

Le cahier des charges pour une mission de diagnostic

Qu'est-ce qu'un diagnostic ?

Le diagnostic est un travail d'identification d'une situation jugée complexe, ou critique, avec pour objectif d'appréhender des situations locales d'installation dans des conditions inadaptées. Ce travail permet la production de connaissances fines sur la situation socio-économique et les besoins des Voyageurs. Les échanges avec les ménages permettent de créer des liens avec les ménages et groupes familiaux ainsi qu'il engage un dialogue. C'est l'outil de base pour permettre à la maîtrise d'ouvrage de déterminer des solutions à mettre en œuvre en matière d'habitat et les actions à entreprendre en matière d'accompagnement.

Il existe deux types de diagnostics :

Le diagnostic de territoire – étude d'opportunité. L'objectif est de créer une connaissance partagée des situations d'habitat des Voyageurs sur un territoire, communal ou intercommunal. Il permet d'interroger la nécessité d'intervenir et de préciser la commande par le maître d'ouvrage, notamment en nombre de ménages).

Le diagnostic (pré)opérationnel : C'est la première étape d'une étude pour le relogement ou l'amélioration des conditions d'habitat des ménages comme dans le cadre d'une maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (MOUS).

Les trois phases du diagnostic	Informations	Outils
Social	<p>Le nombre et la taille des ménages, leur configuration, la situation familiale et sociale de chaque ménage : composition, liens de parenté, âge, habitat, scolarisation, activités économiques, niveau et régularité des ressources (solvabilité) pour calculer le « reste à charge » en tenant compte des aides au logement possibles et des dépenses d'énergie et de fluides, budget, difficultés, ancrage territorial, accès aux soins... Référent social et besoins en accompagnement social.</p> <p>Accès et suivi santé.</p> <p>Domiciliation.</p> <p>Le diagnostic doit pouvoir alerter sur l'imminence de formation de nouveaux ménages.</p>	<p>Entretiens semi-directifs, avec des questions ouvertes ;</p> <p>Éléments d'information dans l'échange informel ;</p> <p>Fiche par ménages ;</p> <p>Les acteurs locaux doivent également être rencontrés.</p> <p>Exemples : PMI, établissements scolaires, associations caritative et d'insertion, etc</p>
Mode d'habiter	<p>État des lieux technique de l'occupation des terrains : conditions de vie, accès aux différents réseaux de la ville, eau, électricité, internet...</p> <p>Parcours résidentiel, demandes de logements passés ou en cours, démarches en cours : DALO, dossiers de demande d'aide financière, etc.</p> <p>Mode d'habitat : bâti, habitat mobile, etc., organisation spatiale – dont l'espace dédié à l'activité économique – état des lieux de la situation juridique.</p>	<p>Observation ;</p> <p>Identification par le biais des acteurs locaux et des élus du territoire ;</p> <p>Photographies aériennes ;</p> <p>Croquis à partir de relevés graphiques ;</p> <p>Photographies ;</p> <p>Fiches techniques : de la parcelle dans son ensemble et par ménage.</p>

Les trois phases du diagnostic	Informations	Outils
Attentes des ménages & Préconisations	Relations de voisinage ; Place de la caravane dans un relogement ; Amélioration de l'habitat existant ; Accession à la propriété ; Souhaits de décohabitation ; Nombre de pièces/chambres ; Espace dédié aux activités économiques.	Fiche projet par ménage ; Croquis.

Un diagnostic se décompose ainsi

Dans le cadre du diagnostic, nous identifions également le positionnement :

- des collectivités compétentes en matière d'urbanisme et de police de l'urbanisme (commune, intercommunalité, EPCI) impliquant évidemment une rencontre avec ces dernières et permettant un échange autour de la ou les situation(s) ;
- de l'État (DDT, DDTM) ;
- le cas échéant, du Conseil départemental en tant que copilote du Schéma, s'il est question de la modification d'une prescription de ses prescriptions.

Que contient un cahier des charges ?

Éléments de contexte, géographique et urbain.

Présentation des sites ou populations : démographie (nombre de ménages), histoire, statuts d'occupation, etc., état des lieux des politiques publiques : plan local d'urbanisme PLU(i), plan local de l'habitat (PLH), schéma d'accueil et d'habitat des Gens du voyage et en particulier ses prescriptions, plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD). Historique des précédentes missions. État des lieux des équipements d'accueil et d'habitat sur le territoire.

L'étude : cette partie permet de définir les principes généraux, le périmètre d'intervention – quelles familles, quels sites, les situations – et les prestations attendues.

Déroulé : les différentes phases de la mission y sont présentées. Dans le cadre d'une Mous, les phases sont souvent celles-ci : le diagnostic socio-économique approfondi, la définition du projet de relogement, l'accompagnement de la mise en œuvre du programme et la communication.

Pilotage, animation et coordination : régularité des réunions, échéances de validation, interlocuteurs.

Livrables : rapports écrits, illustrés de photographies, graphiques ou toutes autres illustrations, présentations et compte-rendu, fiches familles synthétisant les entretiens, fiches projets.

Annexes : études précédentes, schémas départementaux, etc.

Quels sont les points de vigilance ?

- Un entretien commence par une présentation de la démarche : fonctions, mission et objectifs. Cette explication doit permettre, entre autres, de ne pas générer de faux espoirs ou de l'attente. Il s'agit aussi de ne pas orienter les réponses des enquêtés.
- Ce travail ne peut se faire sans l'accord des occupants même dans le cas d'une occupation sans titre.
- Les données obtenues auprès des ménages sont confidentielles. Le traitement des données personnelles et leur conservation doivent être conformes au règlement général sur la protection des données (RGPD). Celles-ci deviennent ensuite la propriété du maître d'ouvrage.
- Les réponses données sont déclaratives. Pour des missions opérationnelles, les réponses peuvent être au début lacunaires ou évasives par méfiance. Il est de ce fait nécessaire d'envisager plusieurs aller-retours vers les enquêtés. Les données doivent donc rester actualisables.
- L'ensemble des ménages doivent être rencontrés individuellement sans qu'ils soient soumis à la pression du reste du groupe et notamment des ascendants.
- La durée d'un entretien, dans le cadre d'un diagnostic, est généralement d'une heure. Néanmoins les enquêteurs doivent rester joignables si les ménages veulent apporter des précisions.

Exemples de cahier des charges : la maîtrise d'œuvre urbaine et sociale pour l'habitat et l'accueil des Gens du voyage de Dieppe-Maritime.