

#Relogement  
#MobilitéDurable

## Expérimentation d'un accompagnement des ménages pour la construction d'un parcours de mobilité durable dans le cadre des relogements du NPNRU



Comment favoriser et sécuriser la mobilité résidentielle des ménages concernés par une démarche de relogement inhérente au NPNRU ?

Date de début du projet : Juin 2020



# CONTEXTE

---

Le 15 Juillet 2015, la Métropole Européenne de Lille (MEL) et l'ensemble de ses partenaires ont signé le contrat de ville métropolitain. Ce contrat concerne 21 communes en politique de la ville, 26 quartiers, soit environ 200 000 personnes (environ 20% de la population métropolitaine) et se décline en trois objectifs prioritaires : l'emploi et le développement économique, la cohésion sociale et le cadre de vie-renouvellement urbain. La MEL souhaite soutenir des actions métropolitaines structurantes ou expérimentales ayant vocation à se diffuser sur l'ensemble des communes concernées.

Elle souhaite par exemple, mettre en œuvre un projet métropolitain, expérimental et innovant, pour accompagner les ménages à se reloger, à l'échelle intercommunale. L'enjeu de l'action « expérimentation d'un accompagnement des ménages pour la construction d'un parcours de mobilité durable dans le cadre des relogements du NPNRU » est de favoriser et sécuriser la mobilité résidentielle en soutenant la construction d'un projet, plus large, de mobilité durable et autonome, en levant les freins à la mobilité et en prenant en compte les questions de mobilité professionnelle, scolaire, de mobilité durable, dont les coûts des déplacements et l'accès à l'ensemble des modes de déplacements.



# ENJEUX

---

**Favoriser et sécuriser la mobilité résidentielle dans le cadre du relogement des ménages du NPNRU, en soutenant la construction d'un projet, plus large, de mobilité durable et autonome.**

Ces enjeux se déclinent en trois objectifs :

- Mobiliser le ménage accompagné en faisant émerger un intérêt et des questionnements sur sa mobilité résidentielle.
- Cerner son « profil mobilité », notamment dans ses pratiques quotidiennes, identifier les freins au relogement, les catégoriser, les hiérarchiser.
- Lever les freins en répondant aux interrogations soulevées, en présentant de nouveau le processus de relogement, les possibilités de relogement chez un autre bailleur et dans une autre commune.

Le relogement est piloté dans un double objectif : la construction de parcours de vie et de suivi social individualisé, et la mixité sociale avec rééquilibrage des flux des attributions.

Articulé à la Convention Intercommunale d'Equilibre Territorial, le relogement doit permettre aux habitants de la MEL de se projeter dans tous les quartiers de la métropole. Il ouvre donc aux ménages concernés la possibilité d'être relogés sur toutes les communes de la MEL, dans le respect de leurs droits, de leurs souhaits et de leurs possibilités, notamment financières.

# NOTRE RÉPONSE

Notre expertise se décline en 4 grandes phases qui permettent d'accompagner chaque ménage, famille, locataire dans son projet de relogement. Citéo informe et outille les familles pour qu'elles puissent construire, elles-mêmes, leur projet de relogement.

1

## Phase 1 : Identifier et lever les freins

Le médiateur-facilitateur de Citéo et le chargé de relogement programment un rendez-vous au domicile d'une famille identifiée pour être accompagnée par Citéo. Lors de ce rendez-vous, la démarche est présentée à la famille. A l'issue du rendez-vous, un engagement est signé par la famille pour être accompagnée par Citéo. Un entretien est réalisé avec la famille.

2

## Phase 2 : Construire des actions pragmatiques

Le médiateur-facilitateur de Citéo et la famille déterminent ensemble, sous forme de rendez-vous ou d'ateliers, un plan d'actions pour construire le projet de relogement. Le plan d'actions répond notamment aux questions : Quoi ? Qui ? Quand ?

3

## Phase 3 : Donner les clés pour bien choisir

Le médiateur-facilitateur de Citéo et la famille se déplacent sur le terrain pour mettre en œuvre les actions choisies. Il s'agit ici notamment de visites de quartiers/communes permettant à la famille de se projeter dans un nouvel environnement. Il peut également s'agir de rencontres avec des locataires qui ont déjà été relogés.

4

## Phase 4 : Finalisation de l'accompagnement

Le médiateur-facilitateur de Citéo, le chargé de relogement et la famille accompagnée programment un dernier rendez-vous pour garantir le bon partage d'informations et transmettre un projet de relogement explicite et durable.



# NOS RÉSULTATS

119

familles accompagnées depuis  
le début de l'expérimentation

50

familles relogées en 2022 grâce  
à l'accompagnement par Citéo

*Au départ, je souhaitais rester dans mon quartier. Mais avec l'accompagnement de Citéo j'ai réussi à me projeter dans d'autres villes grâce aux visites de quartiers.*

**Mme D**

**Ancienne habitante de la tour Kennedy à Loos**

*Grâce aux échanges avec Citéo, j'ai été relogé à proximité du domicile de ma fille. J'ai aussi pu garder un jardin pour cultiver.*

**M. R**

**Ancien habitant du quartier de l'Alma à Roubaix**

*Je suis très satisfait des échanges que j'ai eu au téléphone avec la médiatrice, je suis content de déménager dans un nouveau logement et un quartier calme.*

**M. H**

**Ancien habitant du quartier de l'Alma à Roubaix**

*Les agents de Citéo ont su adopter une attitude d'agilité remarquable quant à leur adaptation dans la mise en œuvre d'un projet expérimental, dans un cadre partenarial complexe en faveur de ménages fragilisés par le projet de renouvellement urbain et leur relogement que celui-ci implique.*

**Abderrhaman AASSI – Chargé de mission habitat, MEL**



**Timothée CHARLET**

**Chef de projets**  
06 15 35 28 13  
t.charlet@citeo.org

accueil@citeo.org  
03 28 38 97 71  
www.citeo.org

  @Citéomédiation