dans le cadre du PDRU, le travail inter-bailleur s'est révélé insuffisant. S'il est arrivé que les bailleurs sollicitent ponctuellement une aide de la part des autres organismes, aucun procédé systématisé n'a été mis en place. La gestion du relogement s'est principalement effectuée en silo.

Anticiper bien en amont les réticences des ménages logés dans l'habitat individuel et préparer une stratégie notamment de communication pour faire accepter le projet et éviter les blocages

Au sein du quartier de Mirza de nombreux ménages habitaient des maisons individuelles pour des loyers très bas (autour de 100 euros). La concertation a été difficile avec ces habitants. Des rencontres avec la mairie et avec le bailleur ont été organisées à plusieurs reprises. Ces ménages ont eu des difficultés à comprendre l'intérêt du projet et à accepter le relogement. Dans le cadre du NPNRU, il sera essentiel d'anticiper la réticence des ménages résidant dans des maisons individuelles à déménager dans de l'habitat collectif, d'autant que certains seront propriétaires de leur bien.

Intégrer davantage les associations de locataires et autres collectifs locaux afin qu'ils servent de relais

Les associations de locataires n'ont pas suffisamment été intégrées dans le cadre du PDRU ce qui a causé de l'incompréhension de la part des locataires vis-à-vis du processus global de relogement et d'attribution.

Préciser les process en matière de gestion des cas complexes afin d'anticiper les situations d'impasse dans lesquelles pourraient se retrouver les chargés de relogement

Il a parfois été difficile de trouver des solutions pour les cas complexes – les chargés de relogement se retrouvant parfois dans des situations d'impasse sans savoir vers qui se tourner. Il s'agit par ailleurs de préciser les procédures à suivre pour accompagner les ménages souffrant de troubles psychiques.

Former l'ensemble des agents œuvrant dans le cadre du relogement aux outils déployés (RIME par exemple) pour garantir la fluidité du suivi et du traitement des demandes

Dans le cadre du PDRU, les chargés de relogement n'avaient pas accès au logiciel RIME. Seul le chef de projet y avait accès. Cela a posé des difficultés importantes de gestion, le chargé de relogement étant parfois dans l'incapacité de traiter de manière réactive certaines situations. Il est nécessaire de former davantage l'ensemble des acteurs intervenant dans la chaîne de valeur à l'usage des outils et logiciels.

Garantir un meilleur engagement des différents réservataires.

Les réservataires se sont inégalement engagés. A l'avenir il pourra être intéressant d'arriver à un cadre plus contraignant avec des engagements partagés.

3. Les ambitions du territoire de l'agglomération dans le cadre du NPNRU et du PILHI

a. Le projet de NPNRU

Le NPNRU concerne deux communes de la CACL.

Sur la ville de Cayenne, le périmètre concerne les quartiers du Canal Laussat, du Village Chinois et de N'Zilla. La programmation doit permettre d'atteindre 5 objectifs distincts :

1. Redonner une attractivité au centre de la ville capitale en termes d'offre d'habitat, de commerces et d'équipements, par une action forte de reconquête sur un vaste secteur autour du canal Laussat.
2. Retrouver une diversité de peuplement et inverser la dynamique de paupérisation.
3. Résoudre les points noirs du secteur construisant la mauvaise image actuelle du centre élargi : squats, occupation informelle, insécurité, etc.
4. Développer les conditions de stationnements et de parcours piétons en centre-ville
5. Articuler les secteurs de projets et leurs programmes pour qu'ils composent un ensemble cohérent aux objectifs convergents dans des temporalités compatibles.

Le nombre de démolition prévue est de 150 logements. . La concertation et les enquêtes sociales vont permettre de quantifier le besoin en relogement. Une fois le volume et le profil des ménages à reloger connus, la présente charte pourra faire l'objet d'un avenant. Néanmoins, l'essentiel des ménages concernés par le relogement sont à ce jour logés dans le parc privé, parfois dans de l'habitat informel. Une première enquête sociale réalisée sur un petit nombre de ménage a permis d'identifier des situations complexes. Une partie des personnes à reloger sont en situation irrégulière ou de droits incomplets. Les ménages disposent par ailleurs de revenus très faibles. Les situations de suroccupation sont également nombreuses. Enfin, les ménages souhaitent être relogés à Cayenne, alors que la tension est forte sur cette commune.

Sur la commune de Matoury, les quartiers concernés sont ceux de Terca, Combo et Komou. La programmation n'a pas encore été définie. Le Projet de renouvellement a pour objectif de retrouver la maîtrise du développement urbain et lutter contre l'habitat indigne, d'améliorer la qualité du cadre de vie et l'attractivité des quartiers et enfin de renforcer le dialogue, la concertation et l'implication des habitants. Les besoins en relogement n'ont pas encore été

estimés. Comme pour Cayenne, les ménages à reloger sont essentiellement logés dans le parc privé et une partie dans de l'habitat informel.

b. Une politique ambitieuse de lutte contre l'habitat indigne

Depuis 2002, la CACL mobilise les outils de l'ANAH pour revaloriser le parc ancien. Plusieurs OPAH ont été mis en œuvre et ont permis de financer 595 logements en 10 ans :

- OPAH 2002-2005 : 217 logements financés pour un objectif de 235 (92 %)
- OPAH RU 2006- 2009, puis 2009-2011 : 378 logements financés pour un objectifs de 300 (126 %)
- OPAH-RU actuellement en cours à Cayenne : une OPAH Multisites 2016-2020. Elle a pour objectif de traiter 2 700 résidences principales (700 propriétaires occupants et 2 000 propriétaires bailleurs) 300 logements vacants et 70 habitations de fortunes.
- OPAH des villages Kamuyeneh et Yapara actuellement en cours à Macouria (2021-2026). Elle a pour objectif la réhabilitation de 73 logements et la construction de 47 Logements Evolutifs Sociaux

En complément au dispositif OPAH-RU, l'intercommunalité mobilise trois outils complémentaires : l'ORI, le régime de bien en état d'abandon manifeste et le bail à réhabilitation

Depuis 2017, la CACL a lancé son Plan Intercommunal de Lutte contre l'Habitat Indigne. Celui-ci est obligatoire depuis la loi d'actualisation du droit des Outre-Mer, dite « loi Letchimy ». Il a pour objectif d'identifier et de suivre l'évolution de l'habitat indigne sur le territoire de la CACL afin de faciliter son repérage et sa résorption. Une fois les situations repérées, le passage à la phase opérationnelle de ce plan devrait entraîner de nombreux besoins en relogements.

II- Les grands principes intercommunaux de relogement

La charte de relogement sera le document de **référence dans le cadre du NPNRU et des opérations de lutte contre l'habitat indigne.**

Elle devra permettre de respecter les grands principes suivants :

- **Placer le ménage au cœur de la démarche du relogement** : le respect des choix des ménages reste le premier critère d'un relogement de qualité
- **Contribuer à la mixité sociale tout en tenant compte du choix résidentiel des ménages.** L'offre de relogement devra s'inscrire en accord avec la stratégie d'attribution portée par l'agglomération et définie dans la CIA valant document-cadre.
- **Offrir des parcours résidentiels positifs aux ménages et inscrire les ménages dans une dynamique positive d'insertion via :**
 - La mobilisation de l'offre de logement hors site NPNRU et hors QPV au service du relogement.
Afin de favoriser un parcours résidentiel positif, la mobilisation d'une offre en dehors des quartiers politique de la ville et retenus au titre du NPNRU, représente une opportunité pour les ménages d'accéder à une offre de logement en adéquation avec leurs souhaits et besoins.

Le relogement hors site et hors QPV s’articule également avec les objectifs définis par la loi Egalité et citoyenneté, et notamment l’objectif de réaliser 25% des attributions hors QPV, suivies de baux signés, au profit des ménages relevant du 1er quartile et relogés dans le cadre des projets de renouvellement urbain. Le relogement doit ainsi permettre de favoriser une meilleure répartition des équilibres sociaux au sein du territoire.

Dans le cadre du NPNRU, il est attendu que le porteur de projet et les partenaires se fixent un objectif local de relogement hors site en renouvellement urbain et hors QPV. Au regard, des caractéristiques de l’offre locale, les partenaires doivent se fixer un objectif de relogements hors NPNRU et hors QPV.

- La mobilisation de l’offre de logements neufs et/ou conventionnés depuis moins de 5 ans au service du relogement.

Le relogement dans le parc de logements neufs donne l’assurance aux ménages d’accéder à un logement disposant de normes de confort et de performances thermiques plus importantes. Par l’accès à un logement neuf, le ménage se voit offrir un logement jouissant d’une image plus qualitative et cela représente une opportunité d’évolution de son parcours résidentiel. Toutefois, les logements neufs tendent à avoir des surfaces plus petites et des configurations pas toujours adaptées au mode de vie des locataires.

Considéré comme un critère d’appréciation de la qualité du relogement, l’ANRU demande aux partenaires de se fixer un objectif de relogement dans le parc neuf et/ou conventionné depuis moins de 5 ans. Au regard, des projets futurs, les partenaires doivent se fixer un objectif de relogements dans de l’offre neuve et/ou conventionnée depuis moins de 5 ans.

- La garantie pour les ménages de se voir proposer un relogement en accord avec leurs capacités financières.

Le relogement ne doit pas contribuer à déséquilibrer la situation financière des ménages. Une attention doit donc être portée sur la maîtrise du reste à charge, afin d’inscrire les ménages à reloger dans une dynamique d’insertion. Un effort de maîtrise du reste à charge post relogement est exigé par l’ANRU. Cependant, des difficultés liées à l’objectivation des niveaux de charge rendent son évaluation complexe.

Afin de permettre aux ménages de disposer d’un logement en accord avec leur capacité financière, il est proposé de définir une maîtrise du reste à charge en accord avec les ressources des ménages.

- Pour les ménages sous 40% des plafonds HLM : principe de reste à charge constant
- Pour les ménages entre 40% et 100% des plafonds HLM : une évolution du reste à charge des ménages doit être conditionnée par une amélioration des conditions de logements. Les éléments permettant d’apprécier l’amélioration des conditions de logement devront être explicités par les organismes.

Cependant, afin d’éviter d’ « automatiser » le processus de relogement dans l’acceptation, comme le refus des candidats, il est proposé de laisser une marge

de manœuvre aux organismes, au cas par cas, en fonction des particularités de chaque situation, afin d'assurer au mieux l'insertion des ménages dans leur logement, de façon durable.

La charte de relogement constitue un cadre pour le relogement de ménages issus majoritairement du parc privé, nécessitant un cadre partenarial spécifique et un accompagnement des ménages pour la régularisation des situations.

III- Le pilotage du relogement

- **Les instances stratégiques**

Le schéma de gouvernance a été établi dans le cadre de la réforme des attributions et de la demande de logement social. Les relogements réalisés dans le parc social pourront s'inscrire dans le cadre des instances existantes. Pour les autres relogements, des instances spécifiques pourront être mises en place en lien avec le pilotage instauré par la CACL, notamment la mise en place d'une MOUS relogement en interne. La responsable habitat indigne devra également bien s'articuler avec la chargée de mission habitat social qui participe au CAL pour bien veiller à la mobilisation du contingent CACL dans le cadre de la garantie d'emprunt.

Cette MOUS doit permettre d'assurer la coordination entre les acteurs et partenaires.

INSTANCES DE GOUVERNANCES		
CIH	CIH	CONFERENCE INTERCOMMUNALE DE L'HABITAT (CIH)
	Composition	Ensemble des partenaires institutionnels et associatifs oeuvrant dans le domaine de l'Habitat
	Missions	C'est une instance de pilotage et de suivi des actions mis en œuvre dans le domaine de l'Habitat sur le territoire de l'Agglo, elle permet de faire un état d'avancement global des opérations et des perspectives à venir au travers notamment une articulation des différentes instances de gouvernance telle que: le PLH, le NPNRU, le PILHI et le PDLHI
INSTANCES OBLIGATOIRES (CIA)	CCI	COMMISSION DE COORDINATION
	Composition	Composition (prévue par la loi): 6 membres représentant l'organisme HLM, le maire de la commune d'implantation du
	Mission	Suivi et Évaluation des orientations et de la convention intercommunale d'attributions. Elle pourrait, dans un premier temps, être le lieu de travail collectif sur la demande et les attributions visant à identifier les ménages à prioriser dans le fichier partagé. Elle doit aussi être le lieu de coordination de la politique locale d'attribution et de mise en cohérence des différentes filiales d'accès au logement notamment dans le cadre de l'harmonisation du système de cotation sur le territoire.
	CALEOL	COMMISSION D'ATTRIBUTION et D'EXAMEN DE L'OCCUPATION DES LOGEMENTS (CALEOL)
	Composition	6 membres représentant l'organisme HLM, le maire de la commune d'implantation du logement, le représentant de l'Etat, le président de l'EPCI
Missions	Décisions d'attribution en vérifiant les critères de recevabilité des demandes Nouvelle compétence introduite par la loi ELAN : examen triennal des conditions d'occupation des logements, dans les zones tendues. Tous les 3 ans, le bailleur doit extraire et soumettre à la CALEOL les dossiers des locataires en situation : de sur ou sous-occupation, inadaptation du logement au handicap, dépassement du plafond de ressources applicable au logement. Si la CALEOL confirme que le locataire est dans une de ces situations et définit les caractéristiques du logement adapté à ses besoins.	
INSTANCES SPECIFIQUES PROJET DE RELOGEMENT	CREL	COMMISSION RELOGEMENT
	Composition	Référents MOUS Bailleurs (responsable des attributions/gestion du parc), référents SIAO, référents opérateur sociaux (si nécessaire selon les dossiers), référents partenaires selon les besoins (CAF, DRFIP CCAS etc.).
	Missions	Elle examine des dossiers individuels, notamment des situations aux droits incomplets, les demandeurs de logements mentionnés dans la CIA (demandes prioritaires, demandes bloquées, etc.), accompagnement dans le cadre du projet. Elle analyse des dossiers de relogement préalablement partagé avec l'ensemble des bailleurs sociaux. Elle fait un état des lieux du parc social de chaque bailleur (logement vacants, caractéristiques et dates de disponibilités) et du parc de d'hébergement temporaire et/ou d'insertion (nombres de places et calendrier des disponibilités). Sans se substituer au CAL et sur la base d'une liste de dossiers transmis préalablement à l'ensemble des bailleurs, elle permet de préfléchage un logement pour chaque ménage avant passage en commission interne de chaque bailleur afin de fluidifier les démarches et d'éviter les doublons (sur la base du tableau de suivi des attributions)
	COPIL	COMITE DE PILOTAGE
	Composition	Elus communautaires, conseil communaux, direction des institutions partenaires, le maire de la commune d'implantation du logement, le représentant de l'état, le président de l'EPCI, représentant Préfecture (ZSP)
Missions	Piloté par le maître d'ouvrage, il définit les orientations stratégiques du projet et formalise les modalités de mise en œuvre pré-opérationnelles. La fréquence est définie selon la spécificité du projet : le plus souvent, planification de 3 COPIL: lancement, mi-parcours et clôture	
	COTECH	COMITE TECHNIQUE
Composition	Référents MOUS de l'ensemble des partenaires, responsables d'associations locales (si besoin)	
Missions	Piloté par le maître d'ouvrage, il permet aux référents techniques de faire remonter ses avis et ses difficultés autour de l'organisation et le fonctionnement du projet. C'est un lieu de travail collectif sur la mise en œuvre du projet de relogement ou sont évoqué l'état d'avancement du projet et les blocages opérationnels rencontrés. Chaque référent technique est le porte parole technique de l'institution qu'il représente et les propositions faites en COTECH seront présentées et formalisées en COPIL.	

IV- Les modalités opérationnelles du relogement

Objectifs Permettre une communication fiable et régulière sur le projet de renouvellement urbain et préserver une relation de confiance avec les ménages concernés par le relogement

Pilote CACL

Partenaires Bailleurs sociaux, partenaires sociaux intervenant dans l'accompagnement des ménages en plus grande difficulté, associations locales, associations intervenantes sur le secteur, opérateurs, ADIL, CGSS, CAF, SIAO

Modalités de mise en œuvre

- **Permettre une communication fiable et régulière sur le projet de renouvellement urbain**

La CACL s'engage à réaliser une opération de communication fiable et régulière sur le projet auprès des ménages concernés par les démolitions et/ou opérations de réhabilitation et restructuration lourdes. En particulier, le maître d'ouvrage veillera à ne pas communiquer trop en amont du projet afin de pouvoir diffuser des informations fiables, stables et appropriables par les ménages.

Des réunions de concertations au démarrage et tout au long de l'opération de renouvellement urbain devront être réalisées, dans le respect de l'article 44 quater de la loi du 23/12/1986.

Les référents MOUS de chaque institution seront préalablement identifiés et tenu au fait de la méthodologie et des engagements opérationnels dans chaque phase du projet. De plus les modalités de mise en œuvre et le financement des actions de clôture du projet tel que les déménagements, l'évacuation et la sécurisation du site seront définis en amont du lancement de la MOUS sur le terrain.

Une information précise et cohérente doit notamment être donnée aux ménages sur les points suivants :

- a) Eléments objectifs et pédagogiques relatifs au devenir du logement et de l'offre mobilisée pour le relogement aussi bien dans le parc social que privé ;
- b) Modalités d'accompagnement au relogement ;
- c) Les « règles du jeu » du relogement (rappel des différentes étapes, du qui fait quoi, des obligations du maître d'ouvrage et des ménages) ;
- d) Modalités de visite des logements (parc social) ;
- e) Modalités de déménagement et d'accompagnement à l'installation dans le nouveau logement ;
- f) La date de clôture de la MOUS relogement
- g) Une communication pluri partenaire de lancement de la MOUS relogement sera organisée sur le site ainsi qu'un affichage du calendrier des différentes phases

- **Proposer une présence de terrain afin de permettre l'information de tous**

L'association des habitants constitue aujourd'hui un élément déterminant du NPNRU dans le processus de conventionnement avec l'ANRU. Sur un territoire marqué par une précarité importante des ménages et un éloignement important des institutions d'une partie des familles, la mobilisation d'outils classiques de communication et concertation (réunions publiques, courriers, mails, affiches) risque d'être insuffisante pour toucher un public large. Il apparaît ainsi important de pouvoir mobiliser des actions de terrain pour pouvoir informer et donner l'occasion de s'exprimer à l'ensemble des habitants. Pour cela, une triple présence de terrain pourra être proposée, via :

La création d'une Maison du projet :

En plus d'être un lieu devant permettre la co-construction du projet et la coordination des différents acteurs à l'œuvre, la Maison du projet est, avant toute chose, un espace de communication et d'information.

La Maison du projet permet de faire connaître et promouvoir le projet de renouvellement urbain au sein du quartier, dans un périmètre proche, en direction des riverains du site mais aussi à l'échelle de la ville, voire de l'agglomération. Elle doit permettre de rassurer les habitants notamment sur leur devenir résidentiel, lever les inquiétudes injustifiées, couper court aux rumeurs mais aussi souligner l'ambition des interventions prévues, leur impact sur l'attractivité du quartier. Ce lieu doit aussi permettre de dialoguer avec les habitants et leur apporter une aide pour anticiper les changements. Il s'agira ainsi d'y communiquer précisément sur les déclinaisons opérationnelles du projet, le phasage de celui-ci notamment en termes de relogement, les nuisances potentielles liées au chantier.

Des permanences, en partenariat avec la MOUS relogement, les associations locales ou services sociaux, pourront être proposées pour expliquer aux ménages les démarches du relogement, ou recenser les statuts d'occupation et accompagner à la régularisation des titres de copropriété. La Maison du Projet doit être le premier relais habitants pour les problèmes de la vie courante.

La Maison du Projet sera portée et pilotée par la CACL. Les différents opérateurs (promoteurs et organismes HLM au travers leur responsable attribution et gestion locative) seront partenaires du dispositif, aussi bien en phase de définition qu'en phase de fonctionnement. Afin, la Maison du Projet sera également un espace de référence et de rencontres pour les associations, collectifs d'habitants et travailleurs sociaux, disposant d'une force de mobilisation des ménages.

Des actions d'« aller-vers »

En partenariat avec la MOUS relogement ou les associations locales ou via la mobilisation d'un prestataire extérieur, des actions de visite en porte-à-porte pourront être proposées afin de favoriser la concertation et l'information de tous les ménages.

Des animations ponctuelles dans les quartiers concernés

Enfin des événements ponctuels pourront être organisés afin de faire connaître le projet et permettre aux habitants d'identifier les acteurs à l'œuvre. Ces actions pourront notamment être conduites en lien avec le Développement Social Urbain, le CCAS et l'ADIL

- **Impliquer les acteurs de secteurs**

Afin d'assurer l'information et la concertation des habitants et leur adhésion au projet, il apparaît essentiel pour la maîtrise d'ouvrage de s'appuyer sur les associations de secteurs, représentants de conseils citoyens, associations de locataires. Ces acteurs sont force de mobilisation.

<i>Objectifs</i>	Evaluer et comprendre les besoins des habitants, ainsi que leurs souhaits et capacités
<i>Pilote</i>	CACL
<i>Partenaires</i>	Équipe d'accompagnement (MOUS externalisée ou service du bailleur), partenaires sociaux intervenant dans l'accompagnement des ménages en grande difficulté

Modalités de mises en œuvre

- **Être à l'écoute des habitants et garantir la confidentialité des informations fournies**

Dans le cadre d'un entretien individuel, l'administrateur de l'enquête évalue les possibilités en termes de relogement (niveau de ressources, éligibilité au parc social, composition familiale) et définit avec la famille un relogement réaliste (localisation souhaitée, typologie adéquate, aménagement intérieur particulier).

L'enquête sociale des personnes à reloger permet de repérer des problématiques particulières :

- Des situations de surendettement ;
- Des problématiques sanitaires ou des handicaps ;
- Des droits sociaux non ouverts ;
- Des incohérences administratives ;
- Dans l'usage et la gestion du logement ;

L'administrateur aura également pour rôle d'assister la famille dans sa demande de logement social si celle-ci est inexistante, n'est plus valide ou est à actualiser. Dans tous les cas, l'ensemble des ménages à reloger devront faire une nouvelle demande de logement social via le SNE en cochant le motif « relogement NPNRU ».

L'administrateur de l'enquête s'engage à respecter la confidentialité des données qui lui sont transmises, d'être à l'écoute des ménages et de construire une relation de confiance avec les personnes rencontrées. Lorsque cela est nécessaire, notamment pour permettre une rencontre avec l'ensemble des membres du ménage, d'autres entretiens seront organisés. Tout au long de la démarche le locataire a le droit d'apporter des modifications et compléments à sa déclaration lors de l'enquête.

Dans le cas des personnes en situation irrégulières, La MOUS pourra orienter les ménages vers les institutions compétentes pour effectuer leur démarche. La MOUS transmettra également la liste des personnes à droit incomplet au service ZSP de la Préfecture.

Enfin, dès la phase d'enquête, l'administrateur devra insister sur l'importance des pièces justificatives et amorcer leur centralisation.

- **Garantir l'harmonisation de l'enquête pour fiabiliser les données et faciliter leur traitement**

L'agglomération sera en charge de proposer, en lien avec la MOUS relogement qu'elle pilotera, une trame d'enquête sociale. Une trame unique d'enquête permettra de fiabiliser les données centralisées et de favoriser le travail partenarial futur de relogement.

Les modalités d'administrations de l'enquête sont à déterminer. Quel que soit l'administrateur retenu (centre d'action social, associations locales, MOUS relogement), il s'engagera à suivre la trame proposée par la CACL.

Par ailleurs, pour permettre une **mobilisation optimale** des contingents au profit des relogements, l'enquête sociale doit comporter une rubrique permettant d'identifier l'employeur des personnes à reloger, afin de faciliter la coopération avec Action Logement.

L'enquête sociale doit également permettre d'identifier les situations de suroccupation et sous-occupation². Les demandes de décohabitations seront par ce biais analysées. Les besoins en termes de logement adapté (handicap, âge...) devront également être identifiés par le biais de l'enquête sociale. Il est rappelé que le nombre de personne à reloger par ménage sera celui déclaré lors de cette enquête sociale uniquement.

Elle doit également permettre au bailleur d'**identifier** les ménages à reloger en plus grande situation de fragilité, nécessitant un accompagnement spécifique ou dans une situation locative fragile et pour lesquels la situation nécessite d'être examinée en commission restreinte. Pour les ménages ayant déjà réalisés une demande de logement social, l'élaboration des dossier DALO devra être lancé dès la fin des enquêtes.

- **Clarifier les statuts d'occupations des ménages**

Le projet de renouvellement urbain concernera, pour l'essentiel, des logements privés. L'enquête sociale devra permettre, en lien avec le repérage des situations indignes réalisées dans le cadre du PILHI, une identification des situations foncières et d'occupation des différents ménages qui pourront être très variées. Il s'agira notamment d'évaluer la régularité de ces situations.

Cette étape devra permettre d'identifier finement les besoins en relogement. Les estimatifs quantitatifs et qualitatifs des besoins en hébergement seront communiqués au SIAO dès la fin des enquêtes sociales

- **Fixer un calendrier d'enquête cohérent par rapport à l'avancée du projet**

Le phasage de l'enquête dans l'ensemble du projet devra être réfléchi avec l'ensemble des partenaires. L'enquête devra être réalisée dans un temps suffisamment restreint avant la phase opérationnelle pour éviter la démobilisation des habitants, ni trop court pour permettre d'amender les programmations à partir des besoins identifiés.

² Suroccupation : selon l'INSEE, la suroccupation se définit au regard du degré d'intimité disponible à chaque habitant. Pour une occupation normale il est commun de considérer qu'une personne à besoin de 9m².
Sous-occupation : l'occupation de locaux comportant un nombre de pièces habitables supérieur de plus de deux au nombre d'occupants

Objectifs Accompagner les ménages durant la totalité de l'opération de relogement, et les aider dans la formalisation de leur projet résidentiel

Pilote CACL

Partenaires Partenaires sociaux, associations

Modalités de mises en œuvre

- **Définir un responsable relogement par ménage**

Un responsable relogement unique par ménage doit permettre de créer une relation de confiance entre les familles et les institutions et éviter les pertitions d'informations et la démobilisation progressive des ménages. Le référent relogement devient alors un interlocuteur privilégié. Lors du dépôt du dossier de demande de logement par le ménage, il faut systématiquement garder une copie du dossier avec toutes les pièces (gain de temps pour le suivi avec les bailleurs et la diffusion des infos aux ménages)

- **Identifier les ménages à accompagner au moment de l'enquête sociale**

Tous les ménages ayant droit à un relogement dans le cadre du dispositif feront l'objet de l'accompagnement administratif et social nécessaire. Au moment de l'enquête sociale, si un besoin d'accompagnement est identifié pour surmonter les obstacles du relogement, le travailleur social administrateur de l'enquête établit, avec l'accord de la famille, une préconisation de suivi social adapté.

La proposition détaille les axes de travail, les prises en charge sociales préexistantes, la coordination partenariale à mettre en œuvre et la durée du suivi social.

- **Proposer l'accompagnement le plus coordonné et centralisé possible pour rendre le processus lisible pour les ménages.**

La MOUS aura la charge d'orienter les ménages vers les acteurs du territoire le cas échéant (CCAS, CAF, AS de secteur, travailleurs sociaux, associations, etc.). Pour les ménages n'ayant pas déposé une demande de logement social, la constitution des dossiers SNE et DALO se feront simultanément (attente du numéro SNE puis transmission DALO). L'articulation avec les acteurs sociaux du territoire est un élément essentiel de réussite du projet, afin de participer au projet social de territoire et au volet social du projet. La date butoire définie pour la phase d'accompagnement sera communiquée aux familles dès le début afin de maintenir une mobilisation efficiente des ménages pendant cette phase.

- **Préparer et rassurer sur les obligations liées à la location**

Dans le parc informel et indigne, nombreux sont les ménages qui ne sont pas locataires et qui ne l'ont jamais été. Des actions collectives multi partenariales seront organisées afin de sensibiliser la population concernée sur leurs droits et devoirs à l'issue de l'intégration en habitat collectif (ADIL, Bailleurs, Soliha, SIAO etc). Les règles de vie commune notamment en matière de propreté des espaces collectifs pourront à cette occasion être rappelées et une description des services du quartier proposée. Par ailleurs, au moment de l'aménagement, les ménages les plus fragiles, seront accompagnés dans les tâches administratives d'installation dans les lieux (ouverture de compteur, contraction d'une assurance habitation, etc.). Des conseils leur seront également dispensés en matière d'entretien du logement, de maîtrise de la consommation des fluides, de gestion du budget logement.

- **Proposer un accompagnement spécifique pour les personnes souffrant de troubles psychiques**

Comme énoncé dans la CIA, lorsque des situations de troubles psychiques seront identifiées, la Commission d'examen des cas « spécifiques » sollicitera, sous réserve du consentement du ménage intéressé, la cellule de concertation autour des situations complexes en santé mentale mise en place par le Conseil en Santé Mentale (CISM). La cellule se réunit pour élaborer des projets de prise en charge concertés et coordonnés pour des personnes présentant des problématiques de santé mentale associés à d'autres problématiques, rendant ainsi les situations complexes.

VERSION PROJET

<i>Objectifs</i>	Identifier une offre de logement correspondant aux besoins des ménages en fonction des capacités du parc de l'agglomération
<i>Pilote :</i>	CACL
<i>Partenaires</i>	Bailleurs sociaux, promoteurs, ADIL, associations réalisant de l'intermédiation locative, entreprises pouvant encadrer de l'auto-construction, etc.

Modalités opérationnelles

4.1. Identification de l'offre disponible : construire une réponse partenariale en sollicitant un maximum d'acteurs de l'habitat

L'offre mobilisable sera de plusieurs natures, au regard du caractère particulier du NPNRU concernant essentiellement le parc privé et diffus de la politique de LHI.

Les bailleurs sociaux devront communiquer à chaque commission de relogement la liste de leur logements vacants et les délais de disponibilités des logements.

Le SIAO devra communiquer à chaque commission de relogement l'état des lieux de leurs structures et des places disponibles potentielles sur la période de la MOUS

Par ailleurs, il pourra être prévu des relogements tiroirs afin de permettre un accès au logement progressif des personnes résidant dans de l'habitat informel.

- **La mobilisation du parc social**

Le référent MOUS de chaque bailleur social sera le responsable du service attribution des logements (en articulation le service social).

Les bailleurs sociaux s'engagent à reloger une partie des ménages soit dans leur parc existant soit dans l'offre nouvelle développée dans le cadre du Projet. L'ensemble des contingents seront mobilisés avec des objectifs partagés fixés. L'enquête sociale, réalisée en amont du lancement de l'opération, devra permettre d'identifier les publics pouvant bénéficier d'une mobilisation des contingents d'Action Logement et de la préfecture. Pour ces derniers, un travail de labellisation des ménages relevant du CCH devra être entrepris. Un travail d'information sur le parc sera assuré sur les caractéristiques du parc par les bailleurs en partenariat avec les acteurs de terrain afin d'inciter les ménages à cibler leur demande sur ces logements en dehors de leur commune d'origine.

Dans le respect du règlement Général sur le Protection des Données, un outil de suivi collaboratif des attributions et des passages en commission sera mis en place en utilisable par tous les bailleurs et les opérateurs via une plateforme en ligne indiquant à minima pour chaque dossier MOUS : les caractéristiques du ménage ; le souhait du locataire ; les informations liées aux ressources du ménages et les propositions de relogement faites par les bailleurs ainsi que l'état d'avancement des attributions.

Les demandes AVDL seront faites systématiquement pour les ménages identifiés comme fragile dès l'attribution du logement au ménages

- **La mobilisation du parc privé**

Le parc neuf en PSLA et en accession sociale sera mobilisé sur le secteur du Projet pour les propriétaires occupants et les locataires qui souhaiteraient, si leur situation administrative et financière le permet, accéder à la propriété, conformément à l'article I de la Loi Letchimy du 23 juin 2011.

Action Logement Services pourra également mobiliser, en tant que de besoin, des moyens et des aides au titre de la solvabilisation et de la sécurisation des salariés relogés : Visale, Avance Loca-Pass, Aide mobili-Jeune, Cil-Pass assistance

Enfin, des dispositifs d'Intermédiation locative pourront également être mobilisés afin de reloger les ménages concernés par le Projet.

Une commission d'hébergement et d'insertion sera tenue entre le SIAO, DGCOPOP selon les besoins de la MOUS rendant prioritaire les dossiers de demande d'hébergements issus des opérations LHI.

- **L'auto-construction**

Par ailleurs, le recours à l'auto-construction et à l'auto-réhabilitation encadrées, afin d'offrir un parc de logements accessibles de qualité et en quantité aux ménages à revenus très modestes, pourra être expérimenté dans ce cadre. Pour cela, la CACL pourra s'inspirer des expérimentations déjà menées sur le territoire guyanais (Saint-Laurent du Maroni). Cette solution a vocation à offrir aux habitants des logements correspondant à leurs modes de vie tout en garantissant leur qualité et sécurité.

L'article 4.2. ne concernent que les relogements dans le parc social. Un accompagnement spécifique sera défini, pour les deux autres voies, par avenant quand des premières opérations seront montées.

4.2. Les modalités de propositions faites aux ménages

- **Créer un guichet unique pour recenser les offres et mobiliser les instances partenariales**

Un guichet unique sera mis en place afin de centraliser l'offre sociale mobilisable pour répondre aux besoins des ménages à reloger. Dans le cadre de l'élaboration du PILHI, une fiche action dédiée à la mise en place d'un guichet unique porté par la CACL pourra être élaboré en concertation avec l'ensemble des partenaires. Par ailleurs, la Commission d'examen des cas spécifiques permettra de trouver des solutions pour les ménages dans les situations les plus complexes.

Une fois la proposition définie par la commission partenariale locale, une visite du logement est organisée avec le référent relogement ayant suivi le ménage et un référent du bailleur qui reloger le ménage, en cas de relogement inter bailleurs. Dans le cas où le ménage exprime son refus lors de la visite du logement son dossier ne sera pas proposé en CAL. Cette visite, en amont des CAL permet de confirmer l'adéquation entre l'offre sélectionnée et le souhait des ménages et de sécuriser les propositions faites aux ménages.

Le passage en CAL est obligatoire pour les ménages concernés par le relogement dans le cadre des opérations de renouvellement urbain. Suite à la visite du logement, la commission d'attribution se réunit afin de valider la proposition qui sera notifiée au ménage à reloger.

▪ **Les propositions de logement social**

La démolition de locaux d'habitation dans le cadre d'une opération d'aménagement (ZAC) implique pour la CACL une obligation de relogement des occupants de bonne foi évincés. Le régime de protection existant apparaît comme une contrepartie à l'atteinte d'un droit :

- Propriétaire occupant : atteinte au droit de la propriété
- Locataires, occupants de bonne foi : atteinte au droit de jouissance

En contrepartie du régime de protection institué, la personne responsable du relogement est en droit d'exiger le départ des occupants, lorsque les travaux le nécessitent (CU : L-314-2 et L. 314-3)

Dans le cadre du Projet, considérant que les ménages concernés par les opérations de démolition sont dans l'obligation de déménager, les partenaires conviennent qu'aucune distinction n'est faite entre la phase de négociation amiable et la phase d'expropriation pour l'ensemble des occupants à reloger. Tous bénéficieront des mêmes droits au relogement, à savoir **deux offres de relogements**.

Pour le cas particulier des décohabitations souhaitées, une seule proposition sera faite aux ascendants ou descendants et alliés de premier degré, des titulaires de baux et plus globalement des occupants de bonne foi.

Lors de la proposition, tous les paramètres liés au logement et aux ménages sont pris en compte :

- Souhaits des ménages ;
- Ville et quartier d'implantation ;
- Temps de trajet du domicile au lieu d'activité principale ;
- Adéquation de la typologie et la composition familiale ;
- Solvabilité du ménage avec calcul des droits à l'APL, le taux d'effort et le reste pour vivre
- Prise en compte des facilités d'accès dans l'immeuble : rampes, étage, ascenseurs pour les personnes à mobilité réduite

Le taux d'effort et le reste pour vivre

Conformément au Règlement Général de l'ANRU, un effort sur la maîtrise des restes à charge sera recherché afin que l'occupant de bonne foi puisse être relogé dans des conditions financières adaptées à sa situation.

- Le taux d'effort : le taux d'effort des ménages relogés se situera aux alentours de 30 %. La méthode de calcul de ce taux d'effort devra être harmoniser avec l'ensemble des bailleurs sociaux.
- Le reste pour vivre : il sera recherché un reste pour vivre d'un niveau acceptable

Objectifs Accompagner le ménage dans son déménagement et assurer la prise en charge financière de celui-ci

Pilote CACL

Partenaires Communes, Opérateurs (bailleurs sociaux, promoteurs, associations assurant de l'intermédiation locative), partenaires sociaux intervenant dans l'accompagnement des ménages en grande difficulté

Modalités opérationnelles

- **Organiser et suivre le déménagement des ménages**

La CACL via la MOUS relogement assurera le pilotage des relogements des ménages. La MOUS relogement définira dans le cadre des premières rencontres, un état des besoins des familles en matière de déménagement (type d'équipements nécessaires à l'emménagement). La personne suivant le ménage vérifiera la bonne compréhension de la procédure de déménagement, et validera avec le ménage une date de déménagement, en accord avec le maître d'ouvrage.

La MOUS relogement accompagnera les familles le nécessitant dans les démarches afférentes à l'entrée dans le nouveau logement. Elle s'assurera notamment de la souscription de l'assurance habitation et du financement du dépôt de garantie et du premier loyer (chèque de banque, mandat, aide financière, etc.). En cas d'impossibilité de financement elle se rapprochera du travailleur social afin d'étudier les possibilités d'aides financières (FSL accès, Loca-Pass).

Pour sécuriser la prise à bail du logement, elle accompagnera les familles à la signature du bail et à l'établissement de l'état des lieux entrant.

- **Indemniser les frais de déménagement**

Dans le cadre du relogement lié aux opérations de renouvellement urbain, les partenaires s'engagent à ce que le déménagement lié à cette opération ne coûte rien aux ménages. Le réseau partenarial de la MOUS prendra en charge le déménagement de ces ménages. Les modalités et le financement des déménagements seront définis en amont (Phase1).

Le déménagement en tant que tel est réalisé par une entreprise mandatée par le maître d'ouvrage, en accord avec les obligations réglementaires (matériel adapté, personnel qualifié, garantie d'assurance et de recours). La prestation de déménagement comprend la fourniture des cartons, (l'emballage des objets est à la charge du locataire), le démontage des meubles et leur remontage, le transport de l'ensemble et la manutention du chargement et déchargement. Une aide spécifique peut être apportée au locataire en cas d'incapacité physique à réaliser certaines tâches liées à son déménagement. Aucun frais de caution ne sera demandé aux ménages relogés. La caution préexistante sera transférée en l'état.

- **Sécuriser les logements encore non-vidés**

Durant toute la durée de l'opération de relogement, le maître d'ouvrage s'engage à assurer aux ménages qui n'ont pas encore déménagé des conditions d'habitation normale dans le quartier en rénovation.

La méthode et le financement de cette activités devront être sanctuarisés en amont du projet par le réseau de partenaire.

Les sites devront être maintenus dans un état de sécurité satisfaisant. Le maître d'ouvrage s'engage à réaliser une sécurisation des parties communes de la résidence et son entretien jusqu'au départ du dernier locataire.

Une condamnation systématique des logements libérés sera réalisée par le maître d'ouvrage pour éviter les occupations indésirables sur site.

Les agents sociaux et les agents locaux de médiation renforceront également leur présence sur site.

VERSION PROJET

Objectifs Accompagner le ménage et favoriser son adaptation dans son nouvel environnement en cas de besoin identifié par les partenaires

Pilote CACL

Partenaires Communes, Equipe d'accompagnement (MOUS externalisée), partenaires sociaux intervenant dans l'accompagnement des ménages en grande difficulté

Modalités opérationnelles

▪ **Proposer un accompagnement post relogement pour les ménages le nécessitant**

Un accompagnement sera proposé pour les ménages les plus fragiles, dont la nécessité de les accompagner dans leur nouveau logement aura été identifiée lors des instances partenariales (commission d'examen des cas complexes) Les modalités d'accompagnement post relogement seront également à définir lors de ces instances partenariales.

Une passation des dossiers entre AS de la MOUS, et le service social du bailleur et de l'AVDL sera systématiquement organisée pour garantir une continuité des accompagnements post-relogement

▪ **Réaliser une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble des ménages relogés**

Une enquête de satisfaction doit être réalisée auprès de l'ensemble des ménages relogés. L'enquête a pour objectif d'évaluer la satisfaction des ménages vis-à-vis du déroulement de l'opération de relogement et de leur accompagnement, mais également vis-à-vis de leur nouveau logement et de leur intégration dans leur nouvel environnement.

Cette enquête doit être réalisée pour l'ensemble des ménages relogés dans le cadre des opérations de renouvellement urbain, à l'échelle de l'intercommunalité, afin de pouvoir objectiver la qualité des relogements proposés sur l'ensemble de l'opération. Portée par le maître d'ouvrage de l'opération de relogement, une uniformisation des grilles d'enquête entre les bailleurs devra être réalisée.

ENGAGEMENTS PARTENAIRES

La Charte Intercommunale de Relogement fixe les modalités et les règles de partenariat entre les signataires pour la mise en œuvre et le pilotage du relogement et de l'accompagnement des ménages.

Dans le cadre des volet relogements des projets du territoire issus :

- Des programmes de renouvellement urbain (Village Chinois, N'Zilla sur la commune de Cayenne et le quartier Kombo sur la commune Matoury) ;
- Du plan Intercommunal de Lutte contre l'Habitat Indigne (PILHI) ;
- Des projets spécifiques LHI mis en œuvre par les communes de l'Agglo ;

La Communauté d'Agglomération du Centre Littoral s'engage à :

- Piloter les projets de relogement selon les étapes définies dans la charte de relogement dans le cadre des projet LHI (via les NPNRU et le PILHI)
- Veiller au respect des conditions de relogement des occupants selon la loi n°2011-725 du 23 juin 2011 portant dispositions particulières relatives aux quartiers d'habitat informel à la lutte contre l'habitat indigne dans les départements et régions d'outre-mer et à l'article L-521-1 du Code de la Construction.
- Organiser des actions collectives multi partenariales de sensibilisation de la population concernée sur leurs droits et devoirs a l'issue de l'intégration en habitat collectif
- Mobiliser une équipe technique dédiée au suivi des projets de relogement via le service Habitat et plus particulière au travers la création d'un poste de chargée de mission accompagnement social (réfèrent MOUS coté CACL)
- Mobiliser ses services techniques et ses élus communautaires pour participer aux Comités de pilotage des projets de relogement
- Mette en œuvre des projets de LHI sur l'ensemble du territoire
- Financer et mettre œuvre les études pré-opérationnelles nécessaire à formaliser un projet en amont du lancement opérationnel
- Mobiliser son contingent de logement pour le relogement des ménages issu des MOUS Relogement LHI dans le cadre de la garantie d'emprunt
- Réaliser avec la préfecture et la commune des actions de communication fiables et régulières sur le projet auprès des ménages concernés par les démolitions et/ou opérations de réhabilitations et restructurations lourdes.
- Faire respecter le calendrier opérationnel défini en amont du lancement du projet

L'Etat s'engage à :

- Identifier un réfèrent MOUS au sein du service ZSP et au sein de la DRFIP

- Fluidifier autant que possible le partage d'information entre le service ZSP, le service immigration et la DRFIP (notamment concernant le traitement des dossiers ménages issu des MOUS relogement)
- Participer à des actions collectives multi partenariales de communication sur le terrain
- Mobiliser ses services pour participer aux actions de terrain nécessaire au bon déroulement du projet (préparation à l'évacuation)
- Respecter le calendrier opérationnel défini en amont du lancement du projet
- Mobiliser son référents MOUS pour participer aux instances de gouvernance suivantes : les comités techniques de projet
- Mobiliser ses directions pour participer aux Comités de pilotage des projets
- Participer à des actions collectives multi partenariales de sensibilisation de la population concernée sur leurs droits et devoirs.
- Respecter le calendrier opérationnel défini en amont du lancement du projet

Les bailleurs sociaux s'engagent à :

- Mobiliser son responsable attribution et/ou gestion locative comme référent MOUS
- Mobiliser son référent MOUS pour participer aux instances de gouvernance suivantes : Les comités techniques de projet, les commissions de relogement
- Mobiliser sa son directeur·trice ou un·e représentant·e pour participer aux Comités de pilotage des projets
- Participer à des actions collectives multi partenariales de sensibilisation de la population concernée sur leurs droits et devoirs a l'issue de l'intégration en habitat collectif
- Communiquer à chaque commission de relogement la liste de leurs logements vacants et les délais de disponibilités des logements.
- Alimenter l'outil collaboratif de suivi des relogements par ménage avec leur proposition de logement et l'état d'avancement des attributions.
- Harmoniser ses pratiques avec l'ensemble des bailleurs sociaux sur la méthode de calcul de ce taux d'effort, les modalités de suivi des attributions et de partage des informations
- Respecter le calendrier opérationnel défini en amont du lancement du projet

Les communes s'engagent à :

- Identifier un de ses élus comme référent MOUS sur toute la durée du projet
- Participer à des actions collectives multi partenariales de communication sur le terrain
- Identifier un·e responsable comme référent MOUS au sein de son CCAS
- Mobiliser l'ensemble de ses services (CCAS, PM, service urbanisme) pour alimenter le diagnostic technique et sociale du secteur ciblé notamment lors de la phase de concertation autour du projet

- Participer à des actions collectives multi partenariales de sensibilisation de la population concernée sur leurs droits et devoirs a l'issue de l'intégration en habitat collectif
- Mobiliser sa police municipale pour les actions de terrain si nécessaire, notamment en phase de préparation à l'évacuation et en articulation avec le service ZSP de l'état.
- Mobiliser son référent MOUS du CCAS pour participer aux commissions de relogement
- Mobiliser son élu-e référent-e MOUS pour participer aux comités de pilotage des projets de relogement en cours sur sa commune
- Respecter et faire respecter le calendrier opérationnel défini en amont du lancement du projet

Le SIAO s'engage à :

- Mobiliser un-e responsable en tant que référent MOUS
- Participer à des actions collectives multi partenariales de sensibilisation de la population concernée sur leurs droits et devoirs a l'issue de l'intégration en habitat collectif
- Mobiliser son référents MOUS pour participer aux instances de gouvernance suivantes : Les comités techniques de projet, les commissions de relogement
- Mobiliser sa direction ou son représentant pour participer aux Comités de pilotage des projets
- Communiquer à chaque commission de relogement l'état des lieux de leurs structures et des places disponibles potentielles sur la période du projet
- Pré-identifier les attributions potentielles et appuyer la MOUS dans le pré fléchage les dossiers dans les différentes structures d'hébergement temporaire selon les caractéristiques des ménages
- Communiquer aux partenaires les décisions des commissions spécifiques d'hébergement et d'insertion sera tenue demande d'hébergements issus des opérations LHI
- Respecter le calendrier opérationnel défini en amont du lancement du projet

L'ADIL s'engage à :

- Mobiliser un responsable comme référent MOUS (SNE ou Social)
- Participer à des actions collectives multi partenariales de sensibilisation de la population concernée sur leurs droits et devoirs a l'issue de l'intégration en habitat collectif
- Mobiliser son référents MOUS pour participer aux instances de gouvernance suivantes: Les comités techniques de projet, les commissions de relogement
- Mobiliser sa direction ou son représentant pour participer aux Comités de pilotage des projets
- Alimenter l'outil collaboratif de suivi des relogements par ménage avec leur proposition de logement et l'état d'avancement des attributions.

- Accompagnement la MOUS dans l'enregistrement des dossiers de demande de logements sociaux
- Respecter le calendrier opérationnel défini en amont du lancement du projet

La CAF s'engage à :

- Mobiliser un responsable comme référent MOUS
- Participer à des actions collectives multi partenariales de sensibilisation de la population concernée sur leurs droits et devoirs a l'issue de l'intégration en habitat collectif
- Mobiliser son référents MOUS pour participer aux commissions de relogement participer aux instances de gouvernance suivantes : Les comités techniques de projet
- Fluidifier autant que possible le traitement des dossiers ménages issus des MOUS relogement notamment lors de la phase 3 d'accompagnement des ménages
- Mobiliser sa direction pour participer aux comités de pilotage
- Respecter le calendrier opérationnel défini en amont du lancement du projet

La CGSS s'engage à :

- Mobiliser un-e responsable comme référent MOUS
- Participer à des actions collectives multi partenariales de sensibilisation de la population concernée sur leurs droits et devoirs a l'issue de l'intégration en habitat collectif
- Mobiliser son-sa référent-e MOUS pour participer aux commissions de relogement
- Fluidifier autant que possible le traitement des dossiers ménages issus des MOUS relogement notamment lors de la phase 3 d'accompagnement des ménages
- Mobiliser sa direction pour participer aux comités de pilotage
- Respecter le calendrier opérationnel défini en amont du lancement du projet

Signataires

La Communauté d'Agglomération du Centre Littoral,

L'Etat,

La commune de Cayenne,

La commune de Macouria,

La commune de Matoury,

La commune de Montsinéry-Tonnegrande,

La commune de Rémire-Montjoly,

La commune de Roura,

Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL)

Services intégrés de l'accueil et de l'orientation (SIAO)

La SM HLM,

La SIGUY SIMKO,

La SEMSAMAR,

La Caisse d'Allocation Familiale de Guyane (CAF)

Caisse générale de sécurité sociale (CGSS)