

## L'évaluation des opérations de relogement de familles du voyage

L'évaluation consiste à déterminer si une ou plusieurs opérations de (re)logement ont répondu aux objectifs fixés en amont et à en déterminer l'impact sur les habitants. Le but d'une opération d'habitat adapté est d'offrir un habitat digne avec un statut d'occupation sécurisé tout en prenant en compte les besoins spécifiques des habitants. Lesquels concernent en particulier les aménagements liés à la caravane et/ou à la vie en famille élargie. C'est non seulement une démarche de co-construction appuyée sur une communication claire et régulière mais aussi un accompagnement qui assure l'entrée dans les lieux, la bonne appropriation des logements et le maintien des habitants à long terme. L'évaluation aborde l'ensemble des dimensions de la vie quotidienne. Elle se décline à plusieurs échelles : locale (une opération), ou plus largement (les opérations d'une intercommunalité, d'un département, d'une région, etc.).

### Objectifs de l'évaluation

- *Appréhender le vécu et la perception des familles sur leur relogement :*
  - vécu du processus de relogement et de la construction du projet ;
  - regard sur l'accompagnement avant et après relogement ;
  - satisfaction.
- *Mesurer les effets et les impacts du relogement sur les ménages :*
  - trajectoires sociales, résidentielles et niveau d'intégration ;
  - amélioration de la situation résidentielle ;
  - expression de nouveaux besoins (décohabitations, etc.).

### Méthodologie

1. Identifier les acteurs pour constituer un comité technique et un comité de pilotage.
2. Mettre en place un outil d'évaluation selon les besoins des professionnels et des élus.
3. Recueil de données et entretiens.
4. Analyse des données et rédaction d'un document écrit.
5. Restitution des résultats au comité de pilotage et communication.

### Suites possibles

- *Mettre en discussion les acteurs du logement.*
- *Intégrer les évaluations et leur mise à jour dans des documents de planification tels que le Plan local de l'habitat (PLH)<sup>1</sup>, le Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD)<sup>2</sup>, le Schéma régional de l'habitat et de l'hébergement (SRHH)<sup>3</sup>.*
- *Élaborer une charte de relogement.*
- *Faire évoluer les méthodes de travail et les procédures internes de conduite d'un tel projet. Dégager des points de vigilance.*
- *Alerter sur l'état des logements et sur les besoins en construction ou en rénovation.*

1 Le PLH est un document stratégique de programmation qui incluant l'ensemble de la politique locale de l'habitat : parc public et privé, gestion du parc existant et des constructions nouvelles, populations spécifiques.

2 Les PDALHPD définissent les objectifs et les moyens pour aider les personnes fragilisées, sans abri ou mal logées, à accéder à des hébergements ou des logements adaptés à leurs besoins, et à construire des parcours leur permettant de s'y maintenir durablement.

3 Le SRHH est un document de planification stratégique qui vise à faciliter la coordination des politiques d'habitat et d'hébergement en Ile-de-France.

## Exemple n°1 - Outil d'évaluation de la Caisse d'allocations familiales de la Gironde

L'outil d'évaluation a été créé à l'initiative du service Études et Recherches de la Caf 33 avec la participation d'une collectivité, des services du département, de l'Adav.

I. Habitat		à entourer II
Sous-domaines	INDICATEURS	Comment jugez-vous l'évolution ?
Conditions de vie en matière d'habitat	1. Dans votre ancien logement, aviez-vous accès à l'eau courante et au raccordement électrique oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> Quels sont pour vous les principaux changements ?	- = +
	2. Quelle est la surface habitable du logement ? Combien de personnes vivent dans ce logement ? Utilisez-vous l'ensemble des pièces ?	- = +
	3. Depuis que vous êtes installés, avez-vous eu l'occasion de voyager ? oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> Si oui, pourquoi ?	- = +
	4. Disposez-vous d'une caravane auparavant ? oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> si oui, qu'en avez-vous fait ?	- = +
<b>Cotation au global : en matière de conditions de vie vous estimez le changement ?</b>		<b>- = + ++</b>
Appropriation du logement	5. Quelle est votre mensualité pour la maison ? Payez-vous plus qu'avant ? Avez-vous plus de charges (électricité, eau, impôts...)?	- = +
	6. Avez-vous fait une demande d'aide financière ? Si oui, pourquoi (eau, électricité, autre...)?	- = +
	7. Avez-vous fait des travaux ou des aménagements depuis votre installation ? Lesquels ? Avez-vous fait une demande à la mairie ?	- = +
	8. Comment se passe l'entretien de la maison et du jardin ? Qu'est-ce qui a changé depuis votre installation ?	- = +
<b>Cotation au global : en matière d'installation dans le logement vous estimez le changement ?</b>		<b>- = + ++</b>

Cet outil est expérimenté sur les premières opérations d'habitat adapté en Gironde, dans la quatrième maîtrise d'œuvre urbaine et sociale<sup>4</sup> départementale mais est aussi adapté pour les aires d'accueil. L'outil, qui s'inscrit dans une approche longitudinale, vise le recueil de l'avis des familles concernées, du commanditaire de l'opération, de l'opérateur et du territoire (riverains, institutionnels, enseignants et directeurs d'établissement, travailleurs sociaux, élus, etc.)

### Moyens

Les moyens humains sont ceux de la CAF 33, notamment du service Études et Recherches. L'Adav est partenaire de cette dynamique et facilitatrice pour la rencontre avec les familles et les partenaires.

### Outil d'évaluation

L'outil d'évaluation est structuré en trois parties.

1. Une partie « objectivée » à partir des indicateurs permettant de mesurer l'évolution de la situation des familles.
2. Une partie vise à appréhender le vécu des familles.
3. Un feuillet libre permettant d'intégrer des questionnements spécifiques ou des éléments explicatifs de la situation des familles.

Vingt-huit indicateurs se déclinent en cinq grandes dimensions : habitat, scolarisation et socialisation, insertion professionnelle et inscription dans la citoyenneté, inscription dans la vie communale et accompagnement social.

### Freins et limites globales

Cet outil très performant est encore sous-exploité et sous-utilisé pour différentes raisons notamment une culture insuffisamment ancrée de l'évaluation, souvent plus perçue comme un contrôle que comme un outil d'analyse partagée permettant des évolutions.

4 Voir fiche n°2

## Exemple n°2 – Outil d'évaluation de l'AGV 64

En 2016, l'AGV 64, à propos des opérations d'habitat adapté des Pyrénées-Atlantiques exprime le constat empirique suivant :

- Des dérapages (*cabanisation, surpeuplement*).
- L'absence de veille des pouvoirs publics sur ces opérations.
- L'interruption de la production d'une nouvelle offre d'habitat à destination des Gens du voyage.
- La pertinence des solutions mises en œuvre concernant le type d'habitat.

L'association juge alors nécessaire de faire le bilan de ces opérations.

### Méthodologie

1. Collecte des données existantes de l'association.
2. Mise en place d'une grille d'entretien.
3. Entretiens avec les voyageurs, les bailleurs, les collectivités, etc.
4. Rédaction d'une synthèse illustrée par des cartographies et des photos.

C'est un bilan tant à l'échelle du départemental qu'à celle de chaque opération.

### Données

Description	Nombre d'opérations, date construction, historique, localisation, financement. Surface des logements et des terrains. Équipements mis à disposition. Qualité du logement et des espaces collectifs. Place de la caravane.
Gestion locative	Mode de gestion et de fonctionnement, entretien. Montant du loyer, reste à charge pour la famille, aides au logement, charges locatives, coût de l'énergie. Taux de rotation et de vacance.
Accès au droit	Couverture des aides au logement, suroccupation par rapport à la norme ALF <sup>5</sup> . Nombre de dossiers FSL. Opérateur de l'accompagnement social.
Démographie	Nombre de personnes/ménages, âge, enfants.
Trajectoires sociales, résidentielles et insertion professionnelle.	Formalisation/régularisation des activités économiques. Scolarisation. Trajectoires sociales, et en particulier les trajectoires résidentielles des jeunes et leurs difficultés à décohabiter.
Problèmes rencontrés	Taux d'impayés, désordres divers, ferraille, suroccupation, occupations sans titre, etc.

<sup>5</sup> Allocation de logement familiale : 16m<sup>2</sup> par couple + 9m<sup>2</sup> par personne supplémentaire.