

Charte de relogement

Résidence Mérignac Yser

SEQUENCE DEMOLIE DE 74 LOGEMENTS

Septembre 2025



PROV/SOIRE

Accusé de réception en préfecture
033-243300316-20251205-lmc1111780-DE-1-1
Date de télétransmission : 12/12/2025
Date de réception préfecture : 12/12/2025
Publié le : 12/12/2025

Vu la loi du 1er septembre 1948, portant modification et codification de la législation relative aux rapports des bailleurs et locataires ou occupants de locaux d'habitation ou à usage professionnel et instituant des allocations de logement

Vu la loi de mobilisation pour le logement et de lutte contre l'exclusion (MOLLE) du 25 mars 2009,

Vu la loi de programmation pour la Ville et la cohésion urbaine du 21 février 2014,

Vu l'article 70 de la loi Égalité & Citoyenneté du 27 février 2017,

Vu les articles L443-15-1, L353-15 III et L442-6 du Code de la Construction et de l'Habitation,

Vu la convention quinquennale 2018-2022 entre l'Etat et Action Logement en date du 16 janvier 2018,

Vu les orientations pour une politique métropolitaine de mixité sociale définies dans le cadre de la Conférence intercommunale du logement de Bordeaux Métropole, et le Plan partenarial de gestion de la demande et d'information du demandeur, validés par délibération n°219-326 du conseil métropolitain du 24 mai 2019,

Vu la charte de relogement métropolitaine validée par la Conférence intercommunale du logement du 27 juin 2022,

Vu l'accord-cadre inter-bailleurs sur le relogement des locataires à l'occasion d'opérations de renouvellement urbain de la Conférence Départementale HLM de la Gironde,

Vu la convention pluriannuelle du projet de renouvellement urbain de Mérignac Yser,

Vu le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées en Gironde 2016 – 2021,

Vu le règlement du Fonds de Solidarité Logement de la Gironde.

Sommaire

Sommaire	4
1. Préambule.....	6
1.1. Contexte général de l'opération de renouvellement urbain	6
1.2. Contexte de zonage	8
1.3. Contexte partenarial	9
2. Objet.....	11
3. Rappel des enjeux de la charte métropolitaine de relogement	12
3.1. Les enjeux de la charte métropolitaine de relogement.....	12
3.1.1. Incrire le relogement dans une démarche de parcours résidentiel positif pour les ménages concernés	12
3.1.2. Intégrer le relogement à la mise en œuvre de la politique métropolitaine de mixité sociale....	12
3.2. Rappel des objectifs de la charte métropolitaine de relogement	12
3.3. Rappel des étapes du relogement inscrites dans la charte métropolitaine	14
4. Objectif de la charte de Mérignac Yser	15
5. Moyens mis en oeuvre	16
5.1. Un interlocuteur unique pour les locataires	16
Articulation entre acteurs intervenant sur le relogement.....	17
6. Conditions d'éligibilité au relogement	18
6.1. Publics éligibles	18
6.2. Accession à la propriété.....	18
7. Les étapes du relogement	19
7.1. Une information collective préalable	19
7.2. Une prise en charge individualisée	19
7.3. Propositions de logements adaptés.....	20
7.3.1. Définition	20
7.3.2. Mobilisation de l'offre disponible	20
7.3.3. Formalisation des propositions et visites des logements.....	21
7.3.4. Cas de relogement temporaire	22
7.4. Déménagement et coûts afférents	22
7.4.1. Autres frais liés à la réinstallation	23

7.5.	Remise du logement d'origine et prise de possession du logement de destination	23
7.5.1.	Remise du logement d'origine	23
7.5.2.	Réception et prise de possession du logement de destination	23
7.5.3.	Dépôt de garantie	23
7.6.	Entretien des bâtiments durant la période des relogements	24
7.7.	Dispositif partenarial de pilotage des relogements	24
7.7.1.	Comité de suivi relogement	24
7.7.2.	Comité de pilotage (COPIL) relogement	24
8.	Accompagnement social des familles et évaluation des relogements	26
8.1.	Accompagnement social des familles	26
8.1.1.	Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la Ville de Mérignac	26
8.1.2.	Le service Logement de la Ville de Mérignac	26
8.1.3.	Les services sociaux de polyvalence du Département de la Gironde	26
8.1.4.	Le GIP-FSL (Fonds de Solidarité Logement)	26
8.1.5.	Action Logement Services (ALS)	27
8.1.6.	La Caisse d'Allocations Familiales (CAF) de Gironde	27
8.2.	Evaluation du relogement	27
8.2.1.	Suivi des locataires après leur relogement	27
8.2.2.	Enquête de satisfaction	28
8.2.3.	Bilan partenarial	28
9.	Confidentialité et protection des données	29
9.1.	Protection des données à caractère personnel	29
9.1.1.	Typologie des documents collectés	29
9.1.2.	Finalités du traitement	29
9.1.3.	Destination des données	29
9.1.4.	Durée de conservation des données	29
10.	Glossaire	30

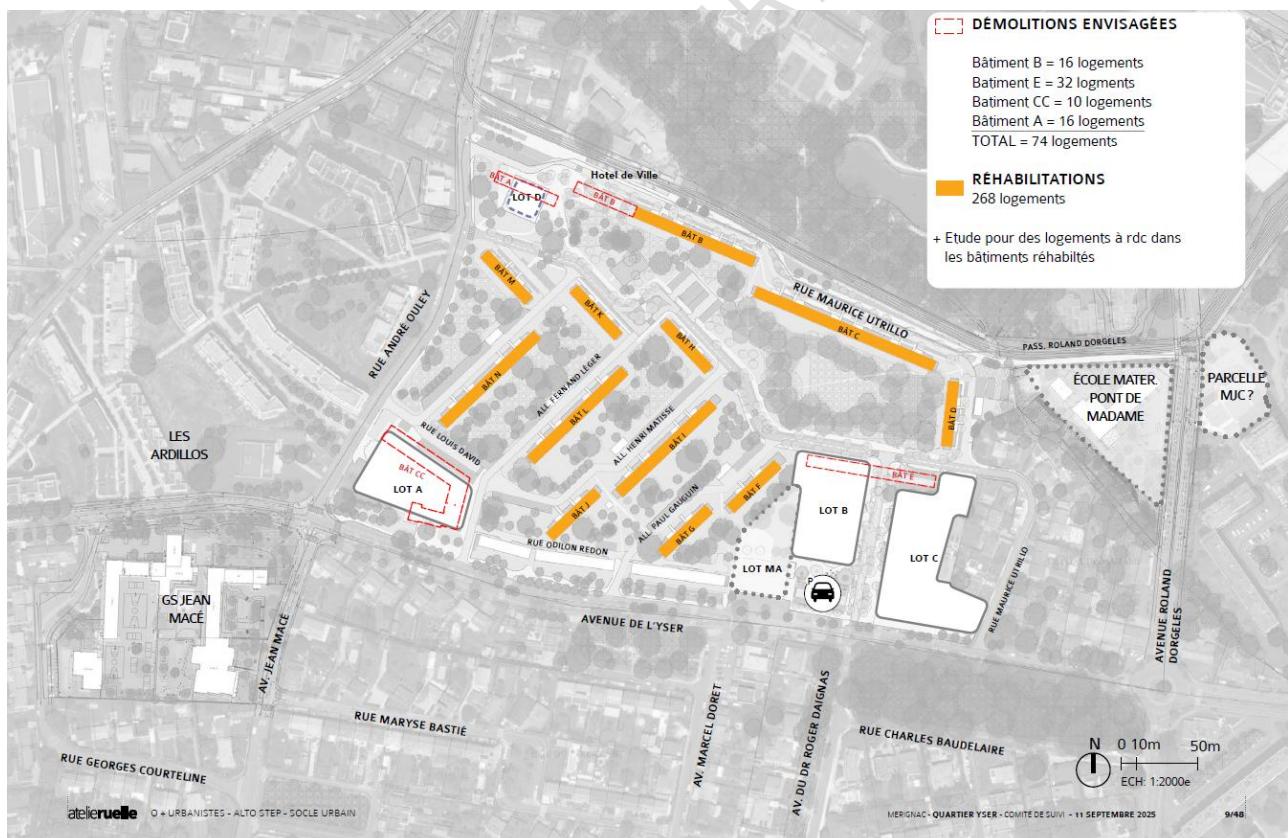
1. Préambule

1.1. CONTEXTE GENERAL DE L'OPERATION DE RENOUVELLEMENT URBAIN

La présente charte de relogement s'inscrit dans le projet de renouvellement urbain de Mérignac Yser. Désigné comme quartier prioritaire de la politique de la ville et inscrit au Contrat de ville 2024-2030, le quartier d'Yser fait l'objet d'un projet de renouvellement urbain piloté par Bordeaux Métropole en tant qu'opération d'aménagement d'intérêt métropolitain.

Le parc privé du quartier est propriété et gestion du bailleur Domofrance, qui coordonne le relogement des résidences vouées à la démolition en tant que bailleur relogeur.

Le relogement est lié à la démolition des bâtiments suivants : démolition partielle barre B (16 logements), démolition totale barres A (16 logements), E (32 logements), U (10 logements au-dessus du centre commercial dont 3 logements PLUS et 7 logements PLI), soit au total 74 logements dont 67 logements sociaux.



La résidence de l'Yser a été construite à partir de 1959 pour répondre aux besoins urgents en logement sur la Métropole. Plusieurs autres ensembles résidentiels ont été ajoutés autour d'elle, formant un plus vaste quartier, au bord de l'axe historique de l'Avenue de l'Yser.

Aujourd'hui, la résidence montre des signes de vieillissement. En effet, le parc de logements s'est considérablement dégradé au fil des années. Le quartier cumule également divers dysfonctionnements urbains : un enclavement spatial vis-à-vis du centre-ville, un manque de mixité sociale, peu d'espace public et une dégradation de ses équipements publics.



@Bordeaux Métropole – Jean-Baptiste Mengès



@Bordeaux Métropole – Charlotte Barbier

En application de l'article L.5217-2 du Code général des collectivités territoriales, Bordeaux Métropole est compétente en matière de définition, création et réalisation d'opérations d'aménagement d'intérêt métropolitain mentionnées à l'article L.300-1 du Code de l'urbanisme. L'opération d'aménagement proposée vise à la mise en œuvre d'un projet de renouvellement urbain se développant sur le quartier d'Yser, et intégrant la mise en œuvre des politiques métropolitaines. Un plan guide, commandé par Bordeaux Métropole, encadre les travaux du projet de renouvellement urbain.

Clichés de quartier

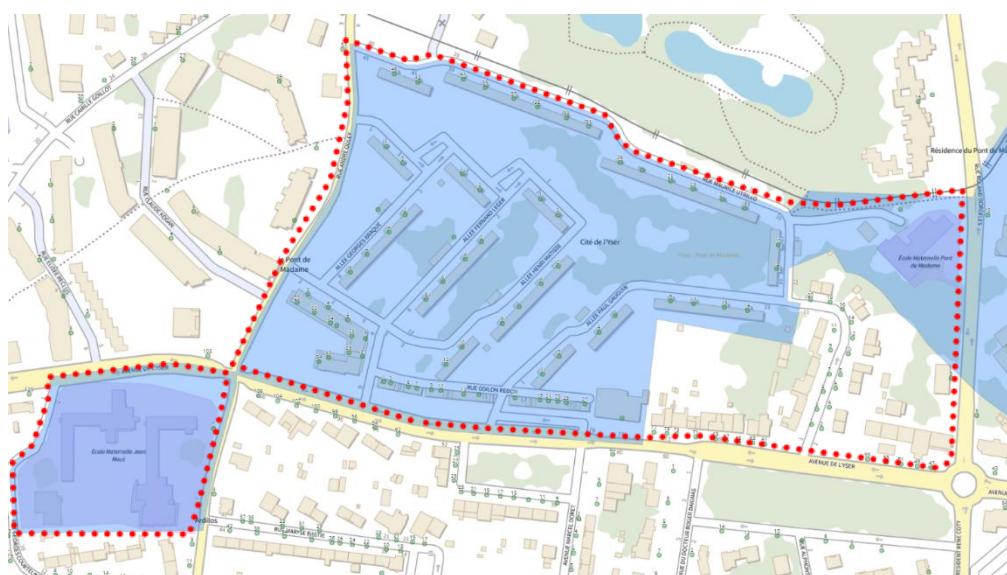
Cliché pris en drone de la résidence Yser @Bordeaux Métropole – Charlotte Barbier



Cliché de la résidence Yser @Bordeaux Métropole – Jean-Baptiste Mengès

1.2. CONTEXTE DE ZONAGE

Le projet actuel de renouvellement urbain est inclus dans un périmètre de quartier prioritaire de la politique de la ville, lui-même inscrit dans le Contrat de ville depuis 2015 et se poursuit dans le nouveau Contrat de ville 2024-2030. Ci-dessous en rouge le périmètre du projet et en bleu le périmètre du QPV qui dépasse le cadrage de la carte.



Accusé de réception en préfecture
033-243300316-20251205-lmc1111780-DE-1-1
Date de télétransmission : 12/12/2025
Date de réception préfecture : 12/12/2025
Publié le : 12/12/2025

Pour mémoire, le « Contrat de ville » est un programme qui vise à améliorer durablement les conditions de vie des habitantes et habitants des quartiers de la politique de la ville, à restaurer l'égalité républicaine et à réduire durablement les écarts de développement au sein des villes. Bordeaux Métropole compte, à présent, 23 quartiers « Politique de la ville » répartis sur 12 communes, dans lesquels vivent environ 70 700 habitants connaissant une forte précarité.

Le quartier d'Yser concentre différents éléments de mixité fonctionnelle (tissu économique, offre culturelle et sociale...) avec un usage d'habitation dominante à raison d'un peuplement d'environ 700 habitants. Le quartier d'Yser bénéficie d'un positionnement privilégié en centre-ville, qui lui permet d'accéder à l'offre d'équipements conséquente de Mérignac : une vingtaine d'équipements scolaires, sportifs et culturels sont accessibles à moins de 10 min à pied, la plupart concentré sur un arc à l'Est de la résidence, dans le centre-ville.

Malgré cette proximité spatiale, le diagnostic fait état d'un effet de coupure entre la résidence et le centre-ville, empêchant sa perception comme un maillon du centre-ville.

Le projet de renouvellement urbain du quartier (PRU) Yser entend mieux intégrer le quartier Yser au reste de la ville et mobiliser Domofrance, la Ville de Mérignac et Bordeaux Métropole, en concertation rapprochée avec les habitants, commerçants et acteurs du quartier, autour de grands objectifs territoriaux :

- **En matière d'habitat, en engageant la réhabilitation du parc locatif social et en favorisant le développement de logements diversifiés** dans le quartier, en partie classé politique de la ville,
- **En matière de déplacements et de mobilité, en améliorant la trame viaire** -notamment les cheminements doux - et **la qualité paysagère des lieux dans un esprit de nature**, plus confortables, sécurisés, praticables et accessibles, et mieux connectés aux équipements et pôles de transports,
- **En matière économique, en confortant et en connectant les activités économiques et de service,**
- **En matière de proximité, par la volonté d'engager le projet au plus près des besoins et des pratiques des habitants, notamment en réhabilitant les équipements existants**, sans quitter des yeux les ambitions des acteurs pour renforcer la qualité de vie sur le quartier.

1.3. CONTEXTE PARTENARIAL

La présente charte s'inscrit dans la déclinaison locale de la charte métropolitaine de relogement.

Sont réunis autour du programme de relogement, la Ville de Mérignac, Bordeaux Métropole, Action Logement, le Département de la Gironde, l'Etat, la Caisse d'Allocations Familiales de la Gironde, le Fonds de Solidarité Logement, Domofrance ainsi que les bailleurs sociaux signataires de l'accord inter-bailleurs sur le relogement de la Conférence Départementale HLM.

Par ailleurs, Bordeaux Métropole affirme, dans le cadre de son PLH, la dimension sociale de la politique de l'Habitat métropolitaine. A ce titre, Bordeaux Métropole a défini, avec les partenaires de la conférence intercommunale du logement (CIL), la politique métropolitaine de mixité sociale afin d'accompagner le rééquilibrage de l'agglomération, déjà engagé, en matière d'accueil des ménages les plus fragiles. La mise en œuvre de la politique de mixité sociale métropolitaine repose sur la Convention intercommunale d'attribution (CIA) et le Plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs (PPGDID). A ce titre, la métropole se mobilise pour favoriser le développement de l'offre de logements sociaux, et pilote la politique d'attribution, en lien étroit avec la Mission Logement de la Ville de Mérignac. La stratégie de relogement constitue donc un levier important de la politique de mixité sociale.

Ainsi, conformément au PPGDID, une charte métropolitaine de relogement a été élaborée pour organiser :

- la réponse aux besoins issus des projets de renouvellement urbains prévoyant des démolitions ou des requalifications de logement sociaux,
- la mise en œuvre de la politique de mixité sociale sur le territoire métropolitain.



La présente charte s'inscrit dans
la déclinaison locale de la charte
métropolitaine de relogement

PROVISOIRE

2. Objet

A travers le présent document, la Ville de Mérignac, Bordeaux Métropole et Domofrance souhaitent formaliser l'accord entre les différents partenaires engagés dans le processus de relogement des locataires de la résidence Yser ainsi que leurs engagements respectifs tout au long des opérations.

Ce protocole définit le cadre du relogement et en précise les règles pour chacune des étapes qui en constituent le déroulement.

PROVISOIRE

3. Rappel des enjeux de la charte métropolitaine de relogement

3.1. LES ENJEUX DE LA CHARTE METROPOLITaine DE RELOGEMENT

3.1.1. Incrire le relogement dans une démarche de parcours résidentiel positif pour les ménages concernés

Le relogement, impliquant un changement d'espace de vie mais aussi d'environnement urbain et des réseaux de voisinage, constitue un moment sensible dans le parcours résidentiel des locataires et peut être pris comme un évènement imposé. Dans la perspective d'accompagner cette transition le plus en adéquation aux situations particulières des ménages, les signataires de la présente charte s'engagent à mener un travail de proximité de manière partenariale dans le souci d'anticiper des difficultés aussi bien économiques que sociales pouvant survenir à la suite des relogements. Il s'agit de créer un lien de confiance avec les habitants, d'agir en cohérence avec leurs choix résidentiels, d'améliorer leurs conditions de logement et d'offrir un parcours résidentiel positif en offrant à chacun des ménages relogés un logement conforme à ses besoins lui permettant de s'inscrire dans un véritable parcours résidentiel durable.

3.1.2. Intégrer le relogement à la mise en œuvre de la politique métropolitaine de mixité sociale

Les opérations de relogements sont un levier pour offrir de véritables parcours résidentiels aux habitants des quartiers prioritaires. A ce titre, le relogement s'intègre à la mise en œuvre de la politique de mixité sociale métropolitaine, qui vise notamment à rééquilibrer l'accueil des ménages en difficulté sur le territoire.

3.2. RAPPEL DES OBJECTIFS DE LA CHARTE METROPOLITaine DE RELOGEMENT

Ces objectifs s'entendent à l'échelle métropolitaine. Ils ne s'appliquent pas uniformément à chaque projet de relogement. La présente charte s'inscrit dans le cadre des objectifs métropolitains auxquels elle contribue en les déclinant à l'échelle du projet.

Les critères pour un processus de relogement qualitatif sont :

- **La maîtrise de l'impact financier du relogement :** 11 € minimum par UC / jour de reste à vivre.
- **L'accès à un parc qualitatif neuf ou récemment réhabilité :** 40 % à 45 % du relogement dans le parc social neuf ou livré depuis moins de 5 ans ou le parc réhabilité.

Ces objectifs intégrant les capacités du parc neuf et du parc rénové s'entendent de la façon suivante :

- 30 à 35 % dans le neuf. La définition d'un tel objectif est à la fois ambitieuse et réaliste. Elle fixe un cap permettant de mobiliser tous les acteurs et toutes les solutions pour un relogement de qualité, tout en prenant en compte la prudence nécessaire quant aux marges de manœuvre parfois difficiles à dégager dans la réponse aux besoins des ménages à reloger.
- 10 % dans le parc réhabilité de moins de 10 ans comprenant :
 - le parc réhabilité du PRU 1
 - le parc en cours de réhabilitation (phase opérationnelle de travaux démarrée).

- les bâtiments avec une performance énergétique de qualité (étiquettes A, B, C).
- **Le rééquilibrage de l'occupation sociale, en lien avec les objectifs de la Convention intercommunale d'attribution (CIA) :**
 - 55 % de relogement hors QPV
 - 50 % de relogement en dehors du quartier

Ces objectifs sont appréciés en veillant également à la préservation des équilibres d'occupation sociale à l'échelle des résidences et des quartiers au regard de la CIA : maximum 40 % de l'occupation des résidences par des ménages modestes (locataires HLM disposant de revenus inférieurs à 40 % du plafond PLUS).

- **La satisfaction des ménages** mesurée dans le cadre de l'évaluation en continue des PRU et s'appuyant sur :
 - La qualité de l'accompagnement tout le long du relogement
 - La qualité de la prise en compte des besoins
 - La qualité de l'information
 - La qualité de l'adaptation au nouveau logement
 - La qualité de l'état du logement
 - La qualité des délais de relogement
 - La qualité de la localisation

Ces objectifs métropolitains seront déclinés à l'échelle de l'opération de la résidence d'Yser en fonction :

- Du contexte (occupation, localisation, ...),
- De la nature de l'opération (démolition, réhabilitation, restructuration...),
- Des résultats de l'enquête sociale ; celle-ci, côté Domofrance, précisant les caractéristiques propres à chaque ménage (composition familiale, ressources, type de logement occupé etc.) ainsi que les souhaits de relogement (niveau de loyer attendu, typologie, localisation etc.)

3.3. RAPPEL DES ETAPES DU RELOGEMENT INSCRITES DANS LA CHARTE METROPOLITAINE

Le processus de relogement se fait en rapprochant les besoins et les souhaits des ménages, le patrimoine des bailleurs, et les objectifs de relogement recherchés en vue du rééquilibrage des quartiers. Ces différentes étapes définissent le processus méthodologique de toute démarche de relogement.

1. Présentation des modalités du processus de relogement  Organisation des réunions publiques en présence des locataires, des bailleurs partenaires, de la mairie et de l'ensemble des acteurs sociaux impliqués, visant à faire connaître les modalités du processus de relogement (accord-cadre interbailleurs, charte relogement...) ainsi que les référents du logement
2. Connaissance des besoins et accompagnement social des ménages à reloger  Elaboration d'un diagnostic social approfondi à partir des enquêtes réalisées auprès des ménages par le bailleur d'origine et partagé avec les partenaires
Elaboration d'un dossier pour chaque locataire, formalisant leurs souhaits en matière de relogement et précisant les engagements du bailleur
3. Définition d'un plan de relogement inter-bailleur  Réalisation du plan de relogement détaillé : rapprochement entre les souhaits des locataires et des patrimoines des bailleurs (existants et livraisons prochaines) ; positionnement de ces ménages par opération ou par bailleur autant que possible
4. Mobilisation de l'offre en fonction des souhaits des ménages  A partir des dossiers individuels de relogement (complets et actualisés avec mention du numéro unique), organisation d'une réunion inter-bailleurs sur l'ébauche du plan de relogement
Au regard d'un travail collaboratif, une demande d'avis auprès des acteurs sociaux sur les propositions de relogement sera parfois essentielle pour aboutir à des parcours résidentiels durables
5. Proposition d'un nouveau logement  En veillant à l'équilibre d'occupation sociale de la résidence, il sera recherché :
 - un logement en adéquation avec la composition du ménage à court et à moyen terme;
 - un logement adapté à la capacité financière de la famille (reste à charge / ressources)
 - un logement adapté géographiquement aux besoins quotidiens des ménages :
 - en prenant en compte les souhaits de localisation exprimés par la famille
 - au plus près des besoins particuliers de la famille en termes d'équipement et de configuration (handicap, perte d'autonomie...)
6. Echanges entre locataires et bailleurs "relogeurs" dans l'optique du passage de relais entre bailleurs  Après l'accord de la Commission d'attribution de logements :
 - des rencontres tripartites seront organisées entre chaque ménage, le bailleur d'origine et le bailleur pré-positionné pour l'accueil du ménage. Concernant précisément le processus mis en place par Domofrance, un temps d'échange entre le locataire et les bailleurs sera organisé.
 - un document explicitant le projet de relogement sera signé entre le ménage, le bailleur d'origine et le bailleur "relogeur"
7. Accompagnement dans le nouveau logement et suivi du relogement  Le relogement ne se termine pas le jour du déménagement, un suivi post relogement, permettant de détecter d'éventuelles difficultés liées au relogement et d'y remédier, sera également effectué. Concernant précisément le processus mis en place par Domofrance, une enquête post relogement, réalisée par la Maîtrise d'Oeuvre Urbaine et Sociale mandatée par le bailleur, s'inscrit dans cette démarche de qualité et d'amélioration continue des pratiques en faveur du public concerné.

4. Objectif de la charte de Mérignac Yser

1. Prévoir les conditions visant à concilier les objectifs métropolitains précités et les attentes individuelles des habitants dans la perspective de leur relogement :
 - garantir l'égalité de traitement entre les locataires à reloger,
 - favoriser un parcours résidentiel positif et adapté aux situations de chacun,
 - prendre en compte les souhaits et besoins exprimés par les locataires,
 - proposer un relogement en adéquation avec la composition familiale, le niveau de ressources et les contraintes particulières des familles existantes ; et à venir (handicap évolutif, maladie invalidante, perte progressive d'autonomie, vieillissement...)
2. Repérer les ménages dont la situation nécessite un accompagnement social ou un dispositif d'aides spécifiques et y répondre de manière adaptée, dans le respect de la confidentialité entre les différents partenaires intervenants.
3. Définir le cadre visant à suivre, de manière concertée avec l'ensemble des partenaires, le bon déroulement du processus de relogement au travers des différentes étapes qui le constituent, et apporter les actions correctives et les calages nécessaires dans l'intérêt des locataires.
4. Formaliser l'ensemble des moyens mis en œuvre visant à garantir des conditions optimales de déménagement et d'emménagement pour les locataires.
5. Définir les conditions de suivi des situations individuelles après le relogement.

5. Moyens mis en oeuvre

5.1. UN INTERLOCUTEUR UNIQUE POUR LES LOCATAIRES

Dans le cadre d'une mission déléguée de maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (MOUS) assurée par un prestataire que mandate Domofrance, un conseiller au relogement est spécifiquement affecté à la mise en œuvre du processus de relogement et à l'accompagnement des familles.

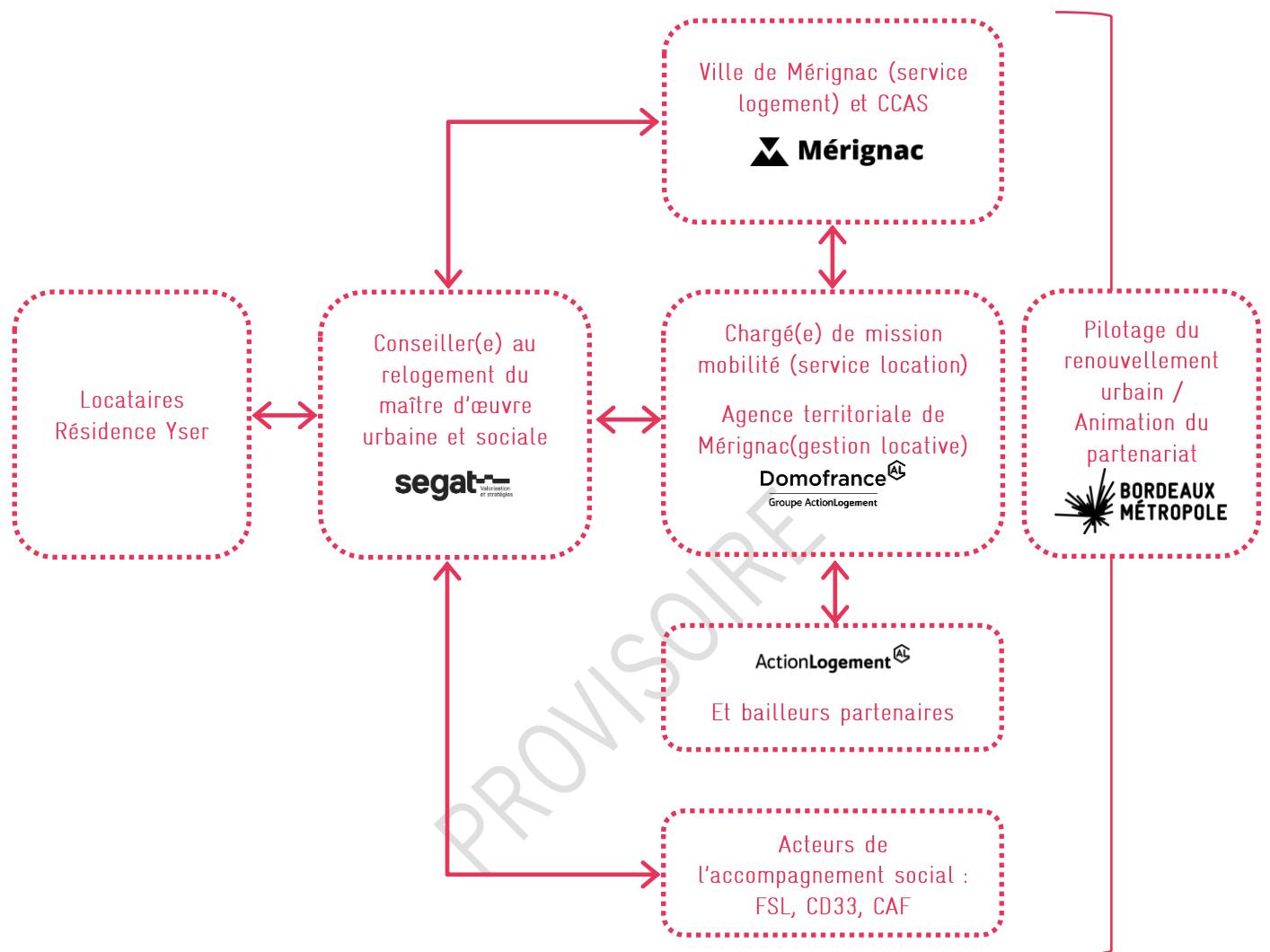
Ses missions sont les suivantes :

- entretiens individuels avec les locataires (enquête sociale, recensement des besoins et souhaits),
- réalisation du plan de relogement et saisie des informations dans l'outil RIME pour ce qui concerne les données personnelles des ménages et leurs souhaits en termes de relogement
- tenue de permanences régulières sur site (accueil et information aux locataires),
- relais avec les partenaires opérationnels du projet (personnels de Domofrance, acteurs de l'accompagnement social, autres bailleurs...),
- accompagnement exceptionnel des locataires lors des visites à la demande de Domofrance,
- collecte des pièces justificatives des locataires constituant le dossier d'attribution du nouveau logement,
- suivi de l'avancée des relogements, animation et restitution régulière au comité partenarial de suivi.

Plus globalement, le conseiller au relogement et le/la chargé(e) de mobilité résidentielle de Domofrance sont les interlocuteurs principaux des locataires sur la question de leur mobilité résidentielle jusqu'à l'acceptation d'une offre.

La MOUS est opérationnellement supervisée par le/la chargé(e) de mobilité résidentielle de Domofrance.

ARTICULATION ENTRE ACTEURS INTERVENANT SUR LE RELOGEMENT



6. Conditions d'éligibilité au relogement

6.1. PUBLICS ELIGIBLES

Sont éligibles au relogement dans les conditions prévues à la présente charte, les habitants du quartier de la résidence Yser dont le logement est destiné à la démolition, à savoir :

- les personnes titulaires d'un contrat de location non résilié,
- les enfants majeurs (ou autres ayants-droits) déclarés comme occupants du logement lors de l'enquête sociale réalisée dans le cadre de la MOUS et qui souhaitent décohabiter,
- les personnes ayant exprimé un souhait de décohabitation conjugale.

Ne sont pas éligibles au relogement dans les conditions prévues à la présente charte :

- les habitants de la résidence Yser dont le logement n'est pas concerné par une démolition,
- les locataires en situation de bail résilié,
- les occupants sans droits ni titres,
- les locataires personnes morales titulaires d'une convention de location ou d'un bail (associations...)

6.2. ACCESION A LA PROPRIETE

Domofrance s'engage à étudier les situations des locataires qui manifesteront leur intérêt d'accéder à la propriété. Domofrance se positionnera sur la faisabilité du projet dans un délai d'un mois suivant l'entretien au cours duquel ce souhait a été manifesté.

Dans le cas où des locataires de la résidence Yser dont le logement est destiné à la démolition exprimeront un souhait en accession sociale au sein d'un programme réalisé par Domofrance sur site, leurs dossiers seront examinés prioritairement par la Direction Vente.

7. Les étapes du relogement

7.1. UNE INFORMATION COLLECTIVE PREALABLE

Cet article sera complété lorsque les différentes instances ci-dessous se seront réunies.

- Information aux associations de locataires intervenue le XX/XX/XXXX, et les ateliers spécifiquement dédiés au projet les XX/XX/XXXX sur les intentions du programme de renouvellement urbain et plus particulièrement sur la démolition de 74 logements situés dans la résidence Yser : démolition partielle barre B (16 logements), démolition totale barres A (16 logements), E (32 logements), U (10 logements au-dessus du centre commercial dont 3 logements PLUS et 7 logements PLI), soit au total 74 logements dont 67 logements sociaux, nécessitant le relogement de l'intégralité des ménages, soit 74 ménages au total
- Information et recueil des avis des locataires sur les intentions du programme de renouvellement urbain et plus particulièrement sur la démolition de 74 logements situés sur le quartier de La résidence Yser (les mêmes logements décrits dans le paragraphe ci-dessus) nécessitant le relogement de l'intégralité des ménages, soit 74 ménages au total. La concertation locative s'est déroulée au cours du X semestre XXXX via une lettre d'information, une enquête en ligne et papier, un site internet dédié au projet, la mise en place de permanences, la mise à disposition des études ayant permis de fiabiliser le programme d'ensemble et l'organisation de réunions d'information qui se sont déroulées les XX/XX/XXXX et XX/XX/XXXX.
- Présentation et discussion avec les associations de locataires intervenues les XX/XX/XXXX, sur les conditions et modalités de prise en charge et conditions de relogement et la présentation du présent protocole de relogement et les échéances prévisionnelles d'engagement opérationnel.
- Distribution avant le début de la phase de relogement lors de la réunion publique le XX/XX/XXXX d'une plaquette d'information collective destinée aux habitants concernés par le relogement, abordant les principes et conditions du relogement ainsi que les engagements de chacun.

Une ou plusieurs réunion(s) publique(s) pourra être organisée au cours de la période de relogement à la demande de Domofrance, de la Ville de Mérignac ou des habitants du quartier de La résidence Yser.

7.2. UNE PRISE EN CHARGE INDIVIDUALISEE

- Réalisation du 1er entretien individuel au domicile ou sur le lieu de permanence pour chacun des locataires concernés visant à :
 - faire connaissance avec chaque famille de locataires,
 - Identifier la situation du ménage
 - recueillir les souhaits exprimés et les besoins spécifiques,
 - remplir le formulaire de demande de logement,
 - formaliser le projet de relogement par la signature d'un contrat d'objectif de relogement, entre le locataire et le chargé de relogement, qui précise notamment les engagements de chacune des parties (locataire, MOUS) au cours de chaque étape du processus et informe le locataire sur le point de réglementation relatif au risque de perte du droit au maintien dans les lieux en cas de refus de 3 offres,
 - collecter les pièces justificatives de la situation des ménages.

Les locataires les plus fragiles (âge, santé...) sont rencontrés en priorité afin de favoriser les conditions de leur accompagnement à travers une période de prise en charge plus importante.

- Des entretiens intermédiaires tout au long de la phase de recherche de logements (par téléphone, à domicile ou lors des permanences dédiées) permettent à la fois d'informer le bailleur d'éventuelles évolutions de la situation des ménages et de tenir informés les locataires de l'avancement des démarches jusqu'à la formalisation d'un accord définitif.

7.3. PROPOSITIONS DE LOGEMENTS ADAPTES

7.3.1. Définition

Un logement adapté se définit à travers les critères suivants :

- Une situation géographique du logement appropriée aux besoins quotidiens des ménages (proximité du lieu de travail, groupes scolaires, transports, lieux de soins, réseaux sociaux...),
- Une typologie de logement (nombre de pièces) en adéquation avec la composition du foyer,
- Un accès au logement adapté aux contraintes physiques éventuelles, depuis le parking jusqu'à l'appartement,
- Une configuration et un niveau d'équipement du logement satisfaisant aux caractéristiques spécifiques des membres du foyer (handicap, perte d'autonomie...),
- Le niveau de service apporté par la qualité intrinsèque du logement (confort thermique et acoustique, agencement et orientation, présence de balcons...),
- Un niveau de quittance impliquant une maîtrise de l'impact financier pour les ménages, tenant compte de l'évolution de la typologie du logement, de sa surface et de son niveau de service,
- A cet effet, l'évolution du niveau de reste à charge (ou taux d'effort) ainsi que du reste à vivre entre le logement d'origine et celui de destination fera l'objet d'une attention toute particulière.

Nb : La loi du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion modifiant l'article L353-15 du titre III du CCH prévoit que 3 offres de relogement respectant l'article 13 bis de la loi du 1/09/1948 doivent être proposées par le bailleur aux locataires dont le relogement définitif s'impose.

Les trois propositions de relogement doivent être faites dans un rayon de 5 kilomètres autour de son logement actuel. Un locataire peut cependant solliciter ou accepter un relogement dans des conditions d'éloignement différentes s'il considère que c'est son intérêt.

7.3.2. Mobilisation de l'offre disponible

L'offre de logements est recherchée en priorité au sein du patrimoine de Domofrance mais également au sein du parc des autres bailleurs de la Gironde.

Logements libres de réservation

- Dans le parc de Domofrance :

Durant la période des relogements, tout logement disponible au sein du patrimoine Domofrance sur le territoire de la Ville de Mérignac à la suite d'un départ de locataire (ou à l'occasion d'une livraison de programme neuf) et libre de réservation est prioritairement proposé aux locataires de la résidence Yser qui auront opté pour un relogement sur la commune.

Domofrance mobilise prioritairement les logements disponibles sur les autres communes dès lors qu'ils satisfont aux besoins et aux souhaits exprimés par les locataires.

Les logements situés au sein de programmes locatifs neufs et situés hors des QPV seront tout particulièrement recherchés dans un triple objectif :

- Offrir aux ménages un relogement de qualité à un niveau de loyer abordable,

- Contribuer à la dynamique de rééquilibrage de l'occupation sociale au titre de la politique intercommunale de l'habitat,
- Réinscrire les ménages en difficulté dans une dynamique d'insertion.

- Dans le parc des bailleurs sociaux partenaires :

Faute d'une offre disponible au sein de son parc satisfaisant aux attentes, Domofrance sollicitera les bailleurs partenaires dans l'optique de dégager une opportunité au sein de leur patrimoine existant ou de leur programmation locative.

Logements mis à disposition dans le cadre de la gestion en flux

Cet article est en cours de révision suite au passage à la gestion en flux.

La gestion en flux des réservations de logements sociaux a été généralisée à l'ensemble des contingents de réservation par la loi ELAN (2018). En effet, les logements réservés ne sont plus attribués à un réservataire identifié en amont mais correspondent à un flux de logements (c'est-à-dire un pourcentage du volume global d'attributions) mis à disposition des réservataires par les bailleurs sociaux.

Le décret n°202-145 du 20 février 2020 vient préciser les conditions de mise en œuvre de ce nouveau mode de gestion. Les conventions de gestion en flux, conclues entre chaque réservataire¹ et les bailleurs sociaux du territoire sur lequel il dispose de droits de désignation, définissent les modalités de mise en œuvre de ce nouveau mode de gestion des réservations de logements sociaux. Elles précisent également l'engagement de chaque réservataire en matière de relogement.

7.3.3. Formalisation des propositions et visites des logements

Consécutivement aux recherches opérées, le chargé de mobilité résidentielle de Domofrance informe le locataire par courrier recommandé avec accusé de réception de l'offre qui lui est faite (qu'il s'agisse d'un logement du patrimoine de Domofrance ou d'un autre bailleur). Ce courrier mentionne l'adresse du logement, sa typologie, la date de sa disponibilité ainsi que le loyer et les provisions de charges afférentes.

Le locataire est invité à faire connaître à Domofrance sa position de principe dans un délai de 10 jours. Sans nouvelle de sa part au terme de ce délai, l'offre est considérée comme définitivement refusée.

En cas d'accord de principe, le chargé de mobilité résidentielle accompagne systématiquement le locataire lors de la visite du logement proposé, qu'il soit occupé ou vide de tout occupant. La chargée de relogement de la MOUS est associée à la visite, sur sollicitation de Domofrance dès lors que sa présence est jugée opportune.

Pour les programmes en cours de construction, le plan et les équipements du logement proposés sont présentés au locataire. Une visite du logement est organisée dès que le planning du chantier de construction le permet.

Au sein du parc existant de Domofrance, le chargé de mobilité résidentielle et le locataire peuvent échanger sur la nature des travaux de remise en état souhaitée par le locataire lors de la visite. Le cas échéant, la confirmation par Domofrance des travaux effectivement engagés interviendra au plus tard 5 jours après ladite visite.

Au sein du parc existant d'un autre bailleur, le niveau de remise en état du logement correspondra aux standards habituels de ce dernier.

¹ Bordeaux Métropole et les communes délégataires du contingent de réservation, le Conseil Départemental de la Gironde, l'Etat et Action logement services.

Un bon de visite assorti d'un coupon-réponse est remis au locataire à l'occasion de chaque visite de logement.

A la suite de la visite, le locataire dispose d'un délai de 5 jours pour faire connaître sa décision à la chargée de relogement et/ou à Domofrance. A cette occasion, le locataire remet à la chargée de relogement un coupon-réponse complété par ses soins et formalisant sa décision. Sans nouvelles de sa part au terme de ce délai, l'offre est considérée comme définitivement refusée.

En cas d'acceptation de l'offre à la suite de la visite ou de la présentation du plan du logement (si construction en cours), une convention de relogement est adressée au locataire par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception. Cette convention formalise la décision favorable du locataire pour le logement identifié et présente les éléments indicatifs utiles tels que l'adresse, la surface du logement (utile et habitable), et la nature les travaux de remise en état préalablement convenus, le cas échéant.

Conformément à la réglementation, le locataire dispose d'un délai de réflexion de 30 jours suivant réception pour confirmer ou infirmer son acceptation à la chargée de relogement.

Le contrat de location du logement de destination ne peut être signé avant le terme de ce délai, sauf renonciation exprès et explicite du locataire.

7.3.4. Cas de relogement temporaire

Le relogement temporaire est une solution consistant à reloger temporairement un ménage dans un logement qui ne répond pas entièrement à ses souhaits dans l'attente de la libération ou de la construction du logement définitif.

Ce dispositif permet de se donner le temps de trouver la solution la mieux adaptée au ménage sans bloquer le processus de démolition d'un bâtiment.

Le relogement temporaire peut intervenir dans les cas suivants :

- construction en cours du logement de destination (locatif ou accession),
- absence de solution de relogement au terme de la période prévisionnelle de relogement dans le cas où trois offres au sens de l'article L353-15 du CCH n'ont pas été réalisées.

Domofrance s'engage à assurer une attention particulière au profit des personnes concernées, visant à une proposition de relogement définitif dans un délai de 2 ans après l'emménagement, renouvelable une fois.

En cas de relogement temporaire, Domofrance appliquera les conditions décrites aux points 8 et 9 de la présente charte à l'occasion des 2 déménagements.

7.4. DEMENAGEMENT ET COUTS AFFERENTS

Concernant la prise en charge du déménagement, exclusivement en Nouvelle Aquitaine, Domofrance fait systématiquement réaliser un devis par une entreprise spécialisée et laisse le choix au locataire entre 2 possibilités :

- faire réaliser son déménagement par l'entreprise proposée par Domofrance, sans aucune contribution financière pour le locataire,
- réaliser lui-même son déménagement par ses propres moyens : les frais (limités à la location d'un véhicule et au carburant dans la limite d'un rayon de 50 km) sont remboursés sur présentation des factures et ce, dans la limite du devis réalisé par l'entreprise initialement proposée par Domofrance.

7.4.1. Autres frais liés à la réinstallation

Domofrance s'engage à prendre à sa charge les coûts induits par la réinstallation dans le nouveau logement à travers le versement d'une somme forfaitaire de 200 € par logement, destinée à couvrir les frais suivants : abonnement gaz et électricité, frais d'accès eau courante, ouverture de ligne téléphonie/internet, renouvellement carte grise du véhicule, suivi du courrier durant 6 mois. Cette somme est créditee sur le compte locataire avant la prise de possession du nouveau logement afin d'éviter au locataire d'en faire l'avance.

Dans le cas où les frais réels s'avèrent supérieurs à ce forfait, le bailleur rembourse le locataire du montant du différentiel sur présentation des factures originales.

Les locataires qui trouveraient à se reloger par leurs propres moyens hors du parc de Domofrance bénéficient également des conditions de prise en charge des frais de déménagement et de réinstallation.

7.5. REMISE DU LOGEMENT D'ORIGINE ET PRISE DE POSSESSION DU LOGEMENT DE DESTINATION

7.5.1. Remise du logement d'origine

Le jour de la remise des clefs par le locataire, le logement doit être vide de tout meuble et effets personnels.

Dans tous les cas, le logement libéré ne fera pas l'objet de facturations au titre des réparations locatives, sauf en cas de destruction volontaire ou d'éléments d'équipements manquants.

Dans le cas des relogements au sein du parc de Domofrance, il est laissé aux locataires un délai maximum de 6 jours sans facturation sur le logement restitué afin d'assurer la réalisation du déménagement dans les meilleures conditions.

7.5.2. Réception et prise de possession du logement de destination

En cas de relogement au sein de son patrimoine existant, Domofrance s'engage à réceptionner systématiquement les travaux de remise en état et à vérifier la bonne réalisation des travaux préalablement convenus avec le locataire, dont la liste est inscrite sur la convention de relogement.

A titre exceptionnel, dans le seul cas où aucun logement disponible de son parc ne présenterait les équipements indispensables aux besoins du locataire, Domofrance pourrait faire réaliser à sa charge des travaux d'adaptation spécifiques dans un logement appartenant à un autre bailleur dans le cadre d'un relogement au sein du parc de celui-ci et ce, sous réserve de l'accord exprès dudit bailleur.

Dans ce cas de figure, les travaux seraient précisément définis et inscrits sur la convention de relogement. La réception desdits travaux d'adaptation ferait en outre l'objet d'un constat partagé des bailleurs.

7.5.3. Dépôt de garantie

En cas de relogement au sein du parc de Domofrance, le dépôt de garantie initial reste affecté au logement de destination, sans revalorisation et sera transféré.

En cas de relogement au sein du parc d'un autre organisme, le dépôt de garantie est intégralement restitué au locataire dans les 30 jours suivant la remise des clés du logement d'origine.

En cas de relogement au sein du parc d'un autre organisme, et dès lors que le compte présente un solde débiteur, le ménage peut solliciter une aide du FSL qui étudiera les conditions dans lesquelles il peut intervenir dans la prise en charge totale ou partielle des arriérés contractés (dettes de loyer, d'énergie ou d'eau). Le dépôt de garantie est retenu, partiellement ou intégralement, à hauteur de la somme due par le locataire.

7.6. ENTRETIEN DES BATIMENTS DURANT LA PERIODE DES RELOGEMENTS

La qualité de service et de prestations apportée aux bâtiments et aux parties communes est maintenue tout au long du processus de libération des lieux.

Une attention particulière est portée sur le cadre de vie et la sécurisation des lieux pendant cette même période.

Le différentiel de charges locatives nécessaire au maintien des prestations est intégralement pris en charge par Domofrance.

7.7. DISPOSITIF PARTENARIAL DE PILOTAGE DES RELOGEMENTS

7.7.1. Comité de suivi relogement

Domofrance, la Maîtrise d'œuvre Urbaine et Sociale, la Ville de Mérignac, le CCAS de Mérignac, la Maison Départementale des Solidarités, Bordeaux Métropole, la CAF de la Gironde, le FSL, les bailleurs partenaires et les différents partenaires impliqués dans le processus de relogement se réunissent tous les 2 mois durant la période de relogement au sein d'un comité de suivi du relogement. Cette instance technique, coanimée par la Maîtrise d'œuvre Urbaine et Sociale et Domofrance, est un lieu d'échanges et d'information sur les difficultés rencontrées, de recherche concertée de solutions et d'actions.

Le comité de suivi relogement :

- Examine les situations des habitants et actualise le plan de relogement,
- Mobilise au besoin les institutions nécessaires pour le suivi des situations particulières nécessitant des compétences extérieures, propose les orientations en termes d'accompagnement social,
- Propose et suit les actions partenariales auprès des locataires,
- Fait remonter les questions et les orientations à prendre en instance décisionnelle,
- Examine l'avancement du plan de relogement et les tableaux de bord de suivi de l'activité,
- Prépare le comité de pilotage relogement.

Les réunions se déroulent en 2 séquences successives :

- Le suivi du plan de relogement et la présentation des informations analytiques relatives aux trajectoires résidentielles,
- L'examen des situations individuelles en présence des acteurs de l'action sociale.

Les réunions font systématiquement l'objet d'un relevé de décisions diffusé aux participants.

7.7.2. Comité de pilotage (COPIL) relogement

Animé par le chef de projet de renouvellement urbain de Bordeaux Métropole, il assure la remontée d'informations concernant le volet relogement qui seront versées à la connaissance des instances de pilotage plus globales du projet de renouvellement urbain.

Instance décisionnelle, le COPIL assure les choix stratégiques tout au long du processus de relogement. Il valide les orientations et étapes essentielles, et assure la surveillance du bon déroulement des opérations de relogement.

Il est composé :

- Des équipes de Domofrance
- Des représentants de la Maîtrise d'œuvre Urbaine et Sociale (MOUS)

- Des représentants de la Ville et du CCAS de Mérignac
- Des représentants de Bordeaux Métropole

Il valide les orientations et les étapes essentielles et assure la surveillance du bon déroulement des opérations de relogement.

En outre, il prépare le COPIL « projet » et y assure la remontée d'informations concernant le volet relogement.

PROVISOIRE

8. Accompagnement social des familles et évaluation des relogements

8.1. ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES FAMILLES

Une dimension majeure du processus de relogement concerne la mobilisation des dispositifs d'accompagnement des ménages. Aussi, dans un objectif de réinscription des ménages en difficulté dans une dynamique ambitieuse d'insertion, la chargée de relogement identifie les fragilités des locataires et actionne les dispositifs d'aide les plus adaptés à chaque situation, dont l'accompagnement social (pré ou post-relogement).

Les acteurs de l'accompagnement social et de l'insertion mobilisent et associent leurs compétences tout au long du processus de relogement auquel ils participent activement.

8.1.1. Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la Ville de Mérignac

Le CCAS assure un accueil social d'habitants ayant besoin de conseils ou d'orientation en lien avec leur problématique sociale.

Un accompagnement social spécifique peut être proposé aux mérignacais majeurs dont le foyer ne comprend pas d'enfant mineur à charge. Suivant les besoins de ces foyers et leur autonomie il peut s'agir d'un soutien en termes d'accès aux droits, de résolution de difficultés budgétaires, ou d'insertion socio-professionnelle. L'accompagnement social s'adresse à un public adulte donc, en particulier des personnes en situation de précarité, en complémentarité avec la MDS qui s'adresse aux familles comportant des mineurs.

8.1.2. Le service Logement de la Ville de Mérignac

Rattachée au cabinet du Maire, il reçoit, informe, oriente et appuie les demandes de logements, en particulier auprès des différents bailleurs sociaux présents sur la commune de Mérignac.

Concernant l'opération de relogement, le service Logement accompagnera les locataires, en coordination avec Domofrance et les autres partenaires, afin de faire aboutir leur demande de logement au plus près de leurs souhaits et de leurs contraintes.

8.1.3. Les services sociaux de polyvalence du Département de la Gironde

Les Maisons Départementales des Solidarités poursuivent l'accompagnement des ménages dont la situation le justifie et assurent le relais avec les nouveaux référents de secteurs s'agissant des relogements hors de la commune de Mérignac.

Les Maisons Départementales des Solidarités engagent également des accompagnements de divers types (budget, famille, insertion) auprès des familles nouvellement identifiées à l'occasion du relogement et qui le souhaitent.

8.1.4. Le GIP-FSL (Fonds de Solidarité Logement)

Conformément à son règlement d'intervention, les aides attribuées par le GIP FSL sont destinées prioritairement au public relevant du Plan Départemental d'Actions pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD).

Le GIP-FSL peut être sollicité au titre :

- D'une aide financière aux ménages : à l'occasion du relogement de certaines familles présentant des dettes de loyer, d'énergie ou d'eau, le FSL étudie les conditions dans lesquelles il peut intervenir dans la prise en charge totale ou partielle des arriérés contractés. Le GIP-FSL n'est pas sollicité au titre des frais directs inhérents aux déménagements, car l'ensemble des frais afférents (déménagements, dépenses de réinstallation) sont entièrement pris en charge par Domofrance.
- De l'accompagnement social lié au logement : une mesure d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) peut être engagée auprès des personnes en situation de décohabitation accédant à un 1er logement.

8.1.5. Action Logement Services (ALS)

Action Logement Services peut également proposer, aux salariés qui rencontrent des difficultés, son service d'accompagnement social. Son objet est de favoriser l'accès ou le maintien dans le logement grâce à une prise en charge personnalisée. Les salariés qui seraient en difficulté dans le cadre d'un relogement pourront bénéficier de ce service. Ce réseau dénommé « Service accompagnement social », est déployé au niveau national. Il s'adresse aux ménages dont les difficultés font souvent suite à un accident de la vie qui déstabilise leur budget et fragilise leur situation locative.

En application de la réglementation d'Action Logement, les locataires ayant bénéficié d'une aide LOCA-PASS® au moment de l'entrée dans le logement, devront obligatoirement solder l'avance LOCA-PASS®.

8.1.6. La Caisse d'Allocations Familiales (CAF) de Gironde

La caisse d'Allocations Familiales intervient dans le cadre d'offres globales de service en faveur des familles allocataires, en s'appuyant de manière complémentaire à la fois sur l'action des prestations légales, la mobilisation des équipements et services et l'action des travailleurs sociaux.

La Caisse d'Allocations Familiales s'engage à

- Contribuer à l'accompagnement social des familles allocataires, les aider à l'élaboration d'un projet de relogement adapté à leurs besoins et à leurs capacités contributives, et à en garantir le respect,
- Mobiliser les leviers disponibles pour lever les freins et faciliter l'intégration dans leur logement (aides financières, prêts CAF...),
- Faciliter l'accès aux droits : réalisation de simulations (ex : APL...) Anticipation des modifications de droits, informations spécifiques sur la réglementation CAF,
- Participer à des projets collectifs de nature à favoriser l'implication des habitants, le lien social, en s'appuyant sur la dynamique de réseaux existants.

8.2. EVALUATION DU RELOGEMENT

8.2.1. Suivi des locataires après leur relogement

Les locataires relogés font l'objet d'un suivi rapproché durant une année suivant la prise de possession de leur nouveau logement. Ce suivi concerne plus particulièrement l'évolution des consommations d'eau et d'énergie mais aussi le comportement des locataires à l'égard de l'utilisation des équipements du logement et du tri sélectif des ordures ménagères.

Un accompagnement pourra être mis en œuvre durant 6 mois maximum après l'entrée dans les lieux pour la prise en main des équipements et le suivi des dépenses afférentes.

D'autre part, il est porté une attention particulière au coût d'habiter pour les habitants et à son évolution avant / après relogement. Sur ce point, un bilan commun sera réalisé au terme du 12ème mois suivant le dernier relogement entre les partenaires.

8.2.2. Enquête de satisfaction

Au plus tard 6 mois après la libération du dernier logement, une enquête de satisfaction sera adressée aux locataires de la résidence Yser ayant fait l'objet d'un relogement au sein du parc de Domofrance ou d'un bailleur partenaire.

Dans un souci d'amélioration continue, cette enquête appréciera les différentes étapes du processus de relogement ainsi que l'appréciation globale des locataires sur leurs conditions post-relogement « à froid ».

8.2.3. Bilan partenarial

Au terme des relogements, un bilan du partenariat est réalisé, notamment sur la base du rapport de mission de la MOUS et des résultats de l'enquête de satisfaction locataires initiée par Domofrance, portant en particulier sur ce qui suit :

- résultats au regard des moyens dédiés
- points de blocage, difficultés particulières rencontrées
- principales conclusions de l'exercice du relogement (capitalisation d'expérience)
- degré de satisfaction des locataires relogés
- bilan des relogements exposé à l'occasion d'une revue de projet finale abordant notamment :
 - la localisation des familles relogées
 - la solvabilité des ménages avant / après relogement
 - le nombre et la nature des mesures d'accompagnement mises en place
 - mixité sociale du quartier...

Bordeaux Métropole lance de manière générale sur l'ensemble des projets de renouvellement urbain une mission d'accompagnement pour la mise en place d'une évaluation.

La stratégie de relogement et d'amélioration des parcours résidentiels est une des thématiques qui sera évaluée. L'évaluation du relogement consistera à compléter les données quantitatives (évolution des types de logements, du taux d'effort, ...).

Une approche plus qualitative permettra de mettre en perspective des éléments chiffrés et d'apprécier davantage le vécu du relogement par les ménages ainsi que son impact dans leur parcours résidentiel voire dans leur trajectoire résidentielle.

9. Confidentialité et protection des données

9.1. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

« Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, ci-après le Règlement Général sur la Protection des Données « RGPD », le maître d'œuvre urbaine et sociale est le sous-traitant au sens de l'Article 28 du RGPD de Domofrance. Habilité à collecter des données à caractère personnel des locataires de la résidence Yser pour le compte de Domofrance. Est décrit ci-après le type de données collectées, les finalités poursuivies, les destinataires et la durée de conservation de ses données. En outre, les signataires de la présente Charte s'engagent chacun pour ce qui le concerne à informer les locataires de leurs droits en matière de protection des données à caractère personnel. »

9.1.1. Typologie des documents collectés

- Les justificatifs de situations exigibles au titre de l'arrêté ministériel du 6 août 2018 relatif au formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social.

9.1.2. Finalités du traitement

- Enregistrement de demande de logement locatif social dans le serveur national d'enregistrement (SNE)
- Constitution de dossier en vue de présentation à une commission d'attribution des logements
- Bilan partenarial du relogement à terminaison

9.1.3. Destination des données

- Les données relevant de la situation des locataires pourront être diffusées aux parties signataires de la présente Charte qui participent au comité de suivi relogement, à savoir : Domofrance, la Maîtrise d'œuvre Urbaine et Sociale, la Ville de Mérignac, le CCAS de Mérignac, Bordeaux Métropole, le Département de la Gironde, la CAF de la Gironde, le FSL et les autres bailleurs sociaux partenaires contribuant au relogement des ménages.

9.1.4. Durée de conservation des données

- Les données collectées sont conservées conformément aux dispositions légales et réglementaires auxquelles chacun des signataires est soumis.

10. Glossaire

Termes généraux et thématiques :

QPV (Les quartiers prioritaires de la politique de la ville) :

« Les quartiers prioritaires de la politique de la ville ou QPV sont un des instruments de la politique de la ville. Ils remplacent les zones urbaines sensibles et les quartiers en contrat urbain de cohésion sociale (Cucs). Ils ont été créés par la loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine promulguée le 21 février 2014 : elle réforme la géographie prioritaire de la politique de la ville en se basant sur un « critère unique, celui du revenu, la méthode d'identification des nouveaux quartiers prioritaires [...] repère les zones de concentration urbaine de population à bas revenus » selon deux références : « le décrochage, d'une part, par rapport aux revenus de l'agglomération dans laquelle se situe le quartier et, d'autre part, par rapport aux revenus de la France métropolitaine. Elle aboutit ainsi au repérage de 1296 quartiers de plus de 1 000 habitants, situés dans les agglomérations métropolitaines de plus de 10 000 habitants à 218 quartiers dans les Départements d'outre-mer, à Saint-Martin et en Polynésie française »

PRU Projet de Renouvellement Urbain :

Le renouvellement urbain vise tout à la fois à améliorer l'habitat, promouvoir la mixité sociale, désenclaver les quartiers et stimuler le développement économique. Il passe par des opérations de réhabilitation, parfois des destruction-reconstruction, et le relogement des habitants.

Zone d'Urbanisme Prioritaire :

Les Zones à Urbaniser par Priorité (ZUP), ou parfois zones à urbaniser en priorité, créées par un décret de 1958, étaient des quartiers identifiés par les pouvoirs publics comme devant accueillir les constructions massives d'équipements et de logements, en particulier pour accueillir les classes populaires en habitat

Réhabilitation :

Action d'améliorer les conditions d'un bâtiment existant en insistant sur des travaux relatifs au confort et à l'amélioration énergétique

Réfection :

Action de restauration d'un bâtiment via des réparations et des remises à neuf tout en conservant l'esprit d'origine

Equilibre opérationnel :

Notion renvoyant à un seuil au-delà ou en dessous duquel le projet ne rentre pas dans les objectifs fixés dans son programme. Cela implique souvent des notions de budget

Glossaire par page :

p.1 à p.32 inclue : **Relogement** : Processus de recherche d'un nouveau logement par le biais d'un protocole précis et encadré dans un esprit d'amélioration des conditions de logement

p.9, p.12 à 16, p.19 – 29 : **Ménage** : Un ménage, au sens du recensement de la population, désigne l'ensemble des personnes qui partagent la même résidence principale, sans que ces personnes soient nécessairement unies par des liens de parenté. Un ménage peut être constitué d'une seule personne

p. 6 : **Bailleur relogeur** : Un bailleur est un propriétaire immobilier effectuant une mise en location de son bien. Ici Domofrance a le rôle d'un bailleur social car il loue un logement dont il a la propriété à des ménages contre un loyer modéré basé sur les ressources. Dans le cadre de la démolition d'une séquence de logement, le bailleur s'engage à reloger ses locataires. En ce sens il assure une mission de tuilage entre logements. En effet, il assure les conditions de location du bien actuel, recherche avec les locataires concernés une nouvelle location et accompagne cet évènement par la mise en place de dispositifs variés (prise en charge du déménagement, missions d'accompagnement etc....)

p. 6 : **Personne morale** : En droit français, une personne morale est un groupement doté de la personnalité juridique. Généralement une personne morale se compose d'un groupe de personnes physiques réunies pour accomplir quelque chose en commun. Ce groupe peut aussi réunir des personnes physiques et des personnes morales. Il peut aussi n'être constitué que d'un seul élément.

La personnalité juridique donne à la personne morale des droits et des devoirs. Le droit français distingue :

- les personnes morales de droit public : l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics... ;

- les personnes morales de droit privé : les plus courantes étant les sociétés privées, les sociétés civiles, les groupements d'intérêt économique, les associations. Certaines personnes morales de droit privé sont chargées de la gestion d'un service public.

p.3, p.7, p.9, p.12, p.21, p.28 : **Mixité sociale** : Ce concept structure la stratégie girondine et métropolitaine en matière d'habitat et constitue le fil conducteur de politiques fédérées autour des idées d'égalité et de solidarité.

Pour aller plus loin : CF *Orientations pour une politique métropolitaine de mixité sociale définies dans le cadre de la CIA de Bordeaux Métropole, validée par délibération N° 219-326 du conseil métropolitain du 24 mai 2019*

p.9 : **Requalification** : Mode d'urbanisation consistant à modifier l'agencement d'un espace afin d'ajouter, soustraire ou générer une nouvelle destination / un nouvel usage

p. 13, p.16, p.18 : **Enquête sociale** : Instrument permettant d'explorer un environnement et les besoins de personnes physiques dans un but d'accompagnement

p.14 : **Accord cadre interbailleur** : Entente scellée par un contrat permettant aux bailleurs de proposer des logements dans d'autres parc privés (logements appartenant à d'autres bailleurs sociaux notamment)

p.14, p.16, p.25 : **Plan de relogement** : Document de procédure issu d'une mise en regard des demandes identifiées avec l'offre mobilisable

p.16, p.18, p.28 : **MOUS** : Maitrisées d'Œuvre Urbaine et Sociale : La maîtrise d'œuvre urbaine et sociale a pour objectif de promouvoir l'accès au logement. C'est une prestation d'ingénierie et d'accompagnement prenant en considération des situations très diverses et exceptionnelles. Ici une MOUS intervient dans le cadre d'une procédure de relogement en amont d'une démolition de logements.

p.18, p.27 : **Décohabitation conjugale** : Action d'un ménage habitant dans un même foyer de se dégrouper afin de vivre séparément

p.20 : **Niveau de quittance** : Littéralement, il s'agit du niveau de prélèvement financier contre location. Plus largement, les niveaux de quittance renvoient à des paliers locatifs sociaux : PLAI, PLUS, PLS et PLI

- Les logements PLAI, financés par le Prêt Locatif Aidé d'Intégration, sont attribués aux locataires en situation de grande précarité
- Les logements PLUS, financés par le Prêt Locatif à Usage Social correspondent aux locations HLM (habitation à loyer modéré)
- Les logements PLS, financés par le Prêt Locatif Social, ils sont attribués aux candidats locataires ne pouvant prétendre aux locations HLM, mais ne disposant pas de revenus suffisants pour se loger dans le privé
- Les logements PLI, financés par le Prêt Locatif Intermédiaire et également attribués aux personnes dont les revenus sont trop élevés pour pouvoir être éligible à un logement HLM, mais trop faibles pour se loger dans le parc privé

p.21 : **Contingent** : Réserve potentielle de logements à mobiliser dans le cadre du protocole de relogement

p.13, p.20, p.22, p.29 : **Typologie** : Forme de classification par catégorie

Fait à Mérignac, le

Bordeaux Métropole
Représentée par sa Présidente,

Domofrance
Représentée par son Directeur Général,

La Ville de Mérignac
Représentée par son Maire,

Le Centre Communal d'Action Sociale de Mérignac
Représenté par son élu,

Le Département de la Gironde
Représenté par son Président,

Le Fonds de Solidarité Logement
Représenté par sa Présidente,

**La maîtrise d'œuvre urbaine et sociale,
Incarné par SEGAT,**
Représenté par son Directeur Général,

Action Logement
Représenté par le Directeur Régional
Nouvelle Aquitaine,

La Caisse d'Allocations Familiales de la Gironde
Représenté par sa Directrice,

PROV/SOIRE

Accusé de réception en préfecture
033-243300316-20251205-lmc1111780-DE-1-1
Date de télétransmission : 12/12/2025
Date de réception préfecture : 12/12/2025
Publié le : 12/12/2025



Gironde
LE DÉPARTEMENT



segat

Action Logement
Accusé de réception en préfecture
033-243300316-20251205-Imc1111780-DE-1-1
Date de télétransmission : 12/12/2025
Date de réception préfecture : 12/12/2025
Publié le : 12/12/2025

Mérignac

BORDEAUX
MÉTROPOLE