EUROMĒDITERRANĒE
Établissement Public d'Aménagement - Marseille

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Mission de maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (MOUS) : accompagnement social et relogement des occupants de la Tour B et du bâtiment A10 du Parc Bellevue

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHÉ 3

ARTICLE 2 : CONTEXTE DE L'OPÉRATION 3

ARTICLE 3 : OBJECTIFS DE LA MISSION 6

ARTICLE 4 : MISSIONS TRANSVERSALES 7

4.1. Installation et structuration du dispositif MOUS *(ligne 1.1 du DPGF)* 8

4.2 Information et communication *(ligne 1.2 du DPGF)* 8

4.3 Bilan final (tranche optionnelle) 11

4.4 Gouvernance 11

ARTICLE 5 : LE RELOGEMENT DES MENAGES OCCUPANTS DE LA TOUR B 13

5.1 Diagnostic social et occupationnel des occupants de la tour B (lignes 2.1 à 2.5 du BPU) . 13

5.2 Élaboration du plan stratégique de relogement (ligne 1.3 du DPGF) 16

5.3 Réunion publique de présentation des résultats du diagnostic social et du plan stratégique de relogement (*ligne 1.1 du BPU)* 17

5.4 Mise en œuvre opérationnelle du relogement 18

5.5 Accompagnement spécifique des situations complexes *(ligne 3.2 du BPU)* 22

5.6 Suivi post-relogement *(lignes 4.1 et 4.2 du BPU)* 23

ARTICLE 6 – LE RELOGEMENT DES MÉNAGES OCCUPANTS DU BÂTIMENT A10 25

ARTICLE 7 – MOYENS HUMAINS ET MATÉRIELS MIS EN ŒUVRE PAR LE TITULAIRE 25

ARTICLE 8 – CALENDRIER DE LA MISSION 27

ANNEXES

- Charte du relogement
- Convention de mutualisation interbailleurs
- Rapport d'enquête sociale Tour B Bellevue (version anonymisée)

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la mise en œuvre d'une mission de Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale (MOUS) visant à préparer et conduire l'ensemble des opérations d'accompagnement social, de relogement et d'assistance aux occupants de la Tour B et du bâtiment A10 du Parc Bellevue, dans le cadre de l'opération de renouvellement urbain portée par la Métropole Aix-Marseille-Provence et mise en œuvre par l'EPA Euroméditerranée (EPAEM).

La mission porte sur l'ensemble des occupants des 168 lots composant la Tour B et des 21 lots du Bâtiment A10 :

- locataires du parc social de Marseille Habitat (Tour B) ;
- locataires du parc privé (Tour B) ;
- propriétaires occupants (Tour B) ;
- locataires du parc social d'Erilia (Bâtiment A10) ;
- occupants hébergés et décohabitants (Tour B et Bâtiment A10).

ARTICLE 2 : CONTEXTE DE L'OPÉRATION

À l'échelle de la Métropole Aix-Marseille-Provence, 21 quartiers ont été identifiés par arrêté en date du 29 avril 2015 comme pouvant bénéficier du Nouveau Programme de Renouvellement Urbain (NPNRU). Parmi eux, le Grand Centre-Ville de Marseille, correspondant au QPV « Centre-Ville – Arnavaux – Jean Jaurès » (Marseille), a été retenu au titre de quartier d'intérêt national (PRIN).
Dans le cadre de la convention pluriannuelle du projet de renouvellement urbain du Grand Centre-Ville de Marseille, cofinancée par l'Agence nationale pour la rénovation urbaine (ANRU) et signée par l'ensemble des partenaires le 5 février 2024, les objectifs prioritaires du NPNRU sont déclinés sur cinq secteurs d'intervention. Le parc Bellevue est situé au sein du secteur Arenc – Bougainville – Saint-Mauront, à cheval sur les 2e et 3e arrondissements de Marseille.

La Métropole Aix-Marseille-Provence a fait le choix de confier à l'Établissement Public d'Aménagement Euroméditerranée (EPAEM), dans le cadre d'un traité de concession, la mise en œuvre opérationnelle du projet de renouvellement urbain du parc Bellevue.
Une étude urbaine et bâtimentaire, réalisée par l'agence Leclercq Associés, a permis de préciser le périmètre de la concession ainsi que les objectifs et le programme de l'opération. Cette démarche a été précédée d'une concertation préalable, dont le bilan a été arrêté par délibérations en date du 30 juin 2025 et présenté aux habitants le 5 octobre 2026.

Le choix de confier cette opération à l'EPAEM répond notamment à un enjeu de cohérence et de continuité urbaines. En effet, l'établissement public conduit, à proximité immédiate du parc Bellevue, plusieurs opérations d'aménagement et de réalisation d'équipements publics : le parc Bougainville et la piscine Bougainville, ainsi que l'opération d'aménagement projetée sur la pointe de Lesseps.

Construit à partir de 1958 dans le quartier de Saint-Mauront à Marseille, le parc Bellevue constitue un ensemble immobilier privé comprenant aujourd'hui 643 logements répartis dans plusieurs bâtiments. Malgré plusieurs interventions publiques successives, le site demeure marqué par d'importants dysfonctionnements urbains, sociaux et immobiliers.

Dans le cadre de la convention NPNRU du Grand Centre-Ville, la Tour B fait l'objet d'une opération de démolition financée par l'ANRU. Cette opération constitue l'un des projets structurants du renouvellement urbain du secteur Bellevue/Félix Pyat.

La particularité du site réside notamment dans l'imbrication des deux bâtiments B et A10. La démolition implique ainsi la libération des bâtiments B et A10 et l'accompagnement social de l'ensemble des ménages concernés.

Au stade actuel du projet, le bâtiment B comprend 168 lots :

- 144 lots appartenant à Marseille Habitat ;
- 3 lots appartenant à la Ville de Marseille ;
- 21 lots appartenant à des propriétaires privés, dont 8 propriétaires occupants et 13 propriétaires bailleurs.
- Le bâtiment A10 comprend quant à lui 21 lots, appartenant au bailleur Erilia.

Une quarantaine de logements sont vacants.

Réalisation d'une première enquête d'occupation en 2023 par Marseille Habitat

Une enquête sociale et occupationnelle a été réalisée en 2023 par Marseille Habitat afin d'améliorer la connaissance des situations résidentielles et sociales des locataires de la Tour B (les propriétaires n'ont pas été rencontrés). Cette démarche a permis de recueillir des informations relatives aux statuts d'occupation, à la composition des ménages, à leurs caractéristiques socio-économiques ainsi qu'aux premières intentions exprimées en matière de mobilité résidentielle.

Le rapport d'enquête réalisé par Marseille Habitat est annexé au présent dossier dans une version anonymisée.
Les candidats seront réputés avoir pris connaissance des conclusions de cette enquête lors de l'élaboration de leur offre et devront expliciter dans leur mémoire technique la

manière dont ils envisagent de capitaliser sur ces données tout en assurant leur actualisation et leur fiabilisation.

Le cadre du relogement métropolitain

Afin de favoriser la réalisation des plans de relogement, la Métropole Aix-Marseille-Provence et ses partenaires ont mis en place un cadre spécifique qui s'applique aux opérations ANRU et au recyclage des copropriété dégradées notamment.
Ce cadre s'appuie essentiellement sur la convention partenariale de mutualisation des relogements approuvée en 2024 et sur la Charte de relogement des projets de renouvellement urbain de la Métropole et de la Ville de Marseille (2023).

L'objectif est à la fois de favoriser l'équité dans le traitement des habitants concernés par les projets de relogement en fonction de leur situation, mais aussi de favoriser l'engagement des partenaires dans la mise à disposition d'une offre de logements dans le parc social à destination des ménages qui peuvent en relever.

La possibilité pour une opération de bénéficier des offres de relogement dans ce cadre implique donc l'application de la charte de relogement marseillaise (en cours de précision pour son volet relatif au parc privé).



Photo aérienne du Bâtiment B et Bâtiment A 10 appartenant à Erilia

ARTICLE 3 : OBJECTIFS DE LA MISSION

La mission poursuit les objectifs suivants :

La mission de Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale a pour objectif d'accompagner l'ensemble des occupants concernés par la libération de la Tour B et du bâtiment A10, depuis la phase de diagnostic jusqu'à leur installation dans leur nouveau logement et la stabilisation de leur situation résidentielle.

Elle vise à :

- garantir une information claire, régulière et adaptée à chaque occupant ;
- favoriser l'adhésion des ménages aux démarches engagées dans le cadre du projet ;
- construire avec chaque ménage un projet résidentiel cohérent avec sa situation familiale, sociale et économique ;
- accompagner les propriétaires occupants dans la définition et la mise en œuvre de leur parcours résidentiel ;
- assurer la prise en compte des situations particulières ou de vulnérabilité ;
- prévenir les ruptures sociales ou résidentielles ;
- contribuer à la libération progressive et complète de l'immeuble dans le respect du calendrier opérationnel du projet.

La mission devra permettre la mise en œuvre d'un accompagnement de qualité fondé sur la proximité, la réactivité et la continuité des interlocuteurs. Le titulaire veillera à développer une relation de confiance avec les occupants et à mobiliser, lorsque cela s'avère nécessaire, l'ensemble des partenaires institutionnels, sociaux et associatifs compétents.

Les modalités de relogement devront respecter les orientations énoncées par la charte de relogement des projets de renouvellement urbain de la Métropole et de la Ville de Marseille approuvée en novembre 2023 (annexe 1).
La MOUS assurera également un rôle d'appui au maître d'ouvrage dans le suivi de l'occupation de l'immeuble, la coordination des actions de relogement et l'identification des situations nécessitant un traitement spécifique.

Dans ce cadre, la mission s'articule autour des volets suivants :

- réalisation d'un diagnostic social, résidentiel et occupationnel des ménages ;
- élaboration et actualisation du plan de relogement ;
- mise en œuvre opérationnelle des relogements ;
- accompagnement des situations complexes ou atypiques (accompagnement renforcé) ;
- suivi post-relogement des ménages ;
- participation aux instances de pilotage et production des outils de suivi de l'opération.

Pendant toute la durée de ce marché et de manière transversale, le prestataire assurera également les missions suivantes :

- Pilotage et gouvernance de la mission
- Information et concertation auprès des locataires concernés par un relogement
- Réalisation de bilans du relogement

ARTICLE 4 : MISSIONS TRANSVERSALES

Ces missions portent sur l'ensemble des occupants des 168 lots composant la Tour B et des 21 lots du Bâtiment A10 :

Nombre de ménages concernés par l'opération de relogement :

À la date de rédaction du présent CCTP, le nombre de ménages concernés par l'opération de relogement est estimé à **environ 166 ménages.**

Il est précisé que, depuis 2022, Marseille Habitat ne remet plus en location les logements qui se libèrent au sein de la Tour B. Ainsi, sur les 144 lots appartenant à Marseille Habitat, environ 40 logements sont aujourd'hui vacants et ne sont donc pas concernés par les actions de relogement prévues dans le cadre du présent marché.

Sous réserve des évolutions pouvant intervenir au cours de l'opération, le volume prévisionnel des ménages à accompagner est estimé comme suit :

- 104 ménages locataires de Marseille Habitat ;
- 21 propriétaires occupants ou locataires du privé ;
- 21 ménages locataires du bâtiment A10 appartenant à Erilia ;
- environ 20 décohabitants ou occupants dont la situation devra être confirmée dans le cadre du diagnostic social et occupationnel.

Ces volumes sont communiqués à titre indicatif et constituent les hypothèses de dimensionnement retenues pour le présent marché. Le titulaire devra les actualiser et les fiabiliser dès le démarrage de la mission.

4.1. INSTALLATION ET STRUCTURATION DU DISPOSITIF MOUS (LIGNE 1.1 DU DPGF)

Dès la notification du marché, le titulaire mettra en place l'ensemble des moyens humains, méthodologiques et organisationnels nécessaires à la bonne exécution de la mission. Cette phase préparatoire devra permettre d'assurer un démarrage opérationnel rapide et de créer les conditions d'un accompagnement continu des ménages à reloger.

Le titulaire prendra connaissance de l'ensemble de la documentation disponible relative à l'opération, notamment des études et enquêtes réalisées antérieurement, et procédera à la consolidation des données existantes. Il élaborera les outils de suivi, les supports de reporting et les procédures de travail nécessaires à la conduite de l'opération.

Il définira également les modalités de coordination avec le maître d'ouvrage, les partenaires institutionnels, les propriétaires concernés et les différents acteurs du relogement.

Cette mission doit permettre la mise en place d'un dispositif lisible, réactif et partagé par l'ensemble des intervenants du projet.

Livrables

- **note méthodologique ;**
- **organigramme des intervenants ;**
- **calendrier détaillé ;**
- **outils de suivi.**

4.2 INFORMATION ET COMMUNICATION (LIGNE 1.2 DU DPGF)

La réussite de l'opération de relogement repose sur une information régulière, transparente et accessible des ménages concernés. À ce titre, le titulaire mettra en œuvre une démarche de communication et de proximité visant à favoriser la bonne compréhension du projet, l'adhésion des occupants aux démarches engagées et la diffusion d'une information fiable tout au long de l'opération.

Plan de communication et guide du relogement

Dès le démarrage de la mission, le titulaire élaborera un plan de communication présentant les principaux outils et actions d'information qu'il entend déployer durant l'opération.
Il réalisera également un guide du relogement à destination des occupants. Ce document, rédigé dans un langage clair et pédagogique, présentera notamment :

- les objectifs de l'opération ;
- les grandes étapes du relogement ;
- les interlocuteurs du projet ;

- les modalités d'accompagnement proposées ;
- les principales démarches administratives à accomplir.

Le plan de communication et le guide du relogement seront soumis à validation de l'EPAEM avant diffusion. Le guide devra faire mention des spécificités de chaque situation (locataire social ou privé, propriétaire occupant).

Une attention particulière devra être portée à la lisibilité du document et à son accessibilité pour tous les publics.

Le guide pourra être complété par des fiches thématiques ou des supports d'information spécifiques lorsque l'évolution de l'opération le justifie (ligne 1.3 du BPU).

Le titulaire devra travailler conjointement avec les services communication et relogement de la Métropole Aix-Marseille-Provence (MAMP), pour l'élaboration des outils et actions d'information mentionnés ci-dessus, et notamment le guide du relogement Renouvellement Urbain de la Métropole Aix-Marseille-Provence.

Organisation d'une réunion publique au lancement de la mission (ligne 1.1 du BPU)

Au démarrage de la mission, l'EPAEM et la MAMP organiseront, en lien avec la Métropole, une réunion publique de lancement destinée à l'ensemble des occupants concernés par le relogement.

Cette réunion poursuivra plusieurs objectifs :
- présenter le projet de démolition de la Tour B et son calendrier prévisionnel ;
- expliquer le rôle des différents intervenants ;
- présenter la mission de MOUS et les modalités d'accompagnement proposées ;
- informer les occupants sur les grandes étapes du relogement ;
- présenter les dispositifs d'information et de suivi mis à leur disposition ;
- permettre un premier temps d'échange collectif avec les habitants ;

Le titulaire prépare les supports de présentation, participe à l'animation de la réunion et rédige le compte rendu correspondant.

Permanence hebdomadaire de proximité *(ligne 2.1 du DPGF)*

Le titulaire assurera une présence régulière au plus près des habitants afin de garantir un accompagnement de proximité tout au long de l'opération. Ce dispositif commence à l'issue du diagnostic social.
La première année du dispositif, le titulaire assurera deux permanences hebdomadaires sur site (sauf pendant la période d'été entre le 15 juillet et le 15 août et la période de Noël) dans un local mis à disposition par la Maîtrise d'Ouvrage, au plus près des bâtiments concernés. À partir de la deuxième année, la fréquence sera d'une permanence par semaine.

Cette permanence aura notamment pour objet :

- d'informer les occupants sur l'avancement de l'opération ;
- de répondre à leurs interrogations ;
- de recueillir les demandes individuelles ;
- de réaliser des rendez-vous personnalisés ;
- d'accompagner les démarches administratives liées au relogement ;
- d'orienter les occupants vers les dispositifs adaptés à leur situation.

Le calendrier des permanences sera communiqué aux habitants et actualisé autant que nécessaire.

Le titulaire assurera le suivi des sollicitations reçues lors de ces permanences et intégrera les informations recueillies aux outils de suivi de la mission.

Permanence téléphonique et adresse électronique dédiées *(ligne 2.1 du DPGF)*

Afin de garantir la réactivité du dispositif et l'accessibilité permanente de l'équipe MOUS, le titulaire mettra en place dès le démarrage de la mission :

- une ligne téléphonique dédiée ;
- une adresse électronique dédiée à l'opération.

Ces outils devront permettre aux occupants de contacter directement l'équipe MOUS pour toute question relative à leur situation ou au déroulement du projet.
Le titulaire s'engage à assurer un traitement régulier des sollicitations reçues et à mettre en place un dispositif garantissant la continuité de l'information tout au long de la mission.
Les coordonnées de contact devront figurer sur l'ensemble des supports d'information diffusés dans le cadre de l'opération.

Livrables attendus

- **Plan de communication de l'opération.**
- **Support de présentation de la réunion publique ;**
- **Guide du relogement ;**
- **Supports d'information complémentaires :**
- **Registre de suivi des sollicitations des habitants ;**
- **Bilan semestriel de la fréquentation des permanences et des demandes traitées.**

4.3 BILAN FINAL (TRANCHE OPTIONNELLE)

À l'issue de la phase de relogement et de l'accompagnement post-relogement, un bilan quantitatif et qualitatif sera réalisé pour chacun des immeubles concernés. Ce bilan s'appuiera notamment sur les données renseignées dans eRime ainsi que sur les enquêtes de satisfaction mises en œuvre par le prestataire, selon des modalités qu'il précisera. Au-delà des éléments quantitatifs, il conviendra également de recueillir des éléments d'appréciation qualitatifs. L'ensemble de ces données fera l'objet d'une analyse permettant d'apprécier les résultats du relogement au regard du parcours résidentiel des ménages.

Il devra être remis au plus tard 4 mois après le dernier relogement.

4.4 GOUVERNANCE

La mission de Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale repose sur une coordination étroite entre le titulaire, l'EPAEM et l'ensemble des partenaires mobilisés dans le cadre du relogement des occupants de la Tour B.

Le titulaire devra assurer un suivi régulier de l'avancement de la mission et mettre à disposition du maître d'ouvrage l'ensemble des informations nécessaires au pilotage de l'opération. Il veillera à identifier les éventuels points de blocage et à proposer les mesures correctives permettant d'assurer la bonne réalisation des objectifs de relogement et de libération de l'immeuble.

Réunion de lancement *(ligne 1.1 du DPGF)*

Une réunion de lancement sera organisée dans un délai de deux semaines suivant la notification du marché.

Cette réunion permettra notamment de présenter l'équipe du titulaire, de valider les modalités d'intervention, le calendrier prévisionnel de la mission, les outils de suivi ainsi que les modalités de reporting attendues par l'EPA Euroméditerranée et la Métropole.

Réunions de suivi opérationnel *(ligne 2.2 du DPGF)*

Le titulaire participera à des réunions de suivi organisées par l'EPAEM tout au long de la mission. Ces réunions de suivi opérationnel ont lieu 2 fois par mois.

Ces réunions permettront de suivre l'avancement des diagnostics, des relogements, des déménagements ainsi que l'évolution de l'occupation de la Tour B et du bâtiment A10. Elles seront également l'occasion d'examiner les éventuelles difficultés rencontrées et de définir les actions nécessaires à leur résolution.

Le titulaire préparera les supports de suivi nécessaires et transmettra, en amont de chaque réunion, un état d'avancement de la mission.

Comité technique *(ligne 5.1 du BPU)*

Un comité technique sera organisé au minimum une fois par semestre ou autant que nécessaire à l'initiative de l'EPAEM.

Cette instance permettra de dresser un bilan global de l'avancement de la mission, de suivre les objectifs de relogement et d'examiner les perspectives de libération de l'immeuble.

Les situations complexes identifiées dans le cadre de la mission feront l'objet d'un examen spécifique lors de ces comités techniques. Le titulaire présentera les difficultés rencontrées, les dispositifs mobilisés ainsi que les propositions d'accompagnement renforcé envisagées pour les ménages concernés.

Le titulaire préparera l'ensemble des documents nécessaires à la tenue de ces réunions et assurera la rédaction des comptes rendus.

Réunions partenariales *(ligne 5.2 du BPU)*

Le titulaire participera, en tant que de besoin, aux réunions organisées avec les partenaires institutionnels intervenant dans le cadre de l'opération.

À ce titre, il pourra être amené à participer à des réunions associant notamment la Métropole Aix-Marseille-Provence, les bailleurs sociaux, les collectivités concernées, les services de l'État, les réservataires de logements ainsi que les différents acteurs mobilisés pour la mise en œuvre du relogement.

Ces échanges devront permettre de favoriser la mobilisation des solutions de relogement, le traitement coordonné des situations spécifiques et le partage régulier d'informations relatives à l'avancement de l'opération. Des réunions ponctuelles peuvent en outre être demandées par l'EPAEM, en dehors des réunions de suivi bimensuelles (ligne 5.3 du BPU).

Reporting et outils de suivi *(ligne 2.1 du DPGF)*

Pendant toute la durée de la mission, le titulaire assurera la mise à jour des outils de suivi nécessaires au pilotage de l'opération.

Tous les trois mois (à caler selon le rythme du suivi de relogement global fait par la métropole), il transmettra à l'EPA Euroméditerranée un état d'avancement comprenant notamment l'état d'avancement des diagnostics, des relogements, des déménagements, des situations complexes identifiées et des actions engagées pour leur traitement.

Ces éléments permettront au maître d'ouvrage de disposer d'une vision consolidée de l'avancement de la mission et des perspectives de libération de la Tour B.

De surcroît, le titulaire devra assurer tout au long de la mission la collecte des données nécessaires à la saisie de l'enquête ERIME demandée par l'ANRU.

ARTICLE 5 : LE RELOGEMENT DES MÉNAGES OCCUPANTS DE LA TOUR B

5.1 DIAGNOSTIC SOCIAL ET OCCUPATIONNEL DES OCCUPANTS DE LA TOUR B (LIGNES 2.1 A 2.5 DU BPU)

Le titulaire réalisera un diagnostic exhaustif visant à actualiser et compléter la connaissance des situations rencontrées au sein de la Tour B.

Cette mission devra permettre d'identifier précisément les occupants des logements, leurs conditions d'occupation, leur situation familiale, sociale, économique et résidentielle ainsi que leurs besoins et attentes en matière de relogement ou de parcours résidentiel.

Le diagnostic devra identifier, pour chaque ménage, les plafonds de ressources applicables au logement locatif social (PLAI, PLUS ou PLS), au regard de sa composition familiale et de ses revenus. Il devra également repérer les situations qui nécessitent un logement adapté (PMR, Handitoit, RDChaussé…)

Une attention particulière sera portée à l'identification des situations de fragilité susceptibles d'avoir un impact sur les conditions de relogement, notamment les

problématiques de santé, de handicap, de précarité économique, d'isolement, de suroccupation, de mobilité réduite ou de difficultés administratives.

Le diagnostic devra également permettre de qualifier les statuts d'occupation réels des logements afin d'identifier les propriétaires occupants, propriétaires bailleurs, locataires, personnes hébergées ou occupants sans titre.

Les données recueillies constitueront le socle de référence pour l'élaboration de la stratégie de relogement et feront l'objet d'une actualisation régulière pendant toute la durée de la mission.

Recueil des pièces administratives et gestion des demandes de logement

Dans le cadre de cette mission, le titulaire procédera également au recueil et à la vérification de l'ensemble des pièces administratives nécessaires à l'instruction des demandes de logement social des ménages concernés. Il veillera à la constitution, à la complétude et à l'actualisation des dossiers de demande de logement, en lien avec les organismes compétents et les partenaires du relogement.

Lorsque cela est nécessaire, le titulaire accompagnera les ménages dans la création ou le renouvellement de leur demande de logement social et s'assurera de la validité de leur Numéro Unique Départemental (NUD). Il veillera également à l'identification des ménages susceptibles d'être reconnus au titre du relogement ANRU et à la fiabilisation des informations nécessaires à leur prise en compte dans les dispositifs de suivi et de mobilisation de l'offre de relogement. L'ensemble de ces éléments devra être intégré aux outils de suivi de la mission et faire l'objet d'une actualisation régulière afin de garantir la réactivité du dispositif de relogement.

Le diagnostic devra permettre d'identifier (avec les justificatifs) :

Situation du logement

- *statut d'occupation (avec les justificatifs associés) ;*
- *étage – N° de lot ;*
- *date d'entrée ;*
- *composition familiale ;*
- *taille du logement ;*
- *superficie ;*
- *niveau d'entretien.*
- *loyer et charges (taux d'effort).*

Situation sociale

- *ressources (plafonds de ressources) ;*
- *emploi ;*
- *santé ;*
- *handicap ;*
- *dépendance ;*
- *endettement ;*

- *accompagnements sociaux existants.*

Projet résidentiel

- *souhait de maintien dans le quartier ;*
- *souhait de mobilité ;*
- *accession ou location ;*
- *attentes particulières ;*
- *Projet de décohabitation.*

Situations spécifiques

- *hébergement ;*
- *sous-location ;*
- *occupation sans titre ;*

Pour les propriétaires occupants :

- *information sur les acquisitions ;*
- *accompagnement dans les démarches administratives ;*
- *préparation du projet résidentiel ;*
- *aide à la recherche de logement ;*

Livrables

- **fiche ménage ;**
- **diagnostic social consolidé ;**
- **cartographie sociale de l'immeuble sous forme de synoptique.**
- **Ensemble des éléments constitutifs pour une demande de logement social.**

Pour les ménages locataires de propriétaires privés, l'accompagnement par la MOUS, qui commence par la prise de contact de l'occupant, ne pourra être engagé qu'à compter du moment où l'EPAEM missionnera la MOUS.

Au sein de la tour Bellevue, 21 logements sont actuellement détenus par des propriétaires privés. Parmi eux, 8 sont occupés par leur propriétaire.

En fonction de leur situation sociale et économique et de leurs besoins, les propriétaires occupants pourront, s'ils le souhaitent, bénéficier d'un accompagnement de la MOUS dans la recherche d'une solution de logement adaptée (ligne 3.3 du BPU).

Le cas échéant, cet accompagnement sera inclus dans le protocole d'achat qui pourra notamment préciser, en fonction des besoins et en accord avec le ménage, les conditions et le calendrier de l'accompagnement ainsi que les démarches susceptibles d'être mises en œuvre pour faciliter la recherche d'une solution de relogement adaptée.

5.2 ÉLABORATION DU PLAN STRATEGIQUE DE RELOGEMENT (LIGNE 1.3 DU DPGF)

À l'issue du diagnostic, le titulaire **élaborera un plan stratégique de relogement constituant le document de référence de l'opération.**
Au-delà d'un simple recensement des besoins des ménages, ce document devra proposer une véritable stratégie opérationnelle permettant d'organiser dans le temps la libération de la Tour B et la réalisation des relogements.

Le plan stratégique de relogement devra mettre en perspective les besoins identifiés et les capacités de relogement mobilisables à l'échelle du territoire. À ce titre, le titulaire réalisera une analyse des ressources disponibles auprès des bailleurs sociaux, des réservataires, des partenaires institutionnels, des opérateurs du logement accompagné ainsi que des dispositifs existants, notamment la plateforme relogement de la Métropole. Cette analyse prendra en compte les niveaux de loyers et les conditions d'accès à l'offre afin d'apprécier les possibilités de relogement à reste à charge constant pour les ménages.

Sur cette base, le titulaire définira les différentes filières de relogement envisageables selon les profils de ménages, priorisera les interventions en fonction des enjeux de libération de l'immeuble, identifiera les situations présentant des risques particuliers et proposera les modalités d'accompagnement adaptées aux cas les plus complexes.

Le plan stratégique de relogement constituera un document évolutif, régulièrement mis à jour afin de tenir compte de l'évolution des situations individuelles, de l'avancement des acquisitions et des opportunités de relogement mobilisables.

Le plan stratégique de relogement ne se limitera pas à un état des lieux des besoins et des capacités de relogement. Il devra constituer un outil opérationnel d'aide à la décision, permettant de définir une stratégie de mobilisation de l'offre, de prioriser le traitement des situations complexes et d'orienter les actions des différents partenaires tout au long de l'opération.

Analyse quantitative

- nombre de ménages à reloger ;
- besoins par typologie ;
- localisation souhaitée ;
- besoins spécifiques.

Analyse qualitative

- ménages prioritaires ;
- ménages fragiles ;
- situations nécessitant un accompagnement renforcé.

Analyse financière

- capacité financière ;
- reste à vivre ;
- taux d'effort ;
- éligibilité aux aides.

Livrables

- **plan de relogement prévisionnel ;**
- **plan de relogement actualisé avant chaque COTECH.**

5.3 REUNION PUBLIQUE DE PRESENTATION DES RESULTATS DU DIAGNOSTIC SOCIAL ET DU PLAN STRATEGIQUE DE RELOGEMENT (LIGNE 1.1 DU BPU)

Il s'agit de réunir les personnes concernées par le relogement de manière collective pour expliquer le processus de relogement, le dispositif de permanence mis en place, le plan stratégique de relogement et une synthèse des besoins, de manière transparente. Un temps d'échange sera également proposé à l'issue de la présentation.
Seront présentés :

- Le nombre de relogements et les typologies demandées ;
- Les localisations des demandes ;
- Le planning du relogement ;
- Un aperçu des offres de logements ;
- Toute information qui semblera pertinente à partager collectivement.

Cette session collective lance l'accompagnement au relogement.

5.4 MISE EN ŒUVRE OPERATIONNELLE DU RELOGEMENT

Cette mission constitue le cœur de la prestation.

L'accompagnement social des ménages *(ligne 3.1 du BPU)*

Le titulaire assurera l'accompagnement individualisé de l'ensemble des ménages jusqu'à leur installation effective dans leur nouveau logement. Il sera le principal interlocuteur des occupants tout au long du processus de relogement.

Il accompagnera les ménages dans la formalisation de leur projet résidentiel, l'instruction de leurs demandes, la constitution et l'actualisation des dossiers administratifs, la recherche de solutions adaptées, les visites de logements, l'analyse des offres proposées et la préparation des commissions d'attribution lorsque celles-ci sont nécessaires.

Le titulaire veillera à la cohérence entre les souhaits des ménages, leurs capacités financières, les contraintes réglementaires et les objectifs opérationnels du projet.

Il assurera également le suivi des propositions de relogement, la gestion des refus, la préparation des déménagements et la coordination avec les différents partenaires mobilisés dans le cadre de l'opération.

Plus largement, le titulaire contribuera à la libération progressive des logements en assurant un suivi permanent de l'avancement des relogements et en identifiant les mesures correctives nécessaires pour maintenir le calendrier opérationnel de l'opération.

Le titulaire exercera sa mission dans le respect des orientations définies par la Charte de relogement du projet de renouvellement urbain du Grand Centre-Ville ainsi que par l'ensemble des documents cadres applicables au relogement des ménages concernés par les opérations financées dans le cadre du NPNRU. Il veillera à assurer la prise en compte des objectifs de qualité du relogement, de diversification résidentielle, de parcours résidentiels et de maintien des droits des ménages définis par les partenaires du projet.

Afin de favoriser la mobilisation de l'offre de logements à l'échelle intercommunale, le titulaire s'inscrira pleinement dans les dispositifs partenariaux mis en place par la Métropole Aix-Marseille-Provence et participera, en tant que de besoin, aux instances et outils de coordination dédiés au relogement. À ce titre, il contribuera à l'identification et à la mobilisation de l'offre disponible via la plateforme relogement métropolitaine et

assurera la préparation des dossiers nécessaires à la présentation des ménages dans ce cadre. Il veillera à entretenir un lien régulier avec les bailleurs sociaux et les partenaires mobilisés afin de faciliter les parcours résidentiels des ménages accompagnés. En ce qui concerne les logements du contingent du bailleur, les mises à disposition seront faites directement à la MOUS.

Le relogement d'un ménage s'entend par le relogement des occupants ainsi que des décohabitants (présents dans les ménages depuis plus de 2 ans). Il constitue l'étape opérationnelle de l'accompagnement au relogement, encadrée par le respect des règles du NPNRU, de la convention-cadre de la Métropole, de la Charte de Relogement, de l'article 13bis de la loi de 1948 et des priorités de relogement définies par le Maître d'Ouvrage.

Le titulaire réalisera des simulations financières « avant-après relogement » pour valider la soutenabilité du loyer pour le ménage (outil de simulation : reste à charge constant) et établir l'éligibilité du relogement au forfait minoration de loyer ANRU.

Visite préalable du logement proposé *(lignes 3.4 et 3.5 du BPU)*

Afin de sécuriser le parcours de relogement des ménages et de favoriser leur adhésion au projet résidentiel proposé, le titulaire pourra être amené à organiser, lorsque les conditions opérationnelles le permettent et que la situation du ménage le justifie, une visite préalable du logement proposé. Si les visites d'appartements ne sont pas possibles, et lorsqu'un quartier est ciblé, il est possible d'organiser des visites de quartier pour découvrir l'environnement (école, trajet domicile-travail, commerces, etc.). Dans tous les cas, des informations concernant l'environnement devront figurer dans la proposition de logement.

Cette visite pourra intervenir avant ou après le passage en Commission d'Attribution des Logements (CAL), selon les modalités retenues par le bailleur concerné et les contraintes propres à chaque opération.

Elle devra permettre au ménage d'appréhender les caractéristiques du logement proposé, son environnement immédiat ainsi que son adéquation avec les besoins identifiés dans le cadre du diagnostic social et du projet résidentiel défini avec le ménage.

Une attention particulière sera portée aux situations susceptibles de nécessiter un accompagnement renforcé, notamment pour les ménages vulnérables, les personnes âgées, les personnes en situation de handicap ou lorsque des réserves particulières sont exprimées concernant la proposition de relogement.

Lorsque cette prestation est réalisée, le titulaire établira une fiche de visite synthétique précisant :

- la date de la visite ;
- les personnes présentes ;
- les principales caractéristiques du logement présenté ;
- les observations ou réserves éventuelles du ménage ;
- les suites à donner.

Cette prestation sera mobilisée au cas par cas en fonction des besoins identifiés dans le cadre de l'accompagnement des ménages.

Le titulaire veillera, en cas de refus du ménage, à bien argumenter la légitimité du refus. Il devra comptabiliser les refus qui feront l'objet d'un courrier recommandé ou d'une signature en main propre.

Organisation et suivi des déménagements *(ligne 3.6 du BPU)*

Le titulaire assurera l'organisation et la coordination des déménagements des ménages relogés en lien avec les prestataires mandatés, les bailleurs concernés, les propriétaires occupants ainsi que l'ensemble des partenaires intervenant dans le cadre de l'opération.

À ce titre, il accompagnera les ménages dans toutes les démarches préalables à leur installation et veillera à l'anticipation des opérations nécessaires au bon déroulement de leur départ et de leur emménagement. Il s'assurera notamment de la planification des déménagements, de la coordination des dates de libération des logements, de la remise des clés, de la réalisation des états des lieux entrants et sortants ainsi que de la bonne transmission des informations entre les différents intervenants.

Le titulaire apportera également un appui aux ménages pour l'ensemble des démarches administratives liées au changement de logement, notamment les changements d'adresse, les transferts ou ouvertures de contrats de fluides, les assurances habitation, les abonnements de télécommunication, les démarches auprès des organismes sociaux, des établissements scolaires ou de toute autre structure concernée.

Le titulaire assurera un suivi individualisé de chaque déménagement jusqu'à l'installation effective du ménage dans son nouveau logement et renseignera l'ensemble des informations relatives à cette étape dans les outils de suivi de la mission. Les difficultés rencontrées et les actions mises en œuvre devront faire l'objet d'un reporting régulier auprès de l'EPA Euroméditerranée.

Anticipation des biens non emportés et orientation vers le réemploi

Dans le cadre de la préparation de chaque déménagement, le titulaire identifie avec le ménage le mobilier, l'électroménager et les objets qui ne seront pas emportés dans le nouveau logement. Il informe le ménage des solutions de don et de réemploi disponibles et l'oriente, avec son accord, vers les structures adaptées (ressourceries, associations, recycleries, dispositifs de collecte de la Métropole).

Le titulaire peut également, lorsque cela est possible, faciliter la remise de biens en bon état à des ménages relogés ayant besoin d'équipement pour leur nouveau logement.

Il coordonne avec l'EPAEM, le bailleur concerné et le prestataire chargé de l'évacuation le calendrier de retrait des biens laissés sur place, afin de permettre la libération complète et rapide de chaque logement et de limiter les risques d'occupation illicite, d'insalubrité et de dépôts sauvages.

Le titulaire tient un suivi des biens orientés vers le réemploi (nature, volume estimé, structure destinataire), qu'il intègre au reporting trimestriel et au bilan final.

Le titulaire assurera :

Accompagnement administratif

- demande de logement ;
- actualisation SNE ;
- constitution des dossiers.

Présentation des offres

- analyse d'adéquation ;
- visite des logements ;
- explication des conditions locatives ;
- traitement des refus.

Installation

- signature des baux ;
- déménagement ;
- transfert des abonnements ;
- changement d'adresse.
- Accompagnement renforcé

5.5 ACCOMPAGNEMENT SPECIFIQUE DES SITUATIONS COMPLEXES (LIGNE 3.2 DU BPU)

À l'issue du diagnostic social, certains ménages seront identifiés comme nécessitant un accompagnement renforcé au regard de leurs difficultés particulières ou de l'absence de solutions de relogement mobilisables dans le cadre des dispositifs classiques.

Cette mission concerne notamment les personnes en situation administrative précaire, les ménages sans ressources stabilisées, les occupants sans titre, les personnes hébergées, les situations d'errance administrative, les personnes souffrant de troubles de santé ou de problématiques psychiques lourdes, ainsi que les ménages confrontés à des situations sociales particulièrement dégradées.

Prise en compte des situations de surendettement

Une attention particulière sera portée aux ménages en situation d'endettement ou de surendettement susceptibles de constituer un frein au relogement. Ces situations seront identifiées dans le cadre du diagnostic social et du plan stratégique de relogement. Le titulaire accompagnera les ménages concernés dans la mobilisation des dispositifs adaptés et étudiera notamment l'opportunité de recourir au Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) afin de faciliter l'accès et le maintien dans le futur logement. Les situations identifiées pourront faire l'objet d'un accompagnement renforcé validé avec l'EPA Euroméditerranée (EPAEM).

Pour ces situations, le titulaire devra élaborer des stratégies d'accompagnement adaptées en mobilisant les partenaires compétents et les dispositifs spécialisés existants. Il assurera la coordination avec les services sociaux, les associations d'accompagnement, les structures d'hébergement, les opérateurs du logement d'insertion et l'ensemble des acteurs susceptibles d'intervenir dans la résolution des situations concernées.
L'objectif est de permettre la recherche de solutions adaptées et sécurisées, compatibles avec la situation administrative, sociale ou médicale des personnes concernées.

Identification et validation des situations nécessitant un accompagnement renforcé

Les situations relevant d'un accompagnement renforcé feront l'objet d'un repérage dès la phase de diagnostic puis d'une qualification approfondie dans le cadre de l'élaboration du plan stratégique de relogement. Le titulaire proposera une analyse circonstanciée des situations identifiées ainsi que les modalités d'accompagnement adaptées à mettre en œuvre dès le démarrage de la phase de relogement. Seront notamment concernés les ménages présentant des fragilités administratives, sociales, sanitaires ou résidentielles susceptibles de compromettre leur accès à une solution de relogement classique.

La liste des situations complexes ainsi que le niveau d'accompagnement à mettre en œuvre seront présentés et validés avec l'EPAEM dans le cadre du plan stratégique de relogement. Ce travail permettra de définir les modalités de suivi individualisé, les

partenariats à mobiliser et les dispositifs spécifiques à activer tout au long de l'opération afin de sécuriser le parcours résidentiel des ménages concernés.

Le titulaire devra :

- identifier les situations ;
- qualifier juridiquement les occupations ;
- proposer un scénario d'accompagnement ;
- mobiliser les dispositifs adaptés ;
- préparer les relogements lorsque cela est possible.

Les situations seront examinées avec le maître d'ouvrage au cas par cas.

Livrables

- **registre des occupations atypiques ;**
- **fiches d'analyse individualisées.**

5.6 SUIVI POST-RELOGEMENT (LIGNES 4.1 ET 4.2 DU BPU)

Le titulaire assurera un accompagnement post-relogement destiné à sécuriser l'installation durable des ménages dans leur nouveau logement.

Ce suivi permettra de vérifier la bonne appropriation du logement par les ménages, leur intégration dans leur nouvel environnement résidentiel ainsi que l'absence de difficultés majeures susceptibles de compromettre la stabilité du relogement réalisé.
Une attention particulière sera portée aux ménages identifiés comme fragiles lors de la phase de diagnostic ou au cours de la mise en œuvre du relogement.

Le titulaire veillera à assurer la continuité de l'accompagnement lorsque cela s'avère nécessaire en mobilisant les dispositifs de droit commun et les partenaires compétents. Il formulera, le cas échéant, toute préconisation utile permettant de consolider le parcours résidentiel des ménages accompagnés.

Le suivi post-relogement contribuera également à l'évaluation globale de la qualité des relogements réalisés et à l'établissement du bilan final de l'opération.

Le suivi portera sur :

- intégration dans le logement ;
- paiement du loyer ;
- accès aux droits ;
- maintien de l'équilibre budgétaire.

Visite post-relogement

Afin de sécuriser durablement les parcours résidentiels des ménages accompagnés, le titulaire réalisera systématiquement une visite à domicile dans un délai de trois mois suivant chaque relogement effectif.

Cette visite aura pour objectif de vérifier la bonne installation du ménage dans son nouveau logement et d'identifier d'éventuelles difficultés susceptibles de compromettre la pérennité du relogement.

Le titulaire s'assurera notamment :

- de la bonne occupation du logement ;
- de la mise en service effective des contrats d'électricité, de gaz, d'eau et de télécommunication lorsque ceux-ci relèvent du ménage ;
- du transfert effectif des abonnements et des changements d'adresse ;
- de l'ouverture et du maintien des droits sociaux associés au logement ;
- de la bonne réception et compréhension des premières quittances ;
- de la capacité du ménage à faire face aux nouvelles charges liées au logement ;
- de l'absence d'impayés ou de difficultés budgétaires naissantes ;
- de la bonne intégration du ménage dans son nouvel environnement résidentiel.

Lorsque cette visite fait apparaître des difficultés particulières, le titulaire proposera les mesures correctives adaptées et mobilisera, le cas échéant, les partenaires compétents afin de prévenir toute situation de rupture résidentielle, d'endettement ou de fragilisation sociale.

Un compte-rendu synthétique de chaque visite sera transmis à l'EPAEM et intégré aux outils de suivi de la mission.

Les situations nécessitant un accompagnement complémentaire feront l'objet d'un suivi renforcé jusqu'à leur résolution. Dans ce cas, une seconde visite pourra être programmée avec l’accord de l’EPAEM.

Cette visite obligatoire à 3 mois constitue un point de contrôle essentiel permettant d'évaluer la qualité du relogement réalisé et de sécuriser durablement l'installation des ménages accompagnés.

ARTICLE 6 – LE RELOGEMENT DES MÉNAGES OCCUPANTS DU BÂTIMENT A10

Les missions relatives à l'accompagnement des ménages concernés sont identiques à celles définies à l'article 5 du présent cahier des charges. Leur mise en œuvre interviendra toutefois de manière différée, soit un ou deux ans après le lancement des missions prévues à l'article 5.

Le diagnostic des ménages du bâtiment A10 relève de la ligne 2.4 du BPU et l'actualisation du plan stratégique de relogement intégrant le bâtiment A10 de la ligne 2.6 du BPU. Une réunion d'information spécifique aux occupants du bâtiment A10 peut être commandée au titre de la ligne 1.2 du BPU.

Ce décalage dans le calendrier d'intervention vise à permettre la coordination des opérations de relogement, afin que l'ensemble du processus de relogement des ménages locataires d'Erilia puisse, autant que possible, se terminer en même temps que celui des locataires de Marseille Habitat.

La stratégie d'information et de communication devra intégrer les spécificités liées à ce décalage temporel et les spécificités liées au contexte du relogement (celui d'un relogement lié à l'imbrication avec la tour B, et du maintien de la tour A10). Le prestataire veillera notamment à maintenir un niveau d'information adapté auprès des ménages concernés, à expliciter le calendrier et les différentes phases de l'opération, et à garantir, dans la durée, la clarté, la cohérence et la continuité des messages diffusés.

ARTICLE 7 – MOYENS HUMAINS ET MATÉRIELS MIS EN ŒUVRE PAR LE TITULAIRE

L'équipe mobilisée

Le titulaire mettra en œuvre l'ensemble des moyens humains, matériels et organisationnels nécessaires à la bonne exécution de la mission. Compte tenu de la complexité de l'opération, de la diversité des statuts d'occupation rencontrés et de l'accompagnement renforcé attendu auprès des ménages concernés, il devra démontrer sa capacité à mobiliser une équipe expérimentée disposant de références significatives dans le domaine du relogement lié aux opérations de renouvellement urbain, aux copropriétés dégradées ou aux dispositifs de type ANRU, NPNRU, ORCOD-IN ou assimilés.
La qualité, la stabilité et l'expérience de l'équipe affectée à la mission constituent des éléments déterminants de la réussite de l'opération.

Le titulaire mobilisera a minima une équipe dédiée composée de trois intervenants, comprenant obligatoirement :

- un chef de projet ou pilote de mission ;
- au moins deux chargés d'accompagnement ou intervenant opérationnel.

Le chef de projet assurera le pilotage général de la mission et constituera l'interlocuteur privilégié de l'EPAEM et des partenaires de l'opération. Il sera responsable de la coordination de l'équipe, du suivi de l'exécution du marché, de la qualité des livrables produits et de l'animation des différentes instances de pilotage.

L'équipe mobilisée devra justifier d'une expérience confirmée dans l'accompagnement au relogement de ménages dans le cadre d'opérations complexes de renouvellement urbain. Une connaissance du contexte réglementaire de l'ANRU, des dispositifs de relogement, des politiques de l'habitat et du fonctionnement des bailleurs sociaux est requise.

Afin de garantir la qualité de l'accompagnement social des ménages, il est exigé qu'au moins deux membres de l'équipe soient titulaires d'un diplôme d'État de travailleur social, notamment Assistant de Service Social (ASS) ou Conseiller en Économie Sociale et Familiale (CESF), ou de tout diplôme équivalent permettant l'exercice de missions d'accompagnement social individualisé.

Le titulaire s'engage à maintenir, autant que possible, la stabilité de l'équipe présentée dans son offre pendant toute la durée du marché. En cas d'absence prolongée, de départ ou de remplacement d'un intervenant, le titulaire devra proposer un profil présentant des compétences et une expérience équivalente. Le CV du remplaçant devra être transmis dans les meilleurs délais au maître d'ouvrage. Le nouvel intervenant ne pourra être affecté à la mission qu'après validation préalable de l'EPAEM.

Pour l'exercice de cette mission, le titulaire disposera d'un local dédié mis à disposition par le maître d'ouvrage. Ce local, clairement identifié par les occupants comme lieu de référence de la MOUS, devra permettre l'accueil des ménages dans des conditions garantissant la confidentialité des échanges et le respect de la vie privée. Il servira notamment à la tenue des permanences, à la réalisation des entretiens individuels et aux rendez-vous avec les partenaires de l'opération.

Moyens matériels

Le titulaire fera son affaire de l'ensemble des moyens matériels nécessaires à l'exécution de sa mission, notamment les équipements informatiques, téléphoniques, les logiciels de suivi, les moyens d'impression et tout autre outil utile à la réalisation des prestations attendues.

La réactivité, la disponibilité et la présence de terrain constituent des exigences essentielles du présent marché. Le titulaire devra être en capacité d'adapter ponctuellement son organisation et ses moyens afin de répondre aux besoins opérationnels de l'opération et aux situations particulières rencontrées par les ménages accompagnés.

ARTICLE 8 – CALENDRIER DE LA MISSION

Les délais contractuels de remise des livrables sont fixés au CCAP. Le présent calendrier est indicatif.

