

Projet de Fin d'Etudes

**L'accompagnement social des
habitants relogés dans le
projet de rénovation urbaine
du Val d'Argent
à Argenteuil (95)**



2011-2012

CISSE Djeinaba

Directeur de recherche
BREVET Nathalie

**L'accompagnement social des
habitants relogés dans le
projet de rénovation urbaine
du Val d'Argent
à Argenteuil**

2011-2012

**Directeur de recherche
BREVET Nathalie**

CISSE Djeinaba

AVERTISSEMENT

Cette recherche a fait appel à des lectures, enquêtes et interviews. Tout emprunt à des contenus d'interviews, des écrits autres que strictement personnel, toute reproduction et citation, font systématiquement l'objet d'un référencement.

L'auteur de cette recherche a signé une attestation sur l'honneur de non plagiat.

FORMATION PAR LA RECHERCHE ET PROJET DE FIN D'ETUDES

La formation au génie de l'aménagement, assurée par le département aménagement de l'Ecole Polytechnique de l'Université de Tours, associe dans le champ de l'urbanisme et de l'aménagement, l'acquisition de connaissances fondamentales, l'acquisition de techniques et de savoir faire, la formation à la pratique professionnelle et la formation par la recherche. Cette dernière ne vise pas à former les seuls futurs élèves désireux de prolonger leur formation par les études doctorales, mais tout en ouvrant à cette voie, elle vise tout d'abord à favoriser la capacité des futurs ingénieurs à :

- Accroître leurs compétences en matière de pratique professionnelle par la mobilisation de connaissances et techniques, dont les fondements et contenus ont été explorés le plus finement possible afin d'en assurer une bonne maîtrise intellectuelle et pratique,
- Accroître la capacité des ingénieurs en génie de l'aménagement à innover tant en matière de méthodes que d'outils, mobilisables pour affronter et résoudre les problèmes complexes posés par l'organisation et la gestion des espaces.

La formation par la recherche inclut un exercice individuel de recherche, le projet de fin d'études (P.F.E.), situé en dernière année de formation des élèves ingénieurs. Cet exercice correspond à un stage d'une durée minimum de trois mois, en laboratoire de recherche, principalement au sein de l'équipe Ingénierie du Projet d'Aménagement, Paysage et Environnement de l'UMR 6173 CITERES à laquelle appartiennent les enseignants-chercheurs du département aménagement.

Le travail de recherche, dont l'objectif de base est d'acquérir une compétence méthodologique en matière de recherche, doit répondre à l'un des deux grands objectifs :

- Développer tout une partie d'une méthode ou d'un outil nouveau permettant le traitement innovant d'un problème d'aménagement
- Approfondir les connaissances de base pour mieux affronter une question complexe en matière d'aménagement.

REMERCIEMENTS

Ma reconnaissance va à toutes les personnes qui m'ont encadrée, suivie et soutenue lors de la réalisation de ce projet de recherche.

A cet effet, je remercie tout d'abord Nathalie Brevet, Maître de conférences, enseignante chercheuse en sociologie au département aménagement de l'école Polytech'Tours qui a su me guider pas à pas dans l'élaboration de ce projet et m'initier à la réalisation d'un mémoire de recherche.

Je tiens aussi à remercier vivement Pauline Gaullier, doctorante au Lab'Urba de l'Institut d'Urbanisme de Paris, pour son aide, sa gentillesse, ses conseils et le temps qu'elle a bien voulu me consacrer.

Mes remerciements vont également à toutes les personnes rencontrées, dont le témoignage et l'expérience m'ont permis d'avoir un point de vue complémentaire et enrichissant.

Sur mon terrain d'étude :

- Anne-Sophie Duflot, Chargée de mission GIP Renouvellement urbain d'Argenteuil
- Samuel Blanchard, Chargé de mission en ingénierie sociale à AB-Habitat
- Alice Matet, Responsable Action Sociale à ICF Habitat La Sablière
- Aurelie Griesbach, Chargée de la mission relogement sur l'ORU à Val d'Oise Habitat

Ensuite, je souhaite remercier l'ensemble des habitants rencontrés dans le cadre de ce projet pour leur disponibilité et leur intérêt.

Enfin, j'adresse mes plus sincères remerciements à tous mes proches et amis, qui m'ont toujours soutenue et encouragée au cours de la réalisation de ce mémoire.

Merci à toutes et à tous.

SOMMAIRE

Avertissement	4
Formation par la recherche et projet de fin d'études	5
Remerciements	6
Sommaire	7
Introduction	9
Partie 1	11
L'étude du relogement dans la rénovation urbaine	11
1. Contexte de l'étude	12
11. Les travaux déjà menés sur le relogement et l'accompagnement social	12
12. Problématique et hypothèse.....	14
2. La démarche engagée.....	16
21. Le choix du terrain d'étude : le quartier du Val d'Argent à Argenteuil.....	16
22. La méthodologie : les enquêtes et les entretiens	17
23. Les blocages et les difficultés attendus.....	18
Partie 2	19
Rénovation urbaine et accompagnement social au Val d'argent	19
1. Le projet de rénovation urbaine au Val d'Argent : un projet plus urbain que social	20
11. Présentation de la ZUP : un quartier emblématique de la politique de la ville ...	20
12. Un projet finalisé dans la précipitation, sans les acteurs sociaux	22
13. Des objectifs marqués par les alternances politiques	24
14. ... et des habitants peu informés sur le projet	25
2. Le processus de relogement : une procédure longue et un succès à relativiser	26
21. Le GIP : le chef d'orchestre du projet ?.....	26
22. Les modalités du relogement.....	27
23. La mise en place d'un partenariat inter-bailleur difficile.....	29
24. Un relogement difficile et mal vécu par les habitants	31
3. L'accompagnement social des ménages en difficultés : une donnée absente du projet ?.....	35
31. Essai de définition : une notion floue	35
32. Un semblant d'accompagnement social au Val d'Argent au moment du relogement.....	37
33. L'équipe relogement : des acteurs clé pour accompagner les plus fragiles ?.....	39
34. Une pratique qui a touché peu de ménages	40
Conclusion	44
Annexes	45
Bibliographie	46
Table des figures et des tableaux	48
Glossaire	49
Table des matières	50

INTRODUCTION

Depuis les années 1980, la dégradation des conditions de vie des habitants dans les quartiers sensibles a entraîné des opérations urbaines importantes. Un tournant s'opère avec la loi Borloo du 1^{er} août 2003, qui marque une évolution importante dans le cadre de la politique de la ville.

Le Programme National pour la Rénovation Urbaine (PNRU) est institué par la loi n°2003-710 du 1^{er} août 2003 d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine qui prévoit un effort national sans précédent de transformation des quartiers en difficulté. Il s'agit principalement d'efforts portés sur le bâti, mais aussi sur les équipements publics, les aménagements urbains et les espaces d'activité économique et commerciale. Cette politique n'est pas totalement en rupture avec les précédentes sauf en ce qui concerne les moyens financiers mobilisés et le nombre de démolitions.

Cette loi s'articule autour de 4 axes : politique de la ville et rénovation urbaine, développement économique des quartiers prioritaires, procédure de rétablissement personnel et dispositions diverses.

Au 1^{er} décembre 2011, 396 projets ont été approuvés par le Comité d'engagement (CE) de l'ANRU (dont 387 conventions signées) et portent sur la réhabilitation de 322 481 logements sociaux, la résidentialisation de 338 853 logements, la démolition de 139 986 logements et la reconstruction de 135 979 logements mais aussi le financement d'aménagement d'équipements, de requalification d'habitat privé dégradé en quartiers anciens et l'ingénierie. L'ampleur des démolitions (200 000 sur la période 2004-2013) nécessite le relogement des ménages qui y vivent.

Dans son règlement général, l'ANRU encadre la mise en œuvre du relogement et rend ainsi obligatoire la signature d'une charte de relogement (dans les six mois suivant la signature de la convention) permettant localement aux partenaires de s'organiser et de définir les moyens mis en œuvre pour mener à bien le relogement des locataires. La question du relogement dans les opérations de rénovation urbaine est ainsi l'un des éléments qui conditionne la réussite des projets portés par les acteurs locaux. Elle s'inscrit dans un objectif plus large du PNRU de transformer en profondeur les quartiers les plus en difficultés et d'améliorer les conditions de vie des personnes.

Le Val d'Oise est très largement confronté à ces enjeux de démolitions et aux questions qu'ils posent en termes de relogement, avec une population concernée d'environ 150 000 habitants. L'ensemble de ces projets représente sur la période d'intervention de l'ANRU, un investissement de 1,8 milliards d'euros et une participation de l'ANRU de 700 millions d'euros (incluant 24M€ au titre du plan de relance).

Avec la construction de 8 400 logements dont 4 500 logements locatifs sociaux, la réhabilitation de 10 000 logements et la démolition de 5 000 logements répartis sur plus de 15 sites au 1^{er} décembre 2011, les villes placent la question du relogement des populations au cœur des projets alors même que la pénurie de logement social n'a jamais été aussi forte. Les démolitions qui ont été engagées posent la question des modalités et des conditions de relogement des ménages relogés mais également les effets spatiaux et sociaux.

Pour les projets les plus avancés (Argenteuil, Garges-Lès-Gonesse, Saint Ouen, etc.), l'image des quartiers (la représentation que les médias en font et celle que les habitants véhiculent) est d'ores et déjà changée et de nombreux signes forts sont donnés aux habitants. Il s'agit notamment de l'amélioration de l'espace public, les nouvelles constructions et la présence des acteurs locaux sur le terrain.

Il est ainsi tout à fait légitime de se poser un certain nombre de questions : Comment s'est déroulé le relogement ? Répond-t-il aux aspirations ? Comment l'aspect social est-il traité du point de vue politique par les acteurs locaux ? Qui sont les acteurs ? Quelle évaluation peut-on faire sept ans après les faits ?

Le relogement peut être défini comme « à l'origine d'un déménagement non souhaité par un locataire »¹. La démolition d'un logement est une étape difficile et le relogement qu'elle induit pose naturellement la question de l'accompagnement social pour les différentes catégories de la population. Qu'est-ce qu'alors l'accompagnement social ? Est-ce une aide qui est octroyée automatiquement aux habitants ? Quel seuil de difficulté faut-il atteindre pour pouvoir en bénéficier ?

Nous étudierons donc dans un premier temps le contexte général du sujet de recherche. Nous analyserons ensuite le projet de rénovation urbaine et la place faite à l'accompagnement social dans le cadre des relogements.

¹ PAYEN C., Prost-Romand R., *Histoire(s) de relogement, Paroles d'habitants, regards de professionnels*, L'Harmattan, 2007

PARTIE 1

L'ETUDE DU RELOGEMENT

DANS LA RENOVATION

URBAINE

Nous aborderons dans la première partie de cette étude les notions clés du sujet ainsi qu'une vision générale de l'état actuel des lectures sur la rénovation urbaine et sur le relogement.

1. Contexte de l'étude

Cette première étape essentielle vise à étudier le champ du relogement et celui de l'accompagnement social afin de constituer le point de départ de la réflexion de ce projet de recherche.

11. Les travaux déjà menés sur le relogement et l'accompagnement social

Un certain nombre d'auteurs se sont penchés sur la rénovation urbaine, le relogement et l'accompagnement social. On trouve plusieurs types d'études :

- Celles menées par des acteurs institutionnels tels que le CES (Comité d'évaluation et de suivi de l'ANRU) qui publie chaque année un rapport à la Documentation Française, le PUCA (Plan Urbanisme Construction Urbanisme Architecture), la DIV (Délégation Interministérielle à la Ville), le Conseil général des Ponts et Chaussées, la Cour des Comptes, la Direction Régionale de l'Équipement, les collectivités etc. ;

- Et celles menées par des chercheurs en sciences sociales tels que Lienemann.M-N, Vanoni.D, Kirszbaum.T, Crepey.G, Lelevrier.C etc.

Après avoir fait ce premier état des lieux de la politique de la ville, de l'ANRU et de ses objectifs, je me suis intéressée plus précisément à la question du relogement et l'accompagnement social des ménages.

La rénovation urbaine, d'une ampleur sans précédent doit permettre d'apporter de réels bénéfices aux habitants de ces quartiers dans leur vie quotidienne et leurs conditions de logement, et plus particulièrement aux habitants qui devront déménager en raison des opérations de démolitions. Le règlement général de l'ANRU (2007), comporte l'obligation d'assurer aux ménages directement concernés par les démolitions, des relogements de qualités qui prennent en compte leurs besoins et leurs capacités financières.

Les auteurs ci-dessus confrontent les bienfaits supposés du relogement qui doivent permettre aux habitants d'avoir un logement récent ou neuf et donc de les inscrire dans une trajectoire résidentielle positive. Dans la réalité, ils démontrent que le bilan est plus mitigé. Les livres généraux sur le relogement rendent compte de l'acte de reloger, pas souvent bien vécu ou ressenti par les habitants qui pour la plupart sont attachés à leur quartier, ou à l'opposé, sont heureux de pouvoir quitter le quartier.

La localisation des relogements est effectuée majoritairement sur site selon le « souhait » des ménages, mélangeant à la fois l'attachement, la familiarité liée à l'ancienneté et à l'existence de réseaux, et des formes de résignation. A cet égard, l'exemple des Tarterêts à Corbeil-Essonnes est emblématique. En effet, 55% des ménages souhaitaient rester dans leur quartier.

Plusieurs raisons expliquent cette volonté de rester dans « son quartier ». Un attachement à son lieu de vie peut bien sûr exister du fait de plusieurs facteurs : l'ancienneté de présence dans la ZUS, la constitution de réseaux amicaux et familiaux, les habitudes acquises (ce que l'on nomme les usages quotidiens), la scolarisation des enfants, etc. La configuration même du quartier et les services de proximité qu'il propose peuvent également constituer, de manière plus indirecte, des facteurs d'attachement. Dans le quartier des Tarterêts, on voit que la bonne réputation des établissements scolaires et la proximité des transports en commun (en l'occurrence de la gare) sont également des motifs invoqués par les familles pour justifier leur désir de rester².

De plus, une grande partie des personnes relogées le sont dans des immeubles anciens alors que des nouveaux immeubles sortent de terre d'où le sentiment que leur situation s'est dégradée. En effet, ils sont relogés dans des bâtiments qui ne sont guère mieux que ceux qu'ils viennent de quitter et de nouveaux locataires ont eu accès aux logements récents. Les rapports d'évaluation du CES indique ainsi que le relogement ne semble pas avoir apporté de changements significatifs dans les conditions sociorésidentielles des ménages.

Selon l'ANRU, le relogement doit participer à l'objectif de rééquilibrage du peuplement du quartier, or dans les écrits de Christine Lelévrier, ce sont des formes de reconcentrations qui préexistent. Dans ses travaux³, elle traite des mobilités et des trajectoires des populations relogées dans trois opérations de rénovation urbaine en Ile-de-France (La Courneuve, Orly, Bagneux) et constate plusieurs situations dans les populations déplacées. A l'inverse de la rénovation urbaine des années 1960, celle des années 2000 ne disperse pas les populations pauvres et immigrées en les éloignant mais les re-concentre. Elle observe également des micro-fragmentations internes formées par des groupes sociaux homogènes aux statuts différents qui ont tendance à se rapprocher. Le processus de relogement opère un tri tendant à faire partir ailleurs les ménages plus mobiles, et à faire rester dans le grand ensemble, les ménages les moins mobiles. Ce qui est intéressant dans son approche, c'est à la fois la dimension statistique quantitative avec l'utilisation de fichiers de ménages qui ont déménagé et les entretiens approfondis posant des questions avant et après le relogement. Le travail qui a été réalisé est donc centré avant tout sur les mobilités et les trajectoires résidentielles des ménages concernés par les démolitions, et non le processus de relogement d'un point de vue « social » notamment les mesures mises en place pour aider les familles à bien s'installer dans leur futur logement. L'étude soulève aussi des interrogations : quels peuvent être les moyens d'atténuer le phénomène de regroupement des populations en difficulté, en respectant les souhaits des intéressés et en essayant de valoriser à la fois les parcours des ménages et le profil général des quartiers ?

² Actes de la journée d'actualité et de réflexion organisée par le Centre de Ressources Politique de la Ville en Essonne, *Rénovation urbaine : Quels effets sur la mixité sociale, l'éducation et l'action sociale ?*, 11 décembre 2008

³ LELEVRIER.C, *Rénovation, trajectoire et territoires : quels effets des mobilités sur les recompositions résidentielles et sociales locales ?* Rapport de recherche, PUCA-Lab'Urba, octobre 2010

Ces lectures m'ont permis d'être au point sur la politique de la ville et les opérations de rénovation urbaine, mais également d'avoir une vue globale sur tous les relogements.

Nous ne manquons donc pas de sources sur le relogement puisqu'il s'agit d'études menées par des chercheurs en science-sociale, des acteurs et des institutionnels. Elles traitent soit :

- De l'avant relogement, qui vise à préparer le relogement dans le cadre des opérations de rénovation urbaine ;
- Le pendant, qui analyse plus proprement dit le relogement ;
- Et l'après relogement, qui traite des enjeux et des conséquences du relogement.

En ce qui concerne l'accompagnement social, il s'agit d'études générales portant de sa définition et de son application aux personnes relogées. Il y a l'étude réalisée par Rachid Bennatig ou encore l'analyse de Pinel Violaine⁴, tout à fait intéressante par rapport à mon objet de recherche puisqu'un vrai travail d'accompagnement social a été entrepris avec les locataires. L'Opac de Saint-Etienne et des partenaires ont démoli 450 logements d'un bâtiment nommé « muraille de Chine » dans le quartier de Montchovet. 270 familles étaient concernées. Pour mener à bien les démolitions et bien réussir son relogement, l'Opac a mis en place un dispositif d'accompagnement sur une durée de deux ans, avec un suivi personnalisé des familles. Un travail de longue haleine qui constitue un élément crucial dans la gestion des démolitions-reconstructions. C'est un processus qui a eu lieu avant la rénovation urbaine des années 2000 mais qui est très intéressant car peu de bailleurs mettent en place un tel accompagnement social, où les familles sont écoutées et où un travail est entrepris pour accepter le changement et montrer les points positifs de leurs situations à venir.

12. Problématique et hypothèse

Cette recherche s'inscrit donc dans la continuité de travaux réalisés sur le relogement notamment sur l'accompagnement social des ménages avant, pendant et après leur relogement. L'objectif est d'accumuler des connaissances sur les effets de l'accompagnement social sur une opération de rénovation urbaine à travers un terrain d'étude. Je vais donc analyser la procédure d'accompagnement social mise en place durant le relogement et analyser ses effets en termes d'intégration sociale et d'amélioration des conditions de vie.

Ma problématique est donc la suivante :

Au regard de la Politique de la Ville, la question de l'accompagnement social n'apparaît pas. Ainsi, comment s'est précisé et élaboré l'accompagnement social ?

⁴ PINEL V., « Quel accompagnement social des locataires pour leur logement ? L'exemple de la muraille de Chine à Saint-Etienne », Les Cahiers du DSU, décembre 2011, pp.24-25.

La politique de la ville n'a pas réussi le pari d'une convergence des approches urbaine et sociale. Au début des années 90, le rapport de Jean-Marie Delarue, regrettait une « dissymétrie » entre l'action sur le bâti et le volet d'« accompagnement social »⁵. Dans le programme national de rénovation urbaine, l'accompagnement social n'apparaît pas. Les moyens étaient concentrés sur l'urbain et pas sur le social. Il a fallu attendre près de trois ans pour que le volet social de la loi de 2003 soit mis en œuvre.

Ce sont les émeutes de novembre 2005 qui ont précipité la mise en place, avec la loi du 31 mars 2006, d'une seconde agence, l'ACSÉ (Agence nationale pour la Cohésion Sociale et l'Égalité des chances). La France a donc opté pour une réponse qui a dissocié les volets urbain et social de la politique de la ville. La question de l'accompagnement social se pose ainsi tout naturellement au vu du nombre de personnes à reloger.

Lors du dernier congrès de l'Union sociale pour l'habitat (USH), qui s'est tenu à Bordeaux en septembre 2006, son président, Michel Delabarre, a pour sa part reconnu que « souvent, le besoin d'un accompagnement des populations confrontées aux relocations a été sous-estimé » (Rencontre organisée le 28 juin 2007 à la bourse du travail de Bobigny, le relogement au cœur de la rénovation urbaine). Les acteurs locaux en charge du volet social doivent gérer les effets des démolitions qui mettent à jour des situations difficiles et complexes.

Pour la mise en œuvre de son volet social, l'ANRU ne contribue financièrement qu'aux dépenses d'investissement sur une partie des équipements à créer ou rénover. Il en résulte un décalage sensible entre les intentions sociales affichées dans les objectifs généraux des PRU et le contenu des programmes financés par l'ANRU. D'où l'importance des « actions complémentaires et actions d'accompagnement du programme contribuant à la réussite du projet ». En effet, le relogement peut être vécu comme un événement traumatisant par certaines catégories de la population les plus fragiles socialement ou fortement attachées à leur quartier d'où la nécessité d'adapter le suivi de ces personnes en mettant en place un accompagnement social adapté. Les coûts liés au relogement sont pris en charge par l'Agence nationale de la rénovation urbaine, tout comme l'accompagnement social des ménages concernés par la démolition.

Dans son règlement d'intervention, l'ANRU incite les porteurs de projet locaux à se saisir de la question relogement comme d'un « levier » d'intervention pour renforcer l'accompagnement social auprès des ménages les plus en difficultés. Dans les faits, néanmoins les liens entre le relogement et l'accompagnement social sont généralement difficiles à établir.

Mon hypothèse est donc la suivante: **l'accompagnement social n'a pas été pris en compte dans la procédure du relogement par les bailleurs. Pourtant, il figure dans les dispositions prévues en matière de relogement dans la convention et produirait des effets positifs sur les habitants relogés.**

Avec le lancement des contrats urbains de cohésion sociale (CUCS), le gouvernement semble avoir pris acte de ces lacunes en reconnaissant « que la mobilisation des

⁵ DELARUE J.M, Banlieues en difficulté. La relégation, Syro, 1991

acteurs de l'intervention sociale aux côtés des opérateurs de relogement constitue un gage pour mieux accompagner les relogements des ménages »⁶.

Le plus souvent, l'accompagnement social lié aux relogements ne vise que le déménagement proprement dit ou la bonne intégration dans le futur logement. Il peut être vu comme l'articulation avec les acteurs susceptibles de prendre le relais en matière d'insertion professionnelle et sociale. Très minoritaires sont les conventions faisant mention d'un accompagnement ayant une visée plus large. Le relogement peut alors avoir pour fonction d'identifier les familles qui passent à travers les mailles du filet de l'aide sociale. Dans cet esprit, quelques rares sites se réclament d'une approche « globale » du relogement des ménages, laquelle peut recouvrir une dimension non seulement individuelle, mais aussi collective⁷.

Mon angle d'entrée est donc l'analyse de l'accompagnement social des habitants dans la procédure de relogement et son évolution. Tout projet de démolition nécessite la mise en place d'une cellule de relogement en capacité d'accompagner les familles. L'objectif est d'étudier les pratiques des bailleurs et interroger les habitants sur leur ressenti vis-à-vis de cette procédure de relogement. Ces questionnements permettront de connaître la forme et l'utilité de l'accompagnement social qui sont mis en place et de définir ce qu'on entend derrière cette notion floue et fourre-tout.

Pour vérifier l'hypothèse formulée ci-dessus, il convient de spatialiser cette recherche à un territoire pertinent.

2. La démarche engagée

21. Le choix du terrain d'étude : le quartier du Val d'Argent à Argenteuil

En ce qui concerne le terrain d'étude, j'ai choisi le quartier du Val d'Argent à Argenteuil pour plusieurs raisons. La première est mon attachement au quartier en tant qu'habitante directement concernée par le relogement et donc mon ancrage et mes connaissances locales. En effet, c'est un site que je connais bien. Ayant vécu le relogement en tant qu'habitante, il est intéressant d'avoir une vision objective de ce relogement et de toutes les procédures qui l'entourent. J'ai pu avoir plusieurs données sur l'opération de rénovation urbaine relatifs au relogement par différents acteurs engagés sur le sujet notamment le GIP⁸ (groupement d'intérêt public). **C'est un site où les 3 bailleurs démolisseurs ont chacun abordé la question de l'accompagnement différemment.**

⁶ Profession Banlieue, Le relogement au cœur de la rénovation urbaine, Fondation pour la recherche Sociale (FORS), collection : les Actes des rencontres, 2008

⁷ Thomas Kirzbaum, Comité d'Évaluation et de Suivi de l'ANRU, Articuler l'urbain et le social, Enquête sur onze sites « historiques » en rénovation urbaine, Rapport final, Janvier 2010

⁸ Le Groupement d'intérêt public a été créé par l'article 21 de la loi n°82-610 du 15 juillet 1982 d'orientation et de programmation pour la recherche le développement technologique de la France. Doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, le GIP est un cadre

22. La méthodologie : les enquêtes et les entretiens

Pour mener à bien mon étude, plusieurs outils ont été utilisés. Cela peut être divisé en trois temps.

Une part importante des informations que j'ai pu acquérir provient de mes recherches bibliographiques notamment ouvrages et rapports que j'ai pu obtenir par des tiers ou en bibliothèque. Ces recherches ont porté sur la rénovation urbaine, le relogement et la notion d'accompagnement social sur les projets de rénovation urbaine. Elles m'ont permis d'élargir et de nourrir ma réflexion.

Pour compléter ma recherche, j'ai utilisé l'enquête de satisfaction lancée en mai 2008 par le GIP (groupement d'intérêt public) auprès des ménages relogés⁹ suite à la démolition-reconstruction des immeubles Broca, Diderot, Dessau et Léger. Cette enquête porte sur les relogements qui ont eu lieu entre janvier 2005 et septembre 2007 et concernaient 254 ménages relogés sur Argenteuil. Le panel de ménages rencontrés représente plus de 40% des ménages relogés soit 101 locataires. Cette enquête ne prend pas en compte les immeubles Haie normande et 3 et 4 Mondor dont le relogement était en cours à l'époque.

Les objectifs de l'enquête portaient sur la définition du degré de satisfaction des locataires sur leur nouveau logement et l'évaluation du ressenti des locataires sur leur nouveau cadre de vie. Cette enquête s'est déroulée du 12 mars 2008 au 18 avril 2008. La démarche adoptée par le bureau d'étude était la rencontre à domicile des locataires relogés. C'est donc essentiellement du porte à porte. Les deux principes de bases retenus pour la détermination des quotas sont la représentativité des bailleurs et des immeubles concernés par l'opération, et la représentativité du niveau des revenus des ménages. HER¹⁰ a rencontré 40% des locataires de chaque bailleur relogés sur cette phase de l'opération. Il s'agissait pour l'essentiel de recueillir des données sur la situation des ménages pour s'assurer de l'adéquation entre leurs ressources et caractéristiques individuelles ou familiales et le futur logement qui leur a été proposé.

Une seconde enquête a été menée par le GIP en septembre 2011, trois ans après les relogements. Il s'agit d'une enquête post-relogement. Elle fait suite aux deux dernières opérations de relogement de 218 ménages des résidences Mondor et Haie Normande effectuées de mars 2005 à juin 2010. Elle s'inscrit dans la continuité de la première enquête de satisfaction réalisée en 2008. Elle dresse une analyse du processus de relogement des ménages et met en évidence le ressenti des ménages vis-à-vis de l'opération et une vision plus globale du processus de relogement. Cette enquête a été menée par le bureau d'études Territoires Sites et Cités. L'objectif est de connaître le ressenti que les habitants ont gardé de cette opération de relogement, la manière dont ils perçoivent leur nouveau logement et leur nouveau quartier (ou pas) trois ans après. Ces résultats permettent de compléter l'analyse.

juridique constitué pour une durée déterminée soit avec une ou plusieurs personnes morales de droit public entre elles, soit avec une ou plusieurs personnes morales de droit privé, qui permet de coordonner et de concentrer les moyens d'acteurs publics et privés, pour exercer ensemble des activités d'intérêt général ou mettre en commun les moyens nécessaires à leur exercice tout en garantissant, compte-tenu de son mode d'organisation et de fonctionnement, la préservation de l'intérêt public et de l'intérêt général.

⁹ Enquête de satisfaction auprès des ménages relogés- 224 logements, 254 ménages relogés (dont 30 décohabitations effectuées), Rapport Argenteuil-Val d'Argent, par le Bureau d'étude Habitat Etudes Recherche

¹⁰ Bureau d'étude : Habitat, Etude et Recherche

Dans un dernier temps, des entretiens ont été menés avec les trois bailleurs démolisseurs notamment les chargés de relogement afin d'appréhender leurs pratiques durant la procédure de relogement, leurs rôles et les actions qu'ils mettent sous le terme d'accompagnement social. Enfin, quelques habitants ont également été sollicités afin de connaître leur avis sur l'opération, compléter l'analyse et avoir un autre regard que celui des acteurs du projet.

23. Les blocages et les difficultés attendus

Pour la réalisation de ce travail de recherche, plusieurs difficultés sont apparues.

Il y a également la question des entretiens avec les habitants qui est difficile dans la mesure où les bailleurs n'ont pas voulu fournir les coordonnées de quelques habitants pour les interroger. J'ai ainsi dû contacter des habitants par le réseau de personnes que je connaissais dans le quartier.

L'autre difficulté et non pas des moindres a été d'être en relation avec les chargées de relogement des 3 bailleurs « démolisseurs ». Les personnes présentes au moment des faits étant parties, j'ai dû traiter avec ceux actuellement présents et qui n'étaient pas tous forcément été là au début du relogement.

PARTIE 2

RENOVATION URBAINE ET ACCOMPAGNEMENT SOCIAL AU VAL D'ARGENT

Nous aborderons dans cette partie le relogement dans le cadre du projet de rénovation urbaine et tenterons d'analyser l'accompagnement social qui a été mis en place.

1. Le projet de rénovation urbaine au Val d'Argent : un projet plus urbain que social

11. Présentation de la ZUP¹¹ : un quartier emblématique de la politique de la ville

Argenteuil est une commune de 104 000 habitants, au nord-ouest de Paris. C'est la commune la plus peuplée du Val-d'Oise et la quatrième ville en population de la région Île-de-France. La ville est divisée en six quartiers¹² dont le Val d'Argent Nord et le Val d'Argent Sud, desservis par la gare du Val d'Argenteuil.



Figure 1: Localisation du quartier du Val d'Argent avec la gare au centre.

Source: Rapport final d'analyse qualitative du Val d'Argent de Territoire Sites et Cites

Le quartier du Val d'Argent, situé au Nord de la commune devient une « Zone à urbaniser en priorité » le 11 octobre 1961. Démarré en 1965, le Val Nord est cité comme prix de l'architecture à Osaka en 1968, et est suivi par l'édification du Val Sud. D'autres constructions vont suivre et ce jusqu'en 1972 où seront construits 10 000 logements (soit environ 1000 par an). C'est un quartier essentiellement résidentiel. Sur les 10 000 logements existants, 85% sont en collectifs. 55% des logements sont sociaux

¹¹ Zone à urbaniser en priorité

¹² Le centre ville, Orgemont-Volembert, le Val Notre-Dame, le Val d'Argent Nord, le Val d'Argent Sud et les Coteaux

et appartiennent à 14 bailleurs tandis que 35% des logements sont en copropriétés et connaissent quelques difficultés.

Le Val d'Argent est découpé en deux secteurs, le Val Nord (17 000 habitants) et le Val Sud (10 000 habitants), séparés par la dalle d'Argenteuil. Le quartier du Val d'Argent Nord est constitué de 70% de logements sociaux tandis que le Val d'Argent Sud présente un habitat plus diversifié qui allie immeubles collectifs et maisons individuelles avec 37% de logements sociaux. C'est autour de cette dalle piétonne surélevée qu'a été édifée la zone d'habitation. C'est une zone d'habitat mixte destinée à accueillir de l'habitat collectif et sous certaines conditions¹³ des commerces et des services publics. La circulation piétonne y est privilégiée sur celle des véhicules.

La dalle d'Argenteuil joue un rôle d'articulation entre les deux secteurs du Val Nord et du Val Sud, qui fonctionnent encore largement comme deux entités séparées. Pourtant ce qui est encore décrit, notamment en dehors du Val d'Argent, comme une seule et même « ZUP » a fait l'objet de nombreuses interventions urbaines.

Le quartier bénéficie d'une bonne desserte par les transports en commun, grâce à la proximité de la Gare SNCF du Val d'Argent qui permet de relier le Centre-ville d'Argenteuil en 5 minutes et Paris-St-Lazare en moins de 15 minutes. Le quartier comporte de nombreux équipements : cinq écoles, deux collèges et deux lycées, une antenne de l'IUT de Cergy-Pontoise, un centre de santé municipal, deux salles municipales, une médiathèque etc.



Figure 2: Le quartier du Val d'Argent Nord. Source: Mairie d'Argenteuil

Le Val d'Argent accueille aujourd'hui 27 000 habitants (30% de la population argenteuillaise). Il y a une surreprésentation des jeunes mais également un vieillissement de la population. Le taux de chômage est important (20%) et les revenus des habitants sont faibles.

Comme beaucoup de grands ensembles, le Val d'Argent se paupérise et se dégrade rapidement. La population croît rapidement et des dégradations apparaissent dès le début des années 1980. Très vite, le quartier connaît d'importantes difficultés

¹³ Cf. le règlement d'urbanisme du PLU qui impose un certain nombre de conditions aux entreprises s'installant dans la zone.

urbaines et sociales. Les classes moyennes partent et des populations plus défavorisées dans un contexte de chômage s'installent sur le quartier.

Le site présente des caractéristiques particulières : dégradation du bâti d'où des opérations de requalification et de rénovation urbaine. Il souffre des principes d'aménagement de l'ancienne ZUP notamment l'uniformité des espaces, un mélange d'espaces publics, collectifs et privés aux limites incertaines qui pose des problèmes d'appropriation d'entretien et d'usage.

Le quartier a connu d'importantes difficultés sociales et souffre d'une image négative. Ces difficultés justifient les procédures de la politique de la ville mises en place successivement : en 1982, la zone est classée en « îlot sensible » et fait l'objet d'une procédure « Habitat et Vie Social » (HVS) en 1984. En 1989, le quartier est classé en Développement Social des Quartiers (DSQ). En 1990 est signé la Convention local de développement pour le Val d'Argent Nord puis en 1991, la ville crée une mission de « Développement social urbain » (DSU). En 1994, le Grand Projet Urbain (GPU) tentera de résidentialiser les îlots, de transformer les bâtiments, d'organiser les liaisons urbaines et de qualifier l'espace public. En 1996, il y a la signature du Contrat de développement urbain (CDU) puis en 2000 d'un Contrat local de sécurité (CLS) et d'un Contrat de Ville intercommunal. Enfin en 2001, le Grand Projet de Ville.

La création de l'ANRU en août 2003 s'inscrit en continuité avec les actions précédemment entreprises.

12. Un projet finalisé dans la précipitation, sans les acteurs sociaux

Le programme de rénovation urbaine s'inscrit ici dans une relative continuité par rapport au GPV (Grand Projet de Ville), puisque les responsables du pilotage opérationnel sont inchangés. La rénovation urbaine représente de ce point de vue une inflexion nouvelle mais pas une réelle rupture. Elle succède au GPV portant sur le même quartier. Elle prévoit l'amélioration des conditions de circulation, de l'habitat, de la requalification des espaces collectifs, de développement du commerce, des activités et des équipements etc. La mise en place de l'ANRU en 2003 permet ainsi de développer le projet initial GPV et prolonge une volonté plus ancienne de diversifier l'habitat, de redynamiser l'appareil commercial situé sur la dalle en particulier et de favoriser la mixité de l'habitat.

Dans le cadre de l'amélioration de l'habitat, le projet prévoit la démolition de 466 logements des immeubles Broca, Diderot, Dessau, Léger, propriétés de trois bailleurs : l'Office public de l'habitat d'Argenteuil-Bezons (AB-H), Val d'Oise Habitat (VOH) et ICF La Sablière. Au regard du nombre de logements sociaux dans la ville et dans le quartier, le programme de démolition est modeste (7% des logements sociaux). Les opérations de relogements ont commencé en 2005 et se sont achevées en 2011. Suite à cela, les démolitions ont commencé. La constitution des dossiers de relogements, l'accompagnement du relogement ont été assurés par chaque bailleur concerné en interne.

Tableau 1: Programme des démolitions. Source: Opération de rénovation urbaine du Val d'Argent- Convention relative au processus de relogement, 2004

Bailleur	Adresse du programme	Nombre de logements démolis	Date prévisionnelle des démolitions
OPI HLM Argenteuil-Bezons	15 allée Haie Normande Escaliers n°21, 23,25 et 27	81	1 ^{er} tr. 2008
	Place Denis Diderot Sud	19	1 ^{er} tr. 2007
	Place Dessau	117	3 ^e tr. 2007
	Total des logements OPIAB	217	
OP Val d'Oise Habitat	6 square Broca	59	4 ^e tr. 2006
	Square Mondor, tours 3 et 4	118	3 ^e tr. 2008
	Total des logements VOH	177	
SA HLM La Sablière	36 au 42 allée Fernand Léger	72	1 ^{er} tr. 2007
	TOTAL	466	

Sur le terrain, le projet a été respecté. Les investissements de l'ANRU ont été concentrés sur l'aménagement de la dalle. Une nouvelle construction (accueil le GIP, les services sociaux départementaux, un nouveau poste de police), la réhabilitation d'équipements et de commerces, le réaménagement des espaces publics, un travail sur les accès en gradins paysagés, ont été entrepris. Tout cela pour améliorer l'image du quartier. Toutes les opérations sont budgétées par tranches, l'articulation des chantiers est découpée mais la cohérence de l'ensemble et la logique de l'intégration urbaine de façon globale est à questionner. Il ne s'agit pas de traiter uniquement le Val d'Argent mais également de prendre en compte les secteurs limitrophes pour une meilleure intégration urbaine des quartiers environnants. La résidentialisation et la diversification de l'habitat ont été privilégiés pour requalifier le logement dans le quartier.

Selon les données statistiques du comité d'évaluation et de suivi de l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine, sur les 5859 logements dans le parc social, 466 logements ont bien été démolis (soit deux immeubles seulement) et 466 sont reconstruits dont 257 sur place seulement. Le reste des logements sociaux sera réparti sur l'ensemble du département du Val d'Oise. Le rapport indique aussi que 68% des logements reconstruits le sont dans des ZUS, perpétuant ainsi le phénomène de « ghettoisation ». Et 72% des habitants, dont les logements ont été détruits, ont été relogés dans des logements non réhabilités récemment, selon l'étude du cabinet HER en 2008. En revanche, 85 logements sont construits dans le parc privé en « accession sociale à la propriété ».

Cette opération de démolition constitue donc un enjeu important pour la ville et les bailleurs mais surtout pour les ménages. L'opération de relogement devait être considérée comme l'opportunité d'une trajectoire résidentielle positive pour les habitants. Or, la réalité est plus nuancée.

L'accent du projet est mis sur la diversité de l'habitat, mais lésant une bonne partie de la population, entraînant parfois du ressentiment. Les habitants évoquant le projet ANRU comme un prétexte pour « relooker la population », redonner une nouvelle image¹⁴.

Le volet social ne faisait pas partie de la convention alors que c'est une des données les plus importantes qui permet une meilleure intégration du projet. Les acteurs l'affirment d'ailleurs : « *La convention est très connotée urbain* » ; « *A ma connaissance, il n'y a pas eu de volet social dans la convention* » ou encore, « *Le but était de faire de la rénovation urbaine pas du social* »¹⁵. Les acteurs de la rénovation urbaine ont donc centrée l'intervention sur le Val d'Argent uniquement sur l'urbain au détriment du social. La question du social de la politique de la ville devait être prise en charge par la collectivité : « *L'investissement était considérable, mais le social a été renvoyé à la ville* » ; « *La convention a été rédigée dans le contexte des débuts de l'ANRU. Borloo disait : "je vais dépenser l'argent sur le hard, que les villes reprennent le soft". C'était propre à l'époque* »¹⁶. Ce témoignage souligne aussi la forme très stéréotypée des conventions proposées par l'ANRU, auxquelles les territoires devaient s'adapter et qui n'ont pas été propices à la construction d'un projet intégrateur. Le volet social était réduit ou simplement faisait l'objet de quelques lignes « coupés » d'autres documents.

Les intentions affichées étaient claires. L'urbain prévalait sur le social. Aucun acteur social n'a été concerté ou invité à participer. Les acteurs sociaux de la ville ne s'y sont pas tromper puisqu'ils notent une nette dissociation des deux volets, voir même un échec. Aujourd'hui, quelques années après les faits, la question sociale ressurgit fortement alors qu'elle doit permettre aux habitants d'être mieux intégrés à la vie sociale du quartier. Ajouté à cela les alternances politiques à Argenteuil, le projet a manqué de cohérence.

13.Des objectifs marqués par les alternances politiques ...

Le PRU d'Argenteuil a sans doute pâti d'une instabilité politique forte, avec trois maires issus de trois partis différents (PCF, UMP et PS) au cours des années 2000¹⁷, empêchant sans doute la cohérence du projet urbain.

Dirigée par le député-maire Ump Georges Mothron, la municipalité, avait engagé le programme de rénovation urbaine. Au Val d'Argent, la convention signée en 2005 (avec avenant début 2008) prévoit la démolition de 466 logements. A la cité Joliot- Curie, une étude urbaine envisage à la même période un scénario de démolition progressif mais total des 1041 logements, mais l'Anru en 2007 demande à la mairie d'Argenteuil de lancer des études complémentaires. Lors du dépôt de dossier en Novembre 2007, la demande reste sans réponse. La société civile et le monde

¹⁴ Agnès Deboulet, « Des affirmations urbaines citoyennes atténuent l'ordre de la rénovation urbaine : Argenteuil, cité Joliot Curie et Val d'Argent », La rénovation urbaine entre enjeux citadins et engagements citoyens, rapport de recherche du PUCA, avril 2009

¹⁵ Thomas Kirzbaum, Comité d'Evaluation et de Suivi de l'ANRU, Articuler l'urbain et le social, Enquête sur onze sites « historiques » en rénovation urbaine, Rapport final, Janvier 2010.

¹⁶ ibid

¹⁷ ibid

associatif vont alors se soulever et se mobiliser pour empêcher la démolition de la cité Joliot-Curie, l'un des sites où étaient prévues des démolitions.

Quelques mois après, les élections municipales de mars 2008 sont marquées par un retournement électoral inattendu avec l'élection de Philippe Doucet, du Parti socialiste. L'opposition forte à la démolition, programmée ou envisagée dans ces deux grands ensembles semble avoir contribué de façon non négligeable au retournement électoral et donc au changement de programme. Reprenant les revendications de ses électeurs, le nouveau maire se prononce contre le programme de démolition de la Cité Joliot Curie et pour l'arrêt des démolitions prévues au Val.

Le changement de municipalité n'a pas produit exactement les mêmes effets dans les deux grands ensembles. L'absence de signature préalable de protocole concernant la démolition à Joliot a amené à repousser les décisions et à maintenir le bâti en l'état. En revanche, au Val d'Argent, les démolitions déjà entamées par un programme de relogement ont été poursuivies, tandis que les démolitions non encore actées comme celle du 3 Beethoven au quartier des Musiciens ont été complètement déprogrammées. Ainsi, si aucune démolition n'a finalement eu lieu à Joliot Curie, 40% du programme prévu par la convention Anru a été réalisé au Val d'Argent.

Le jeu politique a donc été extrêmement important et a eu des conséquences importantes puisqu'il y a eu des déprogrammations de démolitions, lors du retournement municipal par la mobilisation des habitants.

14. ... et des habitants peu informés sur le projet

Le projet et le relogement a reçu de nombreuses critiques portant sur l'opportunité de la démolition dans un contexte de pénurie de logements.

En effet, selon l'enquête HER, 44% des locataires disent ne pas avoir été ou suffisamment informés sur le projet de démolition de manière générale et plus de 83% des ménages estiment ne l'avoir pas été assez sur les raisons et l'intérêt des démolitions. 47% des personnes enquêtées déclarent ne pas savoir quelles ont été les raisons et l'intérêt qui ont motivé la ville et les bailleurs pour cette démolition.

On constate donc qu'il n'y pas eu de communication efficace sur le projet et surtout un manque de pédagogie.

Une grande majorité des locataires enquêtés ont été informés du projet de démolition mais il n'y a qu'une petite minorité qui déclare en connaître les raisons. 95% des ménages déclarant ne pas avoir compris les raisons ayant conduit à la démolition de leur immeuble font parti de ceux n'ayant pas rencontré le bailleur en face-à-face. Un des points négatif a été clairement le manque d'information en amont et tout au long du processus avec les locataires, qui a été insuffisant.

Les habitants ont été peu informés et un quart des ménages déclarent ne pas avoir été vus en enquête (soit en entretien en face à face avec son bailleur, quelle que soit la forme de cet entretien).

2. Le processus de relogement : une procédure longue et un succès à relativiser

21. Le GIP : le chef d'orchestre du projet ?

En 2005, la signature de la convention ANRU pour un projet de rénovation urbaine sur le quartier du Val d'Argent engage tous les partenaires dans cette opération de grande ampleur. Le pilotage stratégique du plus gros projet de rénovation urbaine du Val d'Oise est réalisé par un GIP (groupement d'intérêt public) autrefois animateur du GPV (grand projet de ville) et du contrat de ville.

Alors que la municipalité connaissait une forte instabilité politique, la continuité du portage technique du projet, au sein du GIP-DSU, a permis de compenser, pour partie, les conséquences des fluctuations politiques sur les orientations de fond de ce projet.

Le GIP assure la direction du projet de renouvellement urbain (PRU) conventionné en 2005 avec l'ANRU. Il est placé sous la coprésidence du Préfet du Val d'Oise et du Maire d'Argenteuil. Il est le coordinateur opérationnel du relogement et de la mobilisation des bailleurs. Il pilote le dispositif de relogement dont l'efficacité conditionne l'adhésion des habitants au projet et la bonne insertion des familles relogées. Il recueille et distribue les offres de relogement émanant des différents bailleurs de la commune. Il applique les principes de la convention de relogement. Il est ainsi chargé du suivi global du projet et de son évaluation.

Les bailleurs concernés par le projet sont : L'office public de l'habitat d'Argenteuil-Bezons (AB-H) ; Val d'Oise habitat (avec un référent relogement), La Sablière (avec un référent relogement et pour accompagner le projet social, ce moyen est complété par une conseillère sociale et un chargé de développement local) et ICF La Sablière (une chargée de mission relogement). Peu de bailleurs sont concernés par les démolitions en comparaison d'autres sites comme Le Val Fourré à Mantes la Jolie où on ne dénombre pas moins de 7 bailleurs démolisseurs et 16 bailleurs signataires de la charte intercommunale de logement.

Le GIP assure, via un chef de projet relogement, la coordination de l'ensemble des interventions liées au relogement et l'application de la Convention de relogement, qui implique les 14 bailleurs présents sur la Ville. Il définit les rythmes de relogements à tenir par mois, reçoit les offres de mutualisation des bailleurs et les redistribue aux 3 bailleurs démolisseurs. Il permet de mettre en vis-à-vis l'offre et la demande. Ainsi, il anime et relance le partenariat, sans se substituer à la gestion propre des bailleurs, mais en rappelant les objectifs de la convention. Il met en place et actualise le tableau de bord de suivi des relogements, dont les maquettes à remplir et à mettre à jour sont confiées aux bailleurs. Il joue un rôle d'encadrement technique. Il renvoie aux bailleurs une vision globale du projet tandis qu'eux disposent d'une approche plus individuelle et propre de leur parc. Le GIP a donc un rôle central dans ce projet.

22. Les modalités du relogement

Dans le cadre de l'opération de rénovation urbaine du Val d'Argent, une convention relative au processus de relogement a été rédigée. Celle-ci définit les modalités pratiques d'interventions et de mobilisation des partenaires participant aux opérations de relogement. Les bailleurs doivent prendre à leur charge le relogement des occupants. Ils sont tenus de faire au moins trois propositions de relogement en adéquation avec les souhaits des locataires en fonction des disponibilités.

Le plan de relogement a été élaboré avec l'ensemble des partenaires Ville et Bailleurs et validé en Conseil d'Administration du GIP le 1er juillet 2004. Les bailleurs sociaux, s'engagent à cet effet à mettre en œuvre :

- un accompagnement social du relogement ;
- des actions de développement social en faveur des personnes à reloger au-delà du processus de relogement ;
- les modalités de partenariat entre les acteurs du relogement.

Dans la pratique, peu de ces actions ont été mis en place notamment en ce qui concerne l'accompagnement social du relogement et les actions de développement social (cf. partie 3).

« Le relogement doit être l'occasion de réinscrire dans une trajectoire ascendante des ménages qui ont généralement fait leur parcours dans le parc HLM ancien. Ces derniers doivent ainsi pouvoir accéder à des logements neufs ou récents et comportant des équipements correspondant à leurs besoins »¹⁸. Dans cette optique, l'ANRU finance les coûts de démolition des logements sociaux mais aussi les dépenses de déménagement, les coûts d'aménagement des nouveaux logements. Les coûts liés au relogement et au personnel affecté à cette tâche sont également pris en charge par l'Agence, tout comme l'accompagnement social des ménages concernés.

Dans son règlement, l'ANRU précise que le projet de rénovation urbaine doit inclure une stratégie de relogement : *« qui décline la politique de peuplement à l'échelle du quartier cohérente avec celle du bassin d'habitat ; qui s'appuie sur un diagnostic social préalable ; et qui décrit le dispositif de pilotage partenarial mis en place, notamment la création d'une charte de relogement cosignée par les partenaires »¹⁹.*

La charte de relogement signée en 2005 par l'Etat, la Ville et les 14 bailleurs présents à Argenteuil:

- détermine les modalités d'accompagnement social des ménages ;
- prévoit les conditions matérielles de relogement entre le locataire et le bailleur qui assure un suivi personnalisé des ménages à reloger et l'amélioration de leur parcours résidentiel ;
- prévoit les modalités du partenariat institutionnel.

« L'opération devra permettre de favoriser les décohabitations et de veiller à préserver les solidarités et les proximités souhaitées par les locataires ».

La charte partenariale de relogement, déclinaison opérationnelle de la stratégie de relogement, a pour objectif de dresser un cadre de travail commun en fixant les

¹⁸ Profession Banlieue, 2008, *Le relogement au coeur de la rénovation urbaine*, Fondation pour la Recherche Sociale (FORS), Collection : Les Actes des rencontres, 128p.

¹⁹ *ibid*

principes du relogement et en formalisant les engagements collectifs et individuels des partenaires.

Plusieurs instances contribuent à la réussite du projet et à son avancée. « *Le comité de pilotage a pour fonction de définir la stratégie de relogement, de fixer les objectifs et les moyens alloués, d'impliquer les partenaires concernés, de définir les modalités de communication à mettre en place et d'évaluer la démarche tout au long de sa mise en œuvre* »²⁰.

« *Le comité technique est quant à lui généralement composé des chargés de mission relogement, des chefs d'agence des bailleurs concernés, des réservataires de logement* »²¹. Ce comité met en œuvre les orientations du comité de pilotage, mais assure aussi le suivi de l'opération de relogement, le respect des délais, facilite le travail partenarial et la mobilisation de l'offre de logement, et participe à la résolution des situations bloquées.

« *Une fois la démolition d'un ensemble immobilier actée, il va falloir évaluer avec précision le fonctionnement social du quartier, le profil social des ménages (ressources, composition familiale), ainsi que leurs attentes et leurs besoins en matière de logement (projet, inquiétude...), cela afin de déterminer les moyens et la stratégie à mettre en place pour l'opération* »²². Dans ce cadre, plusieurs moyens sont utilisés.

En effet, des enquêtes sociales ont été engagées au Val d'Argent. Il y a eu les enquêtes OPS²³ qui permettent d'établir un premier tableau des besoins ; puis les informations complémentaires à caractère social et financier recueillies par chacun des bailleurs. Ces données servent de base à la mise en œuvre du plan de relogement.

Les chargés de relogement ou des conseillers vont ainsi pouvoir conduire des entretiens individuels avec tous les locataires et assurer des permanences sur le quartier.

« *Le ou la conseillère sociale de l'agence a effectué des entretiens à domicile afin de connaître les situations des locataires, leurs attentes, les besoins spécifiques (personnes handicapées, sous mesure de protection, les personnes âgées nécessitant un accompagnement tout le temps du relogement* » (Alice Matet, Responsable Action Sociale à ICF Habitat La Sablière)

Cela a pour objectif de recueillir des informations concernant la situation sociale et familiale des ménages et les éventuelles difficultés liées au logement. L'entretien permet également de prendre connaissance du projet résidentiel du ménage et de lui présenter l'opération et les règles de fonctionnement actées (délais, conditions de relogement, nombre de propositions, modalités de déménagement...).

A l'issue des entretiens avec les habitants, plusieurs étapes vont se succéder :

- la formalisation avec les locataires d'une proposition individuelle de relogement qui tiendra compte de chaque situation;
- une discussion sur le coût du nouveau logement et l'acceptation de la proposition par le locataire ;

²⁰ ibid

²¹ ibid

²² ibid

²³ Occupation du Parc Social (enquête triennale réalisée tous les trois ans par l'Etat).

- une visite du logement pour s'assurer de l'absence de problèmes techniques;
- la prise en charge des frais annexes (suivi du courrier, transfert de lignes téléphoniques, réabonnement EDF/GDF) ;
- l'organisation du déménagement et du départ;
- l'entrée dans le nouveau logement.

La convention comprend également la mise en place d'un partenariat inter-bailleurs afin que tous les bailleurs participent à l'effort de relogement.

23. La mise en place d'un partenariat inter-bailleur difficile

D'une façon générale, le GIP au démarrage de l'opération n'avait pas de vision globale des besoins pour le relogement. Les problèmes étaient traités au fur et à mesure sans démarche d'anticipation. Le renouvellement de l'équipe GIP en Avril 2006 a marqué une rupture et une reprise en main. En avril 2006, 10% des ménages avaient été relogés. Fin décembre 2006, 50% des relogements étaient réalisés, soit 220 relogements réalisés en 8 mois, avec une efficacité due surtout à l'organisation des partenaires plus qu'au contexte du marché du logement, toujours aussi peu favorable.

En effet, « *Le partenariat inter-bailleur était difficile sur la première phase des relogements puis, plus engagé sur la deuxième phase* » (Aurélié Griesbach, chargée de la mission de relogement sur l'ORU à ICF Sablière)

La convention signée en mai 2005 s'était trouvée peu opérationnelle au début, pour plusieurs raisons:

- un partenariat inter bailleurs quasi inexistant au début (la bourse aux logements n'est réellement opérationnelle que depuis le 2ème semestre 2006) ;
- un manque d'animation effective de la convention de relogement par le GIP ;
- des règles pratiques de relogements entre bailleurs qui n'avaient pas été discutées (exemple : le transfert de caution) ;
- un manque de connaissance des patrimoines des uns par les autres ;
- des difficultés d'anticiper sur les besoins ;
- des tableaux de bord peu opérationnels et souvent modifiés,
- un projet abandonné d'une enquête de satisfaction commune aux trois bailleurs.

L'équipe opérationnelle relogement est constituée par les référents désignés par l'ensemble des partenaires concernés (Ville, Etat, Conseil Général, bailleurs, collecteurs 1%) et animée par le chef de projet relogement GIP-GPV.

Tous les bailleurs de la ville participent à l'effort de relogement dans le cadre du partenariat inter-bailleurs. Dans l'optique de favoriser les parcours résidentiels et la mixité sociale, les contingents des différents bailleurs ont ainsi été mutualisés au maximum de l'offre de relogement. En effet, les bailleurs sociaux présents sur la ville s'engagent à participer à l'effort de relogement en fonction des disponibilités de leur patrimoine. Les trois bailleurs concernés par les démolitions mobilisent le reste de leur parc et les logements reconstruits.

Le groupe inter-bailleur est géré par les représentants des bailleurs au sein du GIP. Il a été monté pour mobiliser les différents bailleurs et tenter de rationaliser leur fonctionnement commun, d'introduire de la méthode et de la cohérence dans les interventions. D'importantes disparités existaient en effet entre eux soit l'insuffisante analyse des besoins de relogement, et des niveaux de loyer nécessaires et le

manque de connaissance précise des locataires, absence d'enquête ou de mise à jour.

Le groupe a pour but d'introduire des méthodes de travail solides, en termes de connaissance, d'objectifs partagés, d'outils opérationnels, et de travailler dans une perspective d'anticipation. Sont examinées aussi des modalités opérationnelles censées faciliter les relogements : transferts de cautions, règlement des travaux de remise en état, transfert de situations de contentieux.

L'inter-bailleur défend la nécessité d'une organisation interne aux organismes qui soit adaptée aux défis du projet urbain, une « organisation en projet », ce qui signifie une réelle transversalité à l'intérieur des organismes entre les différents services impliqués dans le projet urbain : gestion locative, financier, construction, accompagnement social etc. Cette organisation va de pair avec une clarification du rôle de chacun, et notamment l'existence d'un « référent » relogement au sein de chaque organisme pour une opération donnée.

En effet, chaque bailleur dispose d'un référent relogement mais AB-H du fait de sa taille (8 000 logements sur la ville), et du nombre important de relogements à mener, est considéré par les autres bailleurs concernés comme le référent, voire le principal interlocuteur local pour les relogements. Il s'est aussi imposé au sein des bailleurs comme disposant d'un savoir faire plus avancé. Pour l'office, la réussite des relogements ne dépend pas uniquement de la qualité du dispositif relogement mis en place. Les pratiques de gestion du patrimoine et les modes de communication instaurées avec les locataires sur le long terme sont des facteurs tout aussi déterminants. L'Office bénéficie d'un ancrage local important qui s'exprime par une présence d'antennes locales et de gardiens dans les quartiers. Cette proximité permet d'avoir une bonne connaissance des familles et garantit une qualité relationnelle certaine avec les locataires. Ce personnel a été renforcé par une assistante sociale affectée à temps plein aux relogements. A travers sa gestion du peuplement, l'Office a cherché de longue date à favoriser la mixité sociale et à éviter les concentrations de grandes familles ou de personnes issues d'une même communauté. Cela se traduit au moment des relogements par un faible taux de décohabitation (2% environ) et par un faible nombre de grandes familles à reloger.

Ainsi, au Val d'Argent, il y a eu une faible mobilisation de l'inter-bailleur dans les premiers relogements puis petit à petit il a été plus présent. Cela est dû au parc des bailleurs, différents les uns des autres, en nombre de logements, en termes de typologie, de localisation et de loyers et puis en termes d'organisation. 10% de relogements (49 ménages) ont été effectués grâce au partenariat inter-bailleur et par l'ouverture des contingents. Chacun des 3 bailleurs démolisseurs a bénéficié du système, notamment VOH qui en a largement bénéficié avec 19% de ses relogements effectués dans le parc d'autres bailleurs. Le relogement par mutualisation a été très important en 2008 et surtout en 2009 (42% des relogements effectués par mutualisation). La mise en place d'une convention de compensation financière entre le bailleur d'origine et le bailleur d'accueil pour prendre en compte le déficit d'exploitation engendré par la règle de l'ANRU sur le maintien du reste à charge²⁴ y est sans doute pour quelque chose.

²⁴ A partir de 2009, la convention relative à la compensation financière des charges induites par la mutualisation a permis de mettre en place un système de remboursement entre le bailleur démolisseur et le bailleur d'accueil pour favoriser la mutualisation des logements. En effet, pour

L'inter-bailleur a donc permis de répondre plus précisément aux souhaits des locataires en leur permettant d'accéder à d'autres quartiers alors que leur bailleur a un patrimoine limité géographiquement. Aujourd'hui, ces difficultés sont dépassées et le GIP comme l'inter-bailleur ont trouvé un fonctionnement complémentaire et satisfaisant.

24. Un relogement difficile et mal vécu par les habitants

Une proportion importante des ménages relogés figurent parmi ceux cumulant le plus de difficultés. Le taux de ménages non imposés reflète lui aussi une situation économique fragile dans l'ensemble, puisque 48,5% des ménages sont non imposés au Val d'Argent Nord et 37,9% au Val d'Argent Sud pour 35,4% des ménages sur l'ensemble de la commune. Ce sont surtout des ménages parmi les plus défavorisés qui ont connu le relogement, puisque leurs revenus fiscaux médians sont presque inférieurs de 2/3 à ceux de la commune d'Argenteuil et de la moitié vis-à-vis du reste de la ZUS (étude Her, 2008). Les immeubles démolis correspondent à ceux qui présentaient au sein des quartiers, les plus grandes difficultés sociales. En effet, 80% des ménages disposent des revenus en dessous du plafond PLAI. En outre, 17% des familles ont des revenus entre les plafonds du PLAI et du PLUS et seulement 12 ménages soit 3% bénéficient de ressources supérieures aux plafonds HLM²⁵.

Le chômage des jeunes est également particulièrement élevé au Val Sud alors que les ressources des ménages sont supérieures, corroborant l'hypothèse de F. Khoroshkavar (1997) d'un secteur de logements collectifs au sein d'un tissu pavillonnaire qui fonctionnerait sur le mode de l'enclave populaire.

Le relogement des ménages en difficultés a également duré plusieurs années. En effet, les opérations de relogement se sont déroulées de février 2005 à juin 2010 soit sur plus de 5 ans. La première phase des relogements (qui n'a concerné que 4 immeubles hors Mondor et Haie normande) intervient avant la démolition des immeubles. Elle a été effectuée entre janvier 2005 et septembre 2007 pour 254 ménages (40% de ménages relogés soit 151 locataires)²⁶. La convention a été signée en février 2005, la mise en œuvre du relogement a donc été très rapide. Cela est d'ailleurs confirmé par 72% des ménages enquêtés en 2008, qui ont trouvé les délais assez courts (entre la première rencontre avec le bailleur et la première proposition, ainsi qu'entre les différentes propositions). La seconde phase de relogement s'est déroulée de septembre 2007 jusqu'en juin 2010. Elle a été beaucoup plus longue.

respecter les règles de reste à charge de l'ANRU, l'application d'une aide sous forme de réduction de bas de quittance a été décidée. Pour éviter que cette aide soit à la charge du bailleur d'accueil, elle est remboursée annuellement par le bailleur démolisseur.

²⁵ GIP, Evaluation du relogement, analyse quantitative, Projet de rénovation urbaine du Val d'Argent, décembre 2011

²⁶ HER, Enquête de satisfaction auprès des ménages relogés, rapport Argenteuil – Val d'Argent, mai 2008

Tableau 2: Planning des relogements. Source: GIP

Dessau	De avril 2005 à sept 2007	30 mois
Diderot	De avril 2005 à oct. 2006	19 mois
Broca	De mai 2005 à mai 2007	25 mois
Léger	De fév. 2005 à avril 2007	37 mois
Haie Normande	De mars 2005 à janv. 2008	35 mois
Mondor	De oct. 2006 à juin 2010	31 mois (*)

(*) Gel des opérations de relogement pendant environ 1 an entre 2008 et 2009 pour recalage du plan de relogement avec la livraison des immeubles neufs (décision du nouveau maire d'Argenteuil).

Trois quarts des relogements ont été effectués sur les trois premières années du projet soit 348 ménages, selon les dates de passage des dossiers en CAL²⁷, par les trois bailleurs démolisseurs. Les années 2008 à 2010 ont concerné essentiellement le bailleur VOH (immeubles Broca-Mondor). Le faible nombre de relogements sur 2008 et 2009 s'explique par le gel des opérations de relogement qui a été mis en place au 1^{er} trimestre 2008 pour permettre aux habitants de voir la livraison des logements neufs dans leur quartier en 2009 et pour répondre aux obligations de l'ANRU sur le quota de relogements à effectuer dans le neuf, lié à l'attribution des PLUS-CD²⁸. Cette seconde période a donc vu émerger des relogements dans le neuf mais la part des relogements dans le patrimoine ancien non réhabilité est élevée. Cette dernière pourrait baisser à l'issue du PRU si l'on tient compte que beaucoup de ces ménages ont été relogés dans du patrimoine en cours de réhabilitation ou dont la réhabilitation est prévu dans le cadre du PRU²⁹.

Mais au final, le souhait des habitants a-t-il été pris en compte ? Selon l'enquête sociale menée par HER, le projet relogement s'est toujours attaché à trouver une solution de relogement adapté aux besoins des locataires, dans la limite de 3 propositions au maximum et selon les ressources des ménages. Ainsi, 80% des ménages sont satisfaits de la prise en compte de leurs souhaits. On peut donc en déduire que très majoritairement les souhaits des ménages ont été pris en compte et respectés mais 40% des locataires enquêtés n'ont pas trouvé leur relation avec le bailleur rassurante.

Les souhaits des ménages sont localisés en grande partie sur le quartier, comme dans la plupart des projets ANRU. Sur les 400 locataires en titre relogés, 389 souhaits initialement exprimés sont pour Argenteuil soit 96% des familles qui souhaitaient rester sur leur commune d'origine. 365 souhaits ont été respectés sur les 389 initiaux.

Un des points positifs de l'opération de relogement a été l'ouverture de nouvelles possibilités de localisation géographique. Un tiers des locataires relogés en 2008 l'ont été en dehors d'une ZUS. Cependant, cette opportunité n'a pas été offerte équitablement à tous les locataires : 67% sont des locataires d'AB-H, 30% sont des locataires de La Sablière et 3% (soit un ménage venant de Val d'Oise Habitat) a été relogé dans le cadre d'une mutualisation par La Sablière. Les nouveaux locataires hors ZUS sont 81% à être satisfaits de leur nouveau quartier. Ainsi, globalement la majorité

²⁷ Commission d'attribution de logement

²⁸ GIP, Evaluation du relogement, analyse quantitative, Projet de rénovation urbaine du Val d'Argent, décembre 2011

²⁹ Ibid

des souhaits se dirigeait vers le Val d'Argent. L'Etat note que le relogement de seulement 26% des ménages en dehors du quartier est contraire aux dispositions de l'ANRU qui en préconise davantage, même si ceci est aussi un signe positif d'attachement au quartier. Les bailleurs indiquent que les ménages relogés hors Argenteuil souhaitent aujourd'hui y revenir.

24% des locataires enquêtés sont insatisfaits quant au processus de relogement pris dans sa globalité qui correspond aux moyennes trouvées par exemple dans les études de la DIV³⁰. Près de la moitié des locataires vivait dans leur appartement depuis plus de 15 ans. Au Val d'Argent, les personnes seules et les familles monoparentales sont les ménages qui ont le mieux vécu le relogement en général (16% d'insatisfaits en moyenne). Par contre, les couples avec enfants, les familles complexes et les couples sans enfants sont les ménages ayant le plus fort taux d'insatisfaits sur le relogement en général (30% d'insatisfaits en moyenne). On peut se poser les questions suivantes : à quoi est due cette insatisfaction ? Est-ce liée au déficit d'information ? À la location du logement ?

Madame M., 60 ans, depuis plus de 20 ans au sein de son logement a mal vécue ce relogement: « *Mes enfants ont fait toute leur scolarité ici et puis moi aussi j'ai mes amis. C'est dur de partir surtout quand on ne nous explique pas bien tout* ».

Madame M., a eu beaucoup de mal a accepté son départ et insiste sur le fait que le bailleur n'a pas été assez présent. Elle ne s'est pas sentie comprise.

Monsieur C. 53 ans, « *C'est dur de partir mais on n'a pas le choix* ».

Monsieur C. s'est résout a accepté le changement mais il pense que la démolition de son immeuble est une bonne chose pour le quartier.

Madame T. 45 ans, « *Pourquoi c'est à nous qu'on demande de partir ?* »

Ces entretiens révèlent d'une part, un refus de déménager, une incompréhension pour certains et d'autre part un sentiment que l'opération va améliorer la perception du quartier. Ils amènent tous à s'interroger sur l'acceptation d'une opération de démolition et le rôle « social » que doit avoir le bailleur.

De plus, une faible part de locataires estiment leur relogement être une évolution positive dans leur vie quotidienne. En effet, 43% des ménages ne voient pas en leur relogement une étape plutôt positive dans leur vie quotidienne. Cette distinction est encore plus importante lorsqu'on s'intéresse à chaque bailleur puisque 65% des locataires issus d'AB-H considèrent leur relogement comme une étape positive, 52% des locataires issus de La Sablière et 50% issus de VOH. On peut ainsi constater que, une part non négligeable de ménages ne considère pas le fait de changer de logement comme un changement positif dans leur vie quotidienne et n'a pas bien vécu la phase de relogement.

Ainsi, quelles sont les conditions nécessaires pour un bon relogement ?

³⁰ DIV, Trois études, Esposto (dir.) puis Guitine (dir.)

« Il faut juste trouver un point positif. Après ça dépend du temps qu'à le bailleur. Je pense que le problème c'est de démolir avant de reconstruire. Ce sont des êtres humains qu'on relogé donc après rien n'est parfait. Après, il faut accompagner les locataires, bien communiquer, bien prévenir sur le temps, comment ça va se passer, ne pas raconter d'histoires aux locataires. Le locataire ne doit pas se faire de rêves non plus. Le mieux c'est d'accompagner le locataire et de pouvoir répondre à ses besoins. Pour certains, le principal c'est de rester dans le même quartier ». (Simon Blanchard, chargé de mission en ingénierie sociale à AB-Habitat)

« Il faut respecter les besoins des familles, que le logement soit à un prix qui ne mette pas en difficulté la famille à moyen ou long terme ; accompagner les familles pendant et après l'opération, répondre aux différentes interrogations, être à l'écoute. » (Aurélie Griesbach, chargée de la mission de relogement sur l'ORU à ICF Sablière)

Ainsi, le rôle de l'accompagnement social des ménages acté et souvent mentionné dans la convention ANRU est-il réellement mis en place ?

3. L'accompagnement social des ménages en difficultés : une donnée absente du projet ?

31. Essaie de définition : une notion floue

La qualité des relogements est souvent mesurée aujourd'hui à travers un outil essentiellement quantitatif, visant à s'assurer de manière statistique du respect des engagements contractuels pris par les bailleurs sociaux³¹. Or la dimension qualitative du logement que représente l'accompagnement social est une étape indispensable. En effet, la réussite des projets dépend de la prise en compte des difficultés rencontrées par les familles tant sur le plan social que le plan économique.

En science sociale, quelle définition peut-on donner à l'accompagnement social ? Est-ce à l'intérieur ou en dehors du logement ? Qui le fait ? Dans quelles perspectives ? Les habitants du Val d'Argent se sont-ils sentis accompagnés lors de la phase de relogement ? Ce que l'on constate aujourd'hui, c'est qu'il s'agit d'une notion floue et fourre tout. Plusieurs termes ont été utilisés au cours de son histoire : de la notion d'« assistance » à la fin du XIX^e siècle, on est passé à celle de « suivi » et de « prise en charge » après la Seconde Guerre mondiale, puis d'« intervention » et enfin d'« accompagnement » social.

La notion d'accompagnement social a été mise en avant, dans les années 1980, par les associations de lutte contre l'exclusion sociale. Selon Brigitte Bouquet, du Conseil Supérieur du travail social, *« l'accompagnement social vise à aider les personnes en difficulté à résoudre les problèmes générés par des situations d'exclusion, et à établir avec elles une relation d'écoute, de soutien, de conseil et d'entraide, dans une relation de solidarité, de réciprocité et d'engagement de part et d'autre. [...] L'accompagnement social ne peut donc être fondé que sur une démarche volontaire. Il repose sur la liberté de chacun et sur la capacité d'engagement réciproque. [...] Cette démarche orientée vers le « faire ensemble » est attentive aux processus, au cheminement des personnes, à leur parcours »*³². L'accompagnement social concerne ainsi les personnes très vulnérables socialement, ou en voie de le devenir. Il doit permettre de réparer et d'avoir une dimension préventive de difficultés à venir.

L'accompagnement social financé dans le cadre des projets de rénovation urbaine se limite au traitement de difficultés particulières, directement liées au logement. A l'exemple des familles polygames, des ménages endettés, de la nécessité de fournir un logement adapté, de la poursuite d'un accompagnement après relogement pour assurer une bonne intégration dans un nouveau quartier ou voisinage. Il n'a pas pour vocation de résoudre l'ensemble des problèmes sociaux qui auraient pu être repérés (à l'exemple de problèmes de santé, d'emploi, de maltraitance) ou de se substituer aux services et dispositifs sociaux existants, CCAS, service social du conseil général, associations spécialisées, dispositifs mis en place dans le cadre des contrats urbains de cohésion sociale etc.). Il se limite à un rôle de

³¹ PAYEN C., PROST-ROMAND R., *Histoire(s) de relogement*, Paroles d'habitants, regards de professionnels, L'Harmattan, 2007

³² BOUQUET.B, GARCETTE C., (sous la dir.), *Assistance sociale aujourd'hui*, Paris, Maloine, 2009

coordination et d'orientation avec ces services et dispositifs. Or, il devrait avoir une visée plus large afin de prendre en compte le maximum de situation et ainsi permettre une bonne intégration dans le logement des personnes qui ont du le quitter malgré elles³³.

Ainsi, le financement doit préparer les ménages au relogement et les repositionner dans une dynamique d'insertion sociale et professionnelle. Tous les acteurs du secteur associatif et les travailleurs sociaux (CAF, CCAS, CRA-MIF, ASLL) doivent ainsi être pris en compte.

Or, dans la grande majorité des cas, l'accompagnement social lié aux relogements ne vise que le relogement proprement dit, c'est-à-dire l'ensemble des actions jugées utiles pour un déménagement réussi et/ou une installation réussie dans le nouveau logement. La plupart du temps, les actions envisagées portent sur la résorption des impayés de loyers (plans d'apurement, recours à l'ex-FSL...). Il est parfois question d'organiser la visite des logements proposés, d'apporter une aide à l'entrée dans les lieux (ouverture des compteurs, changement d'adresse postale, souscription aux assurances...) ou de dispenser une pédagogie sur le bon usage du futur logement (consommation d'énergie, respect du logement et de son environnement...). Dans certains cas, l'équipe en charge du relogement est donc appelée à poursuivre la phase d'accompagnement à l'issue du déménagement « pour s'assurer de leur bonne installation dans leur nouvel environnement » (Bobigny-Centre-ville) ou la « bonne intégration des familles dans leur nouveau quartier » (Saintes)³⁴.

Pour Aurélie Griesbach, chargée de la mission de relogement sur l'ORU à ICF Sablière,
« Un accompagnement social sert à orienter, accompagner la famille dans les démarches à accomplir, l'aider à devenir autonome par rapport aux actes courants qu'elle doit être en capacité d'effectuer afin de ne pas se retrouver en difficulté (financière, administrative...) mais aussi pour déceler d'éventuels blocages dans les projets de la famille et les résoudre. C'est donc un travail principalement relationnel qui doit s'inscrire dans la durée, et qui nécessite une participation de la famille et une implication (puisque la famille va être amenée à dévoiler des éléments personnels). L'accompagnement doit permettre de faire le tour de tous les points clés tels que le logement et l'appropriation du logement, l'emploi, la santé, les enfants... et l'accompagnant doit faire preuve d'écoute et pouvoir justement amener les outils – mais ne pas faire à la place. C'est donc un travail qui nécessite certaines compétences et habilitations. »

Il s'agit ainsi généralement d'un suivi spécifique à réserver provisoirement ou dans une plus longue durée à des personnes ou à des groupes d'individus dans l'incapacité d'être pris en charge par les dispositifs ordinaires de droit commun dans les divers secteurs de l'intégration sociale tel que le logement. L'accompagnement social est ainsi devenu une notion commode qui intègre toutes les initiatives, les démarches et les pratiques dans le but d'aider les personnes incapables d'y parvenir par leurs propres moyens, à l'accès à des ressources, à des prestations ou à des services

³³ ANRU, Fiches repères de la rénovation urbaine, *Le relogement dans les projets de rénovation urbaine, janvier 2007*

³⁴ Thomas Kirzbaum, Comité d'Évaluation et de Suivi de l'ANRU, *Articuler l'urbain et le social, Enquête sur onze sites « historiques » en rénovation urbaine, Rapport final, Janvier 2010*

sociaux »³⁵. Il peut s'agir de personnes âgées, de personnes handicapées ou encore les personnes d'origines étrangères.

L'accompagnement social ne peut se réduire à la solvabilisation des familles mais doit s'inscrire dans un long parcours. Il s'agit bien d'accompagner les ménages dans le cadre de la transformation profonde de leur cadre de vie, qui peut être source d'angoisse et vécue difficilement. Des actions particulières doivent être prises en compte dans les opérations de rénovation urbaine. Elles doivent permettre la réintégration des ménages relogés dans la vie sociale et la réalisation de leur autonomie.

32. Un semblant d'accompagnement social au Val d'Argent au moment du relogement

Selon l'article 9 de la convention pluriannuelle, le porteur de projet et les maîtres d'ouvrage concernés doivent produire dans les six mois suivant la signature de la convention, « un plan de relogement précisant le plan d'accompagnement social du relogement, les actions de développement social engagées en faveur des personnes à reloger, les modalités de partenariat entre les acteurs du relogement ».

Très minoritaires (7 sur 81) sont les conventions faisant mention d'un accompagnement social au relogement avec une visée qui dépasse la simple facilitation des déménagements ou la bonne intégration dans le futur logement. Le relogement peut alors avoir pour fonction d'identifier les familles qui passent à travers les mailles du filet de l'aide sociale. C'est le cas de Bourges qui prévoit de « développer le suivi des familles non repérées par les services sociaux, identifiées dans le cadre des opérations de relogement ». C'est le cas aussi de Blois et Valenciennes qui ont repris la même phrase dans leur convention : « Le relogement qui est imposé doit être une occasion d'aider (les familles) qui en ont besoin à repartir sur de bonnes bases et pas seulement en terme de logement ». La convention de Blois précise que l'action menée avec les services sociaux doit « redonner la possibilité aux familles d'un vrai parcours d'intégration »³⁶

Si l'accompagnement des ménages relogés va parfois au-delà du simple relogement, pour repérer et traiter des difficultés d'ordre social, économique ou sanitaire, le modèle dominant du relogement semble avoir été guidé par l'urgence liée aux démolitions et par les besoins immédiats d'une population en grande précarité³⁷.

Depuis plusieurs années, AB-Habitat, le principal bailleur de la ville d'Argenteuil, développe un service d'accompagnement social afin de suivre les locataires se trouvant dans des situations sociales graves, de dépendance importante liée à l'âge ou atteints de troubles mentaux. Une grande attention est portée aux personnes âgées et aux personnes à mobilité réduite. Des campagnes importantes de communication sont mises en œuvre auprès de ces populations fragiles, locataires

³⁵BENATTIG R., « *L'accompagnement social : éléments d'analyse sur les réalités et le devenir de pratiques professionnelles sociales actuelles. Etudes de cas dans le logement et le vieillissement* », Migrations études, n°89, juillet-septembre 1999

³⁶ Ibid

³⁷ Comité d'Evaluation de Suivi et d'Evaluation de l'ANRU, *La rénovation urbaine à l'épreuve des faits, rapport 2009 d'évaluation*, La documentation française, Paris, 2010

d'AB-Habitat, notamment dans le cas de risques liés aux fortes températures ou aux grands froids.

Dans le cadre du projet de rénovation urbaine, ce service n'a pas été mobilisé et aurait pu s'étendre aux ménages relogés pour mieux vivre le relogement et le comprendre.

Il ne doit pas être uniquement employé dans les cas extrêmes et très spécifiques tels que le traitement de difficultés particulières, à l'exemple des familles polygames ou des ménages endettés. Cet accompagnement social doit être intégré en amont des projets pour assurer une bonne intégration dans un nouveau quartier ou au voisinage, et en aval puisque ce sont les ménages les plus fragiles qui sont dans les immeubles faisant l'objet de démolition.

Bien réussir un relogement selon les différents partenaires, cela veut dire respecter les désirs des habitants, les accompagner tout au long du processus de changement, tout en respectant les impératifs liés aux équilibres de peuplement sur l'ensemble de la ville. Cela demande d'établir une méthodologie adaptée et précise, en raison du caractère massif du relogement, et ce d'autant plus que certaines familles ne souhaitaient pas partir. L'objectif est de trouver une solution acceptable par tous, aussi parce que la loi interdit l'expulsion au seul motif de la démolition. La méthodologie doit cependant être suffisamment souple pour s'adapter aux situations individuelles. Le suivi, l'explication prennent alors une place prépondérante et font partie intégrante de l'accompagnement social.

Compte tenu des difficultés liées à la mise en œuvre du relogement, notamment en raison des bouleversements importants que représente pour une famille un déménagement imposé d'une part et la pénurie de logements sociaux d'autre part, certaines situations nécessitent un travail partenarial plus approfondi. Il s'agit notamment des situations suivantes :

- les ménages dont la problématique dépasse la seule question du logement, concernant notamment les aspects d'accès à la santé, de traitement du handicap, d'accompagnement à la gestion quotidienne d'un logement etc. ;
- les ménages dont l'accès à un logement social « de droit commun » ne paraît pas adéquat en raison de leur cumul de difficultés sociales, économiques et autres et qui nécessitent la mise en œuvre d'un habitat adapté ;
- les ménages pour qui le bailleur ne parvient pas à trouver de logement adapté à leurs besoins (localisation, coût du loyer, taille ...) ;
- les ménages qui auront refusé cinq propositions de relogement, ou qui s'opposent à la démarche proposée ;
- les ménages en situation de dette locative.

Pour ces cas spécifiques, un travail doit être engagé et des mesures d'accompagnement social spécifiques proposées.

Dans l'opération de rénovation urbaine du Val d'Argent, les trois bailleurs démolisseurs ont abordé la question chacun de leur côté et elle a touché peu de ménages.

« De mémoire, il n'y a pas eu d'accompagnement. Néanmoins, chaque agence a au sein de son équipe un travailleur social. Pour les locataires en difficultés, le lien était effectué avec les partenaires sociaux : service social de la ville, CAF, service des majeurs protégés, action sociale SNCF, service social départemental etc. » (Alice Matet, Responsable Action Sociale à ICF Habitat La Sablière)

« Un accompagnement a été réalisé par le GIP notamment pour tout ce qui était informations auprès des locataires. Il y avait un livret qui a été constitué entre les bailleurs et le GIP pour accompagner, faciliter la phase de relogement des locataires » (Simon Blanchard, chargé de mission en ingénierie sociale à AB-Habitat)

La convention du Val d'Argent ne fait pas mention d'un accompagnement social au relogement avec une visée qui dépasse ces conditions. Le relogement devrait pourtant avoir pour fonction d'identifier les familles qui passent à travers les mailles du filet de l'aide sociale.

Lors de la constitution des dossiers de demande de relogements, les agents instructeurs notent les symptômes pouvant relever d'un besoin en matière d'accompagnement social. Les référents de chaque bailleur prennent en compte ses remarques et évaluent l'opportunité le cas échéant de proposer aux familles un accompagnement adapté à leurs problématiques.

33. L'équipe relogement : des acteurs clé pour accompagner les plus fragiles ?

Dés le démarrage du relogement, il a été décidé au Val d'Argent de ne pas créer de MOUS relogement comme il a pu en avoir à Clichy-sous-Bois par exemple, mais de passer par un dispositif de pilotage par le GIP, en laissant les bailleurs gérer en interne les relogements. Le GIP avait ainsi à sa charge de coordonner le processus, de s'assurer du bon déroulement des opérations de relogement et de s'assurer de la mutualisation de l'offre de logement. Les bailleurs conservaient l'exclusivité des contacts avec les locataires, à toutes les phases de proposition et de relogement. Ils géraient le relogement des locataires et devaient mettre en relation le locataire en difficulté ou en situation familiale particulière ou d'impayé avec les services adéquats³⁸.

Ainsi, tous les bailleurs disposaient de leur propre chargée de relogement. Les bailleurs concernés ont mobilisé leurs ressources internes. L'Office public de l'habitat d'Argenteuil-Bezons (AB-H) se base sur l'expérience de son intervention ancienne sur le quartier, son référent relogement en interne et sur les compétences du GIP. Val d'Oise habitat sur son référent relogement pour accompagner le projet social, de même que ICF La Sablière.

« L'équipe relogement au sein de VOH c'est le chargé de relogement avec en relai la responsable logement et l'équipe de proximité (manager et gardiens). » (Aurélié Griesbach, chargée de la mission de relogement sur l'ORU à ICF Sablière.)

Monsieur C. 53 ans, *« La femme qui m'a reçue était très gentille mais c'est pas vers elle que je serai allé chercher de l'aide pour être bien dans mon nouveau logement ».*

Madame T. 45 ans, *« Je me suis déplacée et j'ai vu quelqu'un de l'Office. Ça s'est bien passée. »*

³⁸ Opération de rénovation urbaine du Val d'Argent- *Convention relative au processus de relogement*, 2004

Les habitants qui ont été reçus soulignent l'aide qui leur a été octroyée mais également le manque d'information et de suivi de la part du chargé de relogement.

Les équipes opérationnelles doivent rester attentive aux difficultés rencontrées par les familles et suivre la mise en place des mesures d'accompagnement à partir des éléments d'observation contenus dans les enquêtes sociales. Elles doivent piloter une mission d'accompagnement social en partie par les services présents sur la ville à savoir :

- le service départemental, l'action sociale de la Caisse d'Allocations Familiales et le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville d'Argenteuil ;
- un prestataire extérieur spécialisé pour répondre aux besoins des familles relogés, sous la responsabilité de l'équipe opérationnelle.

Les différents services et dispositifs existants étaient sollicités au cas par cas selon la nature des problématiques rencontrées.

Mais, dans les faits, ces outils ont-ils été mobilisés ? Que ressort-il de tout cela ? Les équipes relogement qui devaient être des acteurs clés du relogement, en aidant les ménages à mieux intégrer leurs nouveaux logements, ont été peu mobilisés et ont touché peu de ménages.

Y a-t-il eu un suivi et un accompagnement social ?

Pas au niveau interne puisque justement il n'y a pas eu de « travailleur social » dédié à Val d'Oise Habitat. *« Lors de l'apparition de certaines problématiques, alors le référent logement orientait la famille vers le travailleur social de quartier ; comme il y avait un fort partenariat avec eux, ce sont ces mêmes travailleurs qui régulièrement se tournaient vers le référent pour s'entretenir du cas de certaines familles ou encore savoir ou en étaient les relogements ».* (Aurélié Griesbach, chargée de la mission de relogement sur l'ORU à ICF Sablière.)

34. Une pratique qui a touché peu de ménages

Dans le cadre des relogements, les bailleurs ont mis en place un accompagnement social qui consistait à mettre en place un Comité de pilotage tous les 2 mois pour résoudre les situations difficiles auxquels les acteurs sociaux étaient conviés et par la présence d'assistante sociale (AB-H, ICF) et relai auprès des services sociaux (VOH). Il était question d'identifier les locataires nécessitant un accompagnement social ou en matière d'insertion professionnelle et relayer ces difficultés auprès des acteurs sociaux mais également de remédier au déficit d'accompagnement des locataires durant le relogement et de réinscrire les ménages en difficultés sociales dans une dynamique d'insertion. Or, sur le terrain, ce dispositif a été peu mobilisé et les habitants soutiennent ce manque d'accompagnement social des bailleurs.

En mai 2008, le GIP a lancé une enquête de satisfaction auprès des ménages relogés³⁹ suite à la démolition-reconstruction des immeubles Broca, Diderot, Dessau et Léger. Cette enquête porte sur 254 ménages relogés sur Argenteuil. Il s'agit de la première phase de relogement. Elle ne prend pas en compte les immeubles Haie normande et 3 et 4 Mondor dont le relogement était en cours à l'époque.

Dans cette enquête, 69% des locataires sont plutôt satisfaits de l'écoute que leur bailleur a accordée et 66% des locataires sont plutôt satisfaits de l'accompagnement mis en place par le bailleur aux différentes étapes du processus de relogement. Néanmoins, 36% des ménages rencontrés ont estimé cet accompagnement peu rassurant tout au long du processus de relogement.

Madame M., 60 ans : « *Qu'est ce que c'est ? [...], ils m'ont aidé pour le déménagement et pour quelques démarches administratives* ».

Monsieur C. 53 ans, « *Non, j'ai bénéficié d'aucune aide et puis, je ne savais qu'on que c'était possible* ».

Madame T. 45 ans, « *Non, j'en avais pas besoin. [...]. On nous demande de partir, mais la prise en charge du déménagement c'était gentil déjà* »

Ce qui ressort des quelques habitants interrogés, c'est l'absence d'accompagnement qui va au-delà du déménagement. De plus, le chargé de relogement n'a pas su mettre en confiance les locataires et les rassurer pendant la phase de relogement.

L'accompagnement des bailleurs dans les différentes démarches liées au déménagement (et notamment, les transferts de compteurs) est du point de vue des locataires, peu important et 66% d'entre eux estiment globalement cet accompagnement satisfaisant. Cela fait néanmoins partie des points d'amélioration envisageables pour la suite des relogements.

42% des locataires d'ICF La Sablière n'ont pas trouvé l'accompagnement du bailleur rassurant, tandis que les locataires d'AB-H sont 35% à être de cet avis et ceux de VOH à 33%. Une explication de ces différences peut résider dans la présence de proximité des bailleurs notamment AB-H plus présent sur le territoire. Le facteur « âge » est à prendre en compte également : 54% des personnes n'ayant pas trouvé l'accompagnement rassurant ont plus de 50 ans, elles ne représentent pourtant que 46% des personnes interrogées.

96% des ménages enquêtés estiment qu'ils n'ont pas fait l'objet d'un accompagnement social particulier de la part des bailleurs. Cependant, au moins 10% des ménages enquêtés ont quand même fait l'objet d'un accompagnement social (aide au paiement de la garantie de loyer) que tous n'ont pas ressenti comme tel. 93% des locataires estiment qu'ils n'ont pas fait l'objet d'un accompagnement par d'autres institutions. 5% signalent un accompagnement à caractère social et 2 ont été accompagnés par des associations.

³⁹ Bureau d'étude Habitat Etudes Recherche, Enquête de satisfaction auprès des ménages relogés- 224 logements, 254 ménages relogés (dont 30 décohabitations effectuées), Rapport Argenteuil-Val d'Argent, 2008

Dans cette enquête, les locataires sont majoritairement satisfaits de l'accompagnement mis en place par leur bailleur (66%). Cependant, malgré la disponibilité des bailleurs et l'intégration des structures d'aide sociales au sein du dispositif, le ressenti d'un déficit d'accompagnement social est très fort, il marque l'ensemble du processus et la situation post relogement des locataires. Néanmoins, ce déficit n'affecte pas forcément les locataires n'en ayant pas forcément éprouvé le besoin, ou pensé que cela pouvait relever de la mission de leur bailleur pendant le processus de relogement⁴⁰. Il est important de souligner qu'il y a plusieurs formes d'accompagnement social puisque l'on considère que le paiement de garantie de loyer en est un tout comme le suivi des personnes âgées.

Ainsi l'accompagnement social a touché très peu de ménages et l'on note également une absence de suivi après le relogement. En effet, dans la seconde phase de relogement, le déficit d'accompagnement est plus important. En effet, 48% des ménages ont estimé que l'accompagnement social par le bailleur n'avait pas été rassurant. Ils n'étaient que 36% à faire ce constat en 2008. La plupart des ménages ont souligné avoir vécu avec angoisse la nécessité de quitter leur immeuble. Ils ont également souligné le caractère d'urgence de la situation qui ne les a pas aidés à se préparer psychologiquement à leur déménagement. Ils ont eu l'impression de ne pas avoir eu d'autre choix que d'accepter la dernière proposition même si elle ne correspondait pas à leurs souhaits⁴¹. Ces informations soulignent bien l'importance de l'accompagnement social, qui permet une meilleure intégration des ménages dans leur nouveau logement et une meilleure perception du relogement.

Et force est de constater que ce n'est pas parce qu'il a eu un interlocuteur privilégié que l'accompagnement a été serein. Le bailleur a pu apporter son aide sous forme de transmission de documents à remplir pour effectuer les différentes démarches, de coordonnées des organismes à contacter ainsi que l'apport de quelques conseils. Or, cette démarche aurait dû être plus poussée.

L'accompagnement prodigué par les bailleurs jusqu'à l'entrée dans les nouveaux logements est satisfaisante mais aurait pu être améliorée. Les locataires de VOH et d'ABH ont estimé que l'accompagnement durant le processus de relogement était plus rassurant en 2011 qu'en 2008. Le fait d'avoir un interlocuteur privilégié, comme le chargé de relogement fait une grande différence. Les ménages regrettent souvent la précipitation, l'urgence de certains relogements, qui a rendu la gestion de leur angoisse difficile. Le bailleur était indisponible et n'a pu répondre et gérer leur inquiétude. Les habitants notent un manque de disponibilité des bailleurs à chaque phase du relogement. De plus, les autres acteurs sociaux (CCAS, assistante sociale) ont été peu mobilisés, alors que leur rôle aurait pu être efficace⁴².

Il apparaît clairement que l'accompagnement social des ménages lors des deux phases de relogement a manqué. Il était peu présent lors de la première phase de relogement et il s'est dégradé lors de la seconde phase. Or, il aurait été important de tenir compte de déficit lors de la première phase pour accompagner au mieux les ménages relogés. Ce qui ressort également auprès des ménages c'est le manque d'un

⁴⁰ *ibid*

⁴¹ Territoires Sites et Cites, *Enquête qualitatives d'évaluation des relogements du PRU Val d'Argent, Evaluation du processus de relogement et pistes de travail*, 2011

⁴² *ibid*

accompagnement post-relogement, or cela aurait été utile et bénéfique pour les habitants.

CONCLUSION

Le déficit d'un accompagnement social dans le projet de rénovation urbaine du Val d'Argent est très fort alors qu'il aurait pu permettre une meilleure intégration sociale et une amélioration des conditions des habitants relogés.

Plusieurs dispositions sont prévues en matière de relogement figurant dans la convention signée avec l'ANRU notamment l'engagement des partenaires concernés de mettre en œuvre un plan d'accompagnement social au relogement. Cet engagement a été consigné dans une charte de relogement. Au Val d'Argent, l'accompagnement social a été laissé aux bailleurs en interne. Or, il n'a pas été mis en place. Ils ne sont que 7,6% des ménages à en avoir bénéficié d'un accompagnement. Et là encore, l'accompagnement social renvoie à plusieurs types de dispositifs et d'actions et non à une forme en particulier.

De la même manière, les dispositifs de droit commun (FSL, aides du CCAS, etc.) sont faiblement mobilisés alors qu'ils pourraient prendre le relais de l'accompagnement après l'entrée dans le logement. Comment alors, maintenir le dialogue avec les habitants une fois les opérations finies ? Comment faire perdurer le volet social et humain au-delà des opérations ?

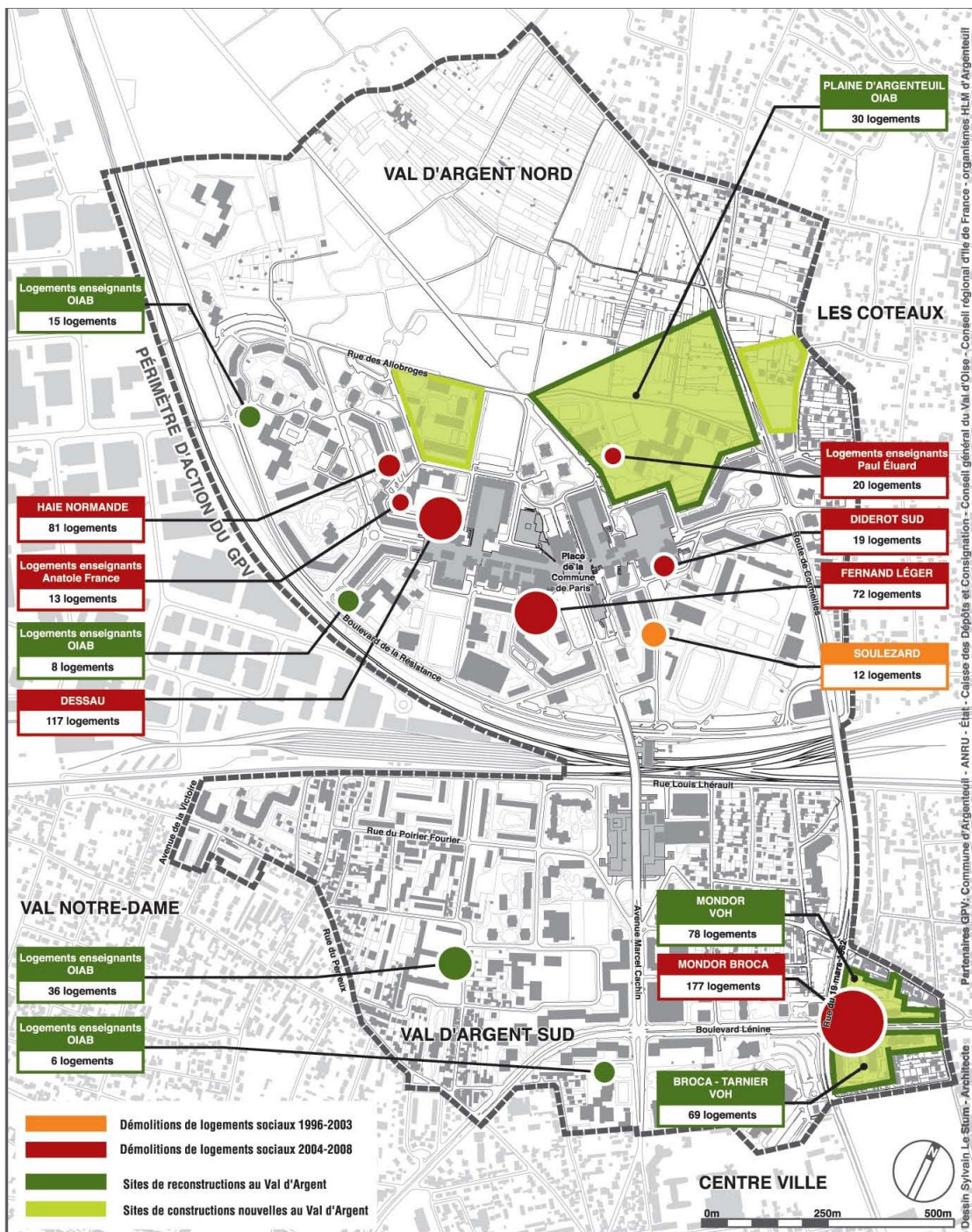
Le processus de relogement n'a pas rempli les objectifs de la charte de relogement dans la mesure où l'accompagnement social était faible voir inexistant. Les locataires auraient également souhaité recevoir plus d'attention après leur relogement

L'accompagnement social n'a pas pour vocation de résoudre l'ensemble des problèmes sociaux qui auraient pu être repérés (à l'exemple de problèmes de santé, d'emploi, de maltraitance) ou de se substituer aux services et dispositifs sociaux existants (CCAS, service social du conseil général, associations mais doit être l'échelon en amont qui détecte et travaille en lien avec ces derniers.

Il serait intéressant de réfléchir sur le chargé de relogement notamment l'évolution de ce métier dans le champ du social. De même, la mobilisation des acteurs sociaux sur le terrain avec ce dernier serait essentielle dans le cadre d'un éventuel PNRU 2.

ANNEXES

Plan avec localisation des démolitions et reconstructions au Val d'Argent en 2004.
 Source : Convention relative au processus de relogement. GPV Argenteuil 2005-200



BIBLIOGRAPHIE

Lois

Loi n° 2003-710 du 1^{er} août 2003 d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine.

Ouvrages généraux

LELEVRIER.C dir., Rénovation, trajectoire et territoires : quels effets des mobilités sur les recompositions résidentielles et sociales locales ? Rapport de recherche, PUCA-Lab'Urba, octobre 2010.

PAYEN C., Prost-Romand R., *Histoire(s) de relogement*, Paroles d'habitants, regards de professionnels, L'Harmattan, 2007.

VAYSSE. F, HLM : la rénovation urbaine en marche, Le Moniteur des Travaux publics et du Bâtiment, no 5574, 24 sept. 2010. p. 55-73.

Revue

Actes du colloque « Démolitions-reconstructions et trajectoires résidentielles des ménages. Etat des savoirs et perspectives d'action », PUCA-DIV, Paris, 15 avril 2008.

BENATTIG R., « L'accompagnement social : éléments d'analyse sur les réalités et le devenir de pratiques professionnelles sociales actuelles. Etudes de cas dans le logement et le vieillissement », Migrations études, n°89, juillet-septembre 1999.

PINEL V., « Quel accompagnement social des locataires pour leur logement ? L'exemple de la muraille de Chine à Saint-Etienne », Les Cahiers du DSU, décembre 2011, pp.24-25.

Profession Banlieue, *Le relogement au cœur de la rénovation urbaine*, Fondation pour la Recherche Sociale (FORS), Collection : Les Actes des rencontres, 2008.

Rapports et documents de synthèse

Comité d'Evaluation de Suivi et d'Evaluation de l'ANRU, La rénovation urbaine à l'épreuve des faits, rapport 2010, La documentation française, 2010.

Convention de Rénovation urbaine du Val d'Argent Nord et du Val d'Argent Sud, 22 février 2005

COUR DES COMPTES, *Rapport sur la politique de la ville*. D'après le « jaune budgétaire » annexé au projet de loi de finances pour 2002 (crédits votés 2001 pour le budget de la ville, en crédits de paiement), 2002.

CREPEY.G, QUERCY. P, *Politique d'accompagnement des démolitions de logements sociaux*, ministère de l'Équipement, des Transports, du Logement, du Tourisme et de la Mer, Conseil général des Ponts et Chaussées, 2003.

DONZELOT.J, ESTEBE.P, Sur la généalogie de l'approche globale dans la politique de la

ville, L'Etat animateur. Essai sur la politique de la ville, Seuil, 1994.

FIGEAT. D, Bilan des opérations Habitat et vie sociale menées pendant la période du VIIème Plan, Commissariat général au Plan, Union nationale des HLM, 1981.

HARBURGER. S, Approche intégrée, de quoi parle-t-on ?, Lettre française du réseau européen de connaissance des politiques urbaines, 3, juillet 2009.

KIRSZBAUM.T, Comité d'évaluation et de suivi de l'ANRU, Articuler l'urbain et le social, enquête sur onze sites « historiques » en rénovation urbaine », rapport final, Janvier 2010.

LELÉVRIER. C, « Que reste-t-il du projet social de la politique de la ville ? », *Esprit*, n°303, 2004.

LIENEMANN.M-N, Avis du Conseil économique, social et environnemental, Bilan et perspectives du Programme national de renouvellement urbain (action de l'ANRU), Septembre 2011.

Modalités de relogement liées aux opérations de rénovation urbaine. Fiches de sites résumées, Direction régionale de l'Équipement Île-de-France, 2007.

SCHWARTZ. B, L'insertion professionnelle et sociale des jeunes, Rapport au Premier ministre, La Documentation française, 1981.

VANONI.D, Rénovation urbaine : quels effets sur la mixité sociale, l'éducation et l'action sociale ?, Actes de la journée d'actualité et de réflexion organisée par le Centre de Ressources Politique de la Ville, 11 décembre 2008.

VIEILLARD-BARON.H, "*Quartiers sensibles et politique de la ville : bilan d'une recherche*" - *L'Espace géographique*, septembre 2000.

Mémoire et rapport de stage

CAZAUX F. « Rénovation urbaine et accompagnement social des personnes âgées lors des relogements : l'opération de Choisy-le-Roi », mémoire de Master 1, soutenu à l'Institut d'Urbanisme de Paris en juin 2010, sous la dir. de Ferial Drosso, 2010.

YOSHIHARA.A, Espaces publics dans un quartier en rénovation urbaine, Mémoire de Master 2 Urbanisme et Territoires, mention Urbanisme, Institut d'Urbanisme de Paris, Université Paris XII, sous la dir. de Michèle Jole, 2009.

Sites internet :

ANRU : <http://www.anru.fr/>

Documentation française : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/>

Ministère de la Ville : <http://www.ville.gouv.fr/>

Union sociale de l'habitat : <http://www.union-habitat.org/>

Aorif : <http://www.aorif.org/>

TABLE DES FIGURES ET DES TABLEAUX

Figure 1: Localisation du quartier du Val d'Argent avec la gare au centre.	20
Figure 2: Le quartier du Val d'Argent Nord. Source: Mairie d'Argenteuil	21
Tableau 1: Programme des démolitions. Source: Opération de rénovation urbaine du Val d'Argent- Convention relative au processus de relogement, 2004	23
Tableau 2: Planning des relogements. Source: GIP	32

GLOSSAIRE

AB-H : L'office public de l'habitat d'Argenteuil-Bezons
AFL : Association Foncière Logement
ANRU : Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine
ASLL : Accompagnement social lié au logement
CAF : Caisse d'Allocations Familiales
CAL : Commission d'attribution logement
CCAS : Centre Communal d'Action Sociale
CRA-MIF : Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Île-de-France
CIV : Comité Interministériel des Villes
DIV : Délégation Interministérielle à la Ville
DSQ : Développement social des Quartiers
GPV : Grand Projet de Ville
GIP-DSU : Groupement d'intérêt Public-Développement Social Urbain
HLM : Habitation à Loyer Modéré
MOUS : Maîtrise d'œuvre urbaine et sociale
OIAB : Office Intercommunal d'Argenteuil-Bezons
PNRU : Programme National de Rénovation Urbaine
PUCA : Plan Urbanisme Construction Architecture
PRU : Projet de Rénovation Urbaine
VOH : Val d'Oise Habitat
ZUS : Zone Urbaine Sensible
ZFU : Zone Franche Urbaine
ZRU : Zone de Redynamisation Urbaine

TABLE DES MATIERES

Avertissement	4
Formation par la recherche et projet de fin d'études	5
Remerciements	6
Sommaire	7
Introduction	9
Partie 1	11
L'étude du relogement dans la rénovation urbaine	11
1. Contexte de l'étude	12
11. Les travaux déjà menés sur le relogement et l'accompagnement social	12
12. Problématique et hypothèse.....	14
2. La démarche engagée.....	16
21. Le choix du terrain d'étude : le quartier du Val d'Argent à Argenteuil.....	16
22. La méthodologie : les enquêtes et les entretiens	17
23. Les blocages et les difficultés attendus.....	18
Partie 2	19
Rénovation urbaine et accompagnement social au Val d'argent	19
1. Le projet de rénovation urbaine au Val d'Argent : un projet plus urbain que social	20
11. Présentation de la ZUP : un quartier emblématique de la politique de la ville ...	20
12. Un projet finalisé dans la précipitation, sans les acteurs sociaux	22
13. Des objectifs marqués par les alternances politiques	24
14. ... et des habitants peu informés sur le projet	25
2. Le processus de relogement : une procédure longue et un succès à relativiser	26
21. Le GIP : le chef d'orchestre du projet ?.....	26
22. Les modalités du relogement.....	27
23. La mise en place d'un partenariat inter-bailleur difficile.....	29
24. Un relogement difficile et mal vécue par les habitants	31
3. L'accompagnement social des ménages en difficultés : une donnée absente du projet ?.....	35
31. Essai de définition : une notion floue	35
32. Un semblant d'accompagnement social au Val d'Argent au moment du relogement.....	37
33. L'équipe relogement : des acteurs clé pour accompagner les plus fragiles ?.....	39
34. Une pratique qui a touché peu de ménages	40
Conclusion	44
Annexes	45
Bibliographie	46
Table des figures et des tableaux	48
Glossaire	49
Table des matières	50

CITERES
UMR 6173
Cités, Territoires,
Environnement et Sociétés

Equipe IPA-PE
Ingénierie du Projet
d'Aménagement, Paysage,
Environnement



Département Aménagement
35 allée Ferdinand de Lesseps
BP 30553
37250 Tours cedex 3

Cissé Djeinaba
Projet de Fin d'Etudes
DA5
2011-2012

Directeur de recherche :
Brevet Nathalie

Titre : L'accompagnement social des habitants relogés dans le projet de rénovation urbaine du Val d'Agent à Argenteuil.

Résumé :

Depuis 2008, le Val d'Argent, quartier emblématique de la Politique de la Ville fait l'objet d'un projet de rénovation urbaine. Il prévoit la démolition de 466 logements et le relogement des ménages y résidant.

Cette opération de démolition constitue un enjeu important pour la ville et les bailleurs mais surtout pour les ménages. L'accent du projet est mis sur l'urbain au détriment du social. Or, dans le plan de relogement, les partenaires s'engagent à mettre en place un accompagnement social des ménages. Mais cette pratique a touché peu de ménages.

Mots-clés : Politique de la ville, Rénovation urbaine, relogement, accompagnement social, mixité sociale, parcours résidentiel