Centre de recherche
pour l'étude
et l'observation
des conditions
de vie

142, rue du Chevaleret
75013 PARIS
Tél. 01 40 77 85 04
Fax 01 40 77 85 09

Sou1997-1027

CREDOC-DIRECTION
IMPORTANT

Ce rapport est actuellement soumis à embargo ou à diffusion restreinte par le commanditaire de l'étude dont il traite. Il vous est adressé au titre de vos responsabilités à l'égard du Centre.

NOUS VOUS DEMANDONS DE NE PAS LE DIFFUSER

Crédoc - Évaluation des programmes de réhabilitation - France-Habitation. Septembre 1997.

CREDOC•Bibliothèque

CRÉDOC

L'ENTREPRISE DE RECHERCHE

Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie

CRÉDOC

ÉVALUATION DE TROIS PROGRAMMES DE RÉHABILITATION

Ce document contient une synthèse de l'étude réalisée par le CRÉDOC pour France Habitation

Pierre LE QUEAU
Caroline DE RUYCK

Département Évaluation
des Politiques Sociales

Septembre 1997

142, rue du Chevaleret
75013 - PARIS

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION 5

2. MÉTHODOLOGIE 8

2.1. LA PHASE QUANTITATIVE 8

3. PRÉSENTATION DES TROIS SITES 14

3.1. LA STRUCTURE DES ECHANTILLONS 14
3.2. L'ÉCHANTILLON DES ENFANTS 22
3.3. LA DATE DE L'EMMENAGEMENT 23

4. LES LOCATAIRES ACTEURS OU TÉMOINS? 26

4.1. LE MOMENT ET LES SOURCES DE L'INFORMATION 28
4.2. L'AUDIENCE DES AMICALES DE LOCATAIRES 30
4. 2. LES RÉACTIONS À L'ANNONCE DU PROJET 31
4. 3. L'INFORMATION A-T-ELLE ÉTÉ SUFFISANTE ? 33
4.4. L'ECOUTE DES LOCATAIRES 37
4. 5. LA PARTICIPATION ET L'INTÉRÊT DES LOCATAIRES 38
4. 6. JUGEMENT FINAL SUR LE PROJET 43

5. LA SATISFACTION SUR LES TRAVAUX 45

5.1. LE DÉROULEMENT DES TRAVAUX 45
5.2. LE RÉSULTATS DES TRAVAUX 51

6. LA SATISFACTION GLOBALE 59

6.1. LES PERCEPTIONS D'ENSEMBLE 59

7. RÉHABILITER : RÉNOVER L'ESTIME DE SOI ? 63

7.1. L'EFFET DE LA RÉHABILITATION 63
7.2. L'IMAGE DE LA RÉSIDENCE 70

8. L'AUGMENTATION DU LOYER 72

9. CONCLUSION 75

ANNEXES 79
LES DIFFERENTS MODES DE CONCERTATION SELON L'ENQUETE GERU 80
BIBLIOGRAPHIE 84

LISTE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES

TABLEAUX

Page

Tableau n° 1	Nombre de personnes interrogées par site	10
Tableau n° 2	Répartition des entretiens en face-à-face	12
Tableau n° 3	Répartition par sexe des personnes interrogées	14
Tableau n° 4	Répartition par âge des personnes interrogées	15
Tableau n° 5	Situation matrimoniale et nombre d'enfants des locataires	16
Tableau n° 6	Répartition de l'âge des enfants à charge	18
Tableau n° 7	PCS du chef de famille	19
Tableau n° 8	Caractéristiques des enfants interrogés	22
Tableau n° 9	Répartition des locataires installés dans le groupe de logement selon la durée de leur présence dans le groupe de logements	23
Tableau n° 10	Moment de l'emménagement les 3 sites confondus	24
Tableau n° 11	Les personnes au courant de la réhabilitation au moment de leur emménagement	25
Tableau n° 12	Rôle joué par la réhabilitation dans la décision d'emménager dans le groupe de logements	25
Tableau n° 13	Moment de l'annonce de la réhabilitation	28
Tableau n° 14	Participation à l'amicale des locataires	30
Tableau n° 15	Réactions à l'annonce de la réhabilitation	31
Tableau n° 16	Mesure de l'urgence des travaux	32
Tableau n° 17	Est-ce que les locataires ont suffisamment été informés ?	33
Tableau n° 18	Attentes en matière d'information (pour les personnes déclarant ne pas être assez informées)	35
Tableau n° 19	Est-ce qu'on a tenu compte de l'avis des locataires ?	37
Tableau n° 20	Les locataires qui ont vu les plans	39
Tableau n° 21	L'intérêt pour la réhabilitation	43
Tableau n° 22	Le projet de réhabilitation correspondait-il aux attentes ?	44
Tableau n° 23	La gêne occasionnée	45
Tableau n° 24	Les travaux ont-ils trop duré ?	47
Tableau n° 25	Est-ce qu'on a assez tenu compte de l'avis des locataires pour que les travaux soient le moins gênant possible ?	48
Tableau n° 26	Les raisons de la satisfaction ou de l'insatisfaction	49
Tableau n° 27	Satisfaction a l'égard du déroulement des travaux selon l'indicateur général	51
Tableau n° 28	Satisfaction à l'égard des travaux à St Michel	51
Tableau n° 29	Satisfaction à l'égard des travaux à Ivry	53
Tableau n° 30	Satisfaction à l'égard des travaux à Epinay	55

Tableau n° 31 Indicateur de synthèse de satisfaction des travaux 58
Tableau n° 32 Jugement global sur la réhabilitation 59
Tableau n° 33 Satisfaction générale (indicateur synthétique) 60
Tableau n° 34 Le résultat de la réhabilitation 60
Tableau n° 35 L'apport de la réhabilitation 61
Tableau n° 36 Le croisement de l'information et de la satisfaction finale 62
Tableau n° 37 Hiérarchie des effets 64
Tableau n° 38 Fierté d'habiter dans le groupe de logements 67
Tableau n° 39 Image du site avant la réhabilitation 70
Tableau n° 40 Image du site après la réhabilitation 71
Tableau n° 41 Les sources de financement de la réhabilitation 72
Tableau n° 42 Estimation de l'augmentation du loyer 73
Tableau n° 43 Appréciation sur l'augmentation de loyer 74

GRAPHIQUES

Page

Graphique n° 1 La source de l'information 29
Graphique n° 2 La participation aux différentes réunions 38
Graphique n° 3 Satisfaction pour les trois types de travaux 48

1. INTRODUCTION

France-Habitation mène régulièrement des opérations de réhabilitation sur son parc locatif et souhaite mettre en place un outil d'évaluation récurrent de ses programmes de rénovation, en considérant le point de vue des locataires sur les travaux réalisés. Il s'agit d'apprécier la satisfaction qu'ils éprouvent à la suite des travaux dont a fait l'objet leur logement et le groupe d'habitations dans lequel il est inséré.

Le CRÉDOC a donc expérimenté un outil d'évaluation sur trois sites récemment rénovés (St Michel/Orge, Ivry/Seine et Epinay/Seine), de manière à mesurer le degré de satisfaction des locataires à l'égard de toutes les phases par lesquelles la réhabilitation a été conduite, mais aussi dans l'optique de pouvoir réaliser une comparaison sur ces différents points entre les sites. En mettant en place un tel dispositif de mesure, le CRÉDOC propose un outil dont la procédure peut être renouvelée dans le temps, sur d'autres sites, dans des conditions méthodologiques identiques, et en prévoyant un certain nombre d'éléments complémentaires destinés à contrôler ce dispositif et à vérifier son adaptation et sa pertinence, la difficulté résidant dans la multiplicité des facteurs qui peuvent contribuer à déterminer cette satisfaction.

La transformation de l'habitat est mise en place pour améliorer le cadre de vie des locataires, en leur offrant la possibilité d'évoluer dans un espace neuf, confortable et donc plus agréable. La notion de "confort" joue immédiatement sur la manière dont les personnes vont se sentir dans leur logement et suppose le développement de perceptions liées au *bien-être*. Mais ce *bien-être* peut dépendre aussi d'autres dimensions affectives, comme la manière dont on se suppose perçu par les autres, notamment.

Cette notion d'apparence est importante dans la mesure où la manière dont le groupe de logements sera perçu de l'extérieur, va conditionner, ne serait-ce qu'en partie, la manière dont les individus déclarent se sentir dans leur unité d'habitation. Plus intimement, elle va

aussi jouer à l'intérieur du logement, non plus vis à vis des autres, anonymes, mais vis à vis de celui qui sera amené à franchir le seuil de l'appartement (en passant d'ailleurs par le hall et les cages d'escaliers ou ascenseurs). On verra ainsi que les locataires satisfaits de leur nouvel environnement pourront développer une sociabilité plus importante.

Les programmes de réhabilitation sont souvent présentés et perçus comme un moyen de lutter contre l'image négative que renvoie la "cité", assimilée parfois à un "ghetto". Ce terme désignant *"une situation particulière, caractérisée en fait par la pauvreté et l'exclusion (...), véhicule toute une série de stéréotypes dotés d'un fort contenu affectif"* [1]. Mais cette notion n'est pas la seule en laquelle se résume toutes les motivations à engager des programmes de réhabilitation, et d'autres facteurs entrent en ligne de compte, facteurs qui ne sont pas sans alimenter le jugement communément émis sur certains types de logements sociaux : la lutte contre l'insécurité des lieux et le non-respect des bâtiments (en réalité les traces que les bâtiments portent de l'insécurité) semblent être des facteurs déterminants. La physionomie de l'espace en lui-même joue fondamentalement dans la perception négative que génèrent les groupes de logements en alimentant une sorte de "phobie" de l'espace [2] : l'enfermement, l'impasse qui crée un effet souricière, le vide, le dénuement d'espaces trop vastes et déserts, l'incertitude des lieux, l'obscurité ou l'opacité. La représentation que l'on a des ensembles de logements sociaux peut être assimilée à un *a priori* capable d'entraîner une appréhension latente avant même de pénétrer dans le quartier.

Certes les unités de logements de France-Habitation retenues dans ce programme d'évaluation n'ont aucune des caractéristiques de ces "grands ensembles" ou de ces "cités" dont il vient d'être question, et la population qui les occupent n'a pas tous les traits de ce qu'il est communément reconnu comme une population "en voie d'exclusion". Les unités d'habitation sont de petites tailles (une centaine de logements, tout au plus) et ne connaissent

---

[1] GENESTIER Philippe " Quel avenir pour les grands ensembles ", in *Ville, Exclusion et Citoyenneté*, sous la direction de ROMAN Joël, Esprits, 1993, Paris.

[2] Facteurs développés dans " Agir contre l'insécurité " n°40 de la revue *HLM d'aujourd'hui* : WINTER Frédéric " Territoire de l'insécurité ou insécurité du territoire ".

pas les problèmes d'insécurité qui font la triste réputation des groupes de logements plus importants même si, comme ailleurs, des tensions existent bien entre les locataires. On notera en particulier que la cohabitation est parfois difficile entre les locataires les plus jeunes et les plus âgés dans au moins l'un des trois groupes de logements.

En revanche, c'est bien cet enjeu symbolique de la stigmatisation et de la distinction qui est au cœur de la problématique de cette étude et l'on verra, lorsqu'il s'agira d'aborder de quelle manière la réhabilitation a changé l'image que les locataires ont d'eux-mêmes, qu'existe bien dans l'esprit des locataires une ligne de démarcation subtile mais très nette entre la "cité", notion stigmatisante qui renvoie à l'ensemble des bâtiments qui environnent souvent leur unité d'habitation, et la "résidence", plus conforme à l'image qu'ils ont d'eux-mêmes.

L'apparence des groupes de logements et le résultat final des travaux jouent incontestablement le rôle le plus important dans l'appréciation que les locataires portent sur le programme de réhabilitation mais à la marge, c'est ce que permet de faire apparaître la comparaison des trois sites dont le résultat est *mutatis mutandis* également réussi, la manière dont la population des locataires pense avoir été associée à la définition du projet compte aussi beaucoup dans le jugement global du déroulement des opérations. C'est sur ce point que se font jour des attentes très claires et des possibilités d'amélioration des modalités de la concertation, de même qu'en termes de suivi. Le moment de la réhabilitation constitue un moment littéralement extra-ordinaire dans la vie d'un groupe de logements : un événement marquant de sa vie collective. Aussi certains conçoivent-ils quelques regrets quant à la manière dont cet événement s'achève et, surtout, ce qui en reste effectivement après six mois.

2. METHODOLOGIE

Le programme d'évaluation des réhabilitations réalisées sur trois sites comportait deux volets complémentaires : un premier, quantitatif, consistait à interroger le plus grand nombre possible des locataires, tandis qu'un second, qualitatif, portait non seulement sur les locataires mais aussi sur un certain nombre d'intervenants extérieurs : responsables au sein de la municipalité, travailleurs sociaux, etc., afin de réunir les éléments d'une meilleure compréhension des résultats chiffrés.

2.1. LA PHASE QUANTITATIVE

Dans un premier temps, une enquête quantitative a donc été réalisée auprès de l'ensemble des locataires de chacun des trois sites. Au départ, la méthode du recueil de l'information devait être le téléphone. Cependant, nos enquêteurs ont très vite été confrontés à une difficulté insoupçonnée lors de la définition du cadre méthodologique de cette étude selon laquelle, dans un des sites au moins (Ivry), plus de la moitié des locataires avaient contracté un abonnement téléphonique sur "liste rouge". Dans les autres groupes de logements, si cette proportion était sensiblement moindre (30% environ), elle restait très supérieure à ce qu'on aurait pu attendre en se basant sur les estimations nationales. Même si France-Telecom, en effet, reste très discret sur le nombre de ceux qui demandent à ne pas communiquer leur numéro de téléphone, on estime généralement qu'il se situe aux alentours de 15% en France, et que cette proportion est un peu supérieure en région parisienne.

Pour couvrir l'échantillon le plus large des locataires, nous avons donc eu recours à des entretiens réalisés en face à face. Si tous les locataires avaient été préalablement informés par France-Habitation de l'étude qui allait être réalisée, tous ceux que nous n'avions pu joindre par téléphone ont reçu un courrier de notre part les invitant soit à nous communiquer

leur numéro de téléphone, soit à prendre contact avec l'un de nos enquêteurs afin de convenir d'un rendez-vous.

Un certain nombre de personnes ont ainsi réagi spontanément et ont facilité notre intervention en nous joignant directement. Toutefois, afin de ne pas laisser une chance d'être interrogés aux seuls locataires les plus satisfaits ou les plus mécontents (ce sont en effet ce type de personnes qui réagissent le plus souvent volontairement), trois enquêteurs ont parcouru chacun des sites à différents moments de la journée, sur plusieurs jours, pour établir un contact plus direct avec les autres locataires. La méthode consistait alors à visiter les personnes et à leur soumettre le questionnaire si elles en avaient le temps, ou bien à prendre rendez-vous avec elles pour ce faire ultérieurement.

En général, les locataires ont réservé un accueil plutôt bon à l'enquête car il n'y a guère plus de 13,5% (à Ivry, mais beaucoup moins ailleurs : 8% à Epinay et à St Michel) d'entre eux qui ont opposé un refus manifeste à notre démarche. En revanche, il est clair qu'un nombre significatif de personnes est resté injoignable malgré ces différentes approches. L'enquête en face à face réalisée sur place a permis d'identifier, en se renseignant auprès du gardien ou bien des voisins les plus immédiats, un certain nombre de foyers dont il serait impossible d'interroger un membre, du moins dans les délais impartis au recueil de l'information. C'est pourquoi, sur chacun des sites, le nombre total des foyers "exploitables", c'est à dire susceptibles de pouvoir être interrogés, est-il légèrement inférieur au nombre théorique de foyers habitant chacun des groupes de logements : 95 personnes à St Michel, 126 à Epinay et 133 à Ivry. Les autres personnes classées comme "injoignables" sont celles pour lesquelles nous n'avions pas de numéro de téléphone, qui ne se sont pas manifestés après notre courrier et qui n'ont pas ouvert à nos enquêteurs à aucun de leurs passages.

Comme on le verra au chapitre suivant où il s'agit de décrire plus précisément la population interrogée, et en se basant sur une comparaison avec les résultats des enquêtes sociales réalisées sur les trois sites en 1992 et 1993, on ne note toutefois pas de décalage important dans la structure de nos échantillons sauf à Ivry où l'on peut remarquer un léger déficit de 5% de retraités. Cette comparaison, toutefois, ne peut avoir qu'une valeur indicative en raison de l'évolution normale de la population des locataires qui s'est produite au cours des cinq dernières années. Sur l'ensemble de la population des trois sites, en effet, un tiers des personnes interrogées a emménagé dans l'un de ces trois groupes de logement depuis cinq ans au plus.

Tableau 1 : nombre de personnes interrogées par site

ST MICHEL SUR ORGE	
Nombre de foyers exploitables	95
Nombre de personnes injoignables	16
Nombre de refus	8
Nombre de personnes interrogées	**71**
dont par téléphone	*43*
en face à face	*28*
EPINAY SUR SEINE	
Nombre de foyers exploitables	126
Nombre de personnes injoignables	35
Nombre de refus	10
Nombre de personnes interrogées	**81**
dont par téléphone	*69*
En face à face	*12*
IVRY SUR SEINE	
Nombre de foyers exploitables	133
Nombre de personnes injoignables	38
Nombre de refus	18
Nombre de personnes interrogées	**77**
dont par téléphone	*64*
En face à face	*13*

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Les taux de sondage restent malgré tout très satisfaisants : 75% des foyers ont été interrogés à St Michel ; 64% à Epinay ; et 58% à Ivry. Il semble bien, de plus, qu'aucun biais n'entache la construction de nos échantillons, et qui pourrait diminuer la validité de nos résultats. Si l'on tient compte des personnes qui ont exprimé un refus manifeste, les taux de sondage sont respectivement de 83%, 72% et 71%.

Il apparaît cependant clairement, c'est un des premiers enseignements de cette étude, que dans l'hypothèse où cette évaluation devait être reconduite sur d'autres sites, c'est la méthode de recueil en face à face qu'il faudrait retenir définitivement ceci afin d'homogénéiser les conditions d'interviews et d'anticiper systématiquement sur les problèmes liés à l'inscription sur liste rouge ou bien au défaut d'abonnement au téléphone.

2.2. LA PHASE QUALITATIVE

A titre complémentaire, des entretiens individuels semi-directifs ont été réalisés en face à face auprès de responsables soit au sein des municipalités en charge des dossiers d'urbanisme et/ ou politique de la ville, de policiers, d'éducateurs, d'assistantes sociales et d'autres travailleurs sociaux, mais aussi de locataires sélectionnés en fonction de l'opinion qu'ils avaient exprimée sur le programme de réhabilitation : d'une part des personnes très satisfaites par le résultat de la réhabilitation et, d'autre part, des personnes non satisfaites. Ont en outre été interrogés des locataires membres de l'amicale et donc ayant suivi de près la concertation préalable au lancement des opérations, et l'ensemble des travaux.

Le but de cette approche complémentaire était de rendre compte, en considérant un autre point de vue, de la manière dont a été perçu et vécu le programme de réhabilitation, tout en s'intéressant aux changements qui sont survenus dans les rapports entre les locataires et leur environnement social immédiat.

Tableau 2 : répartition des entretiens en face-à-face

	St Michel	Ivry	Epinay
Locataires (avec membres amicale)	3	4	5
Gardiens	1	1	1
Travailleurs sociaux	4	2	3
Responsable municipalité	1		1
Policiers et îlotiers	1 (*)		
Total	**10**	**7**	**10**

(*) A l'occasion du rendez-vous avec le commissaire de Ste Geneviève des Bois, 4 personnes ont pu être interrogées : outre le commissaire, son adjoint, un brigadier affecté au secteur et un policier auxiliaire (îlotier).

Les 3 sites se sont présentés très différemment lors de l'approche qualitative : St Michel est de ce point de vue clairement le lieu où il a été le plus facile d'interroger des intervenants extérieurs et où ils se sont peut-être montrés le plus coopératif. Les rencontres ont été facilitées par leur connaissance, leur implication personnelle dans le quartier et leur expérience, en tant que professionnels intervenant directement sur le site concerné.

L'approche du terrain à Epinay s'est également présentée de façon satisfaisante, malgré l'absence de certains intervenants, comme les policiers, et une moindre implication des travailleurs sociaux. Comme à St Michel, les personnes rencontrées ont permis d'orienter la recherche vers d'autres intervenants au moins au courant de la réhabilitation.

Les rencontres ont été sensiblement plus difficiles à Ivry : que ce soit du côté des travailleurs sociaux, des policiers ou des responsables de la municipalité, à la suite des nombreuses tentatives que nous avons faites, c'est à chaque fois un refus explicite de répondre à nos questions qui nous a été opposé. Ce site contraste avec la situation vécue ailleurs : à St Michel le climat dans lequel nous sommes intervenus était excellent.

De même à Epinay, si la recherche de personnes impliquées professionnellement sur le lieu s'est avérée un peu moins facile, on devait en trouver la raison davantage dans un certain manque d'implication des acteurs locaux dans la situation du groupe de logements de France-Habitation, qu'à un réel manque de coopération.

La recherche de commerçants témoins de la réhabilitation s'est partout soldée par un échec en ce sens qu'aucun de ceux que nous avons approchés, n'a accepté de répondre à notre enquête. Ce résultat n'est pas étonnant pour les lieux où les commerces ne sont pas à proximité (comme Epinay et surtout St Michel), mais plus singulier pour Ivry, où la résidence est directement entourée de commerces de toutes sortes.

3. PRESENTATION DES TROIS SITES

Les échantillons construits pour la réalisation de cette étude présentent un certain nombre de caractéristiques qu'il convient de détailler quelques instants dans la mesure où elles ne sont pas sans incidence sur certains des résultats obtenus.

3.1. LA STRUCTURE DES ECHANTILLONS

Sur chacun des 3 sites, ce sont les femmes qui ont le plus répondu. La majorité est faible à Ivry où 51% des femmes ont répondu au questionnaire contre 49% des hommes. A Epinay et à St Michel, la majorité de femmes est plus large (respectivement 65% et 66%). Sur l'ensemble des trois sites, ce sont 39% des hommes qui ont été interrogés, contre 61% de femmes.

Tableau 3 : Répartition par sexe des personnes interrogées

	St Michel		Ivry		Epinay		Ensemble
	Effectif	En %	Effectif	En %	Effectif	En %	en %
Hommes	24	34	37	49	29	35	39
Femmes	47	66	40	51	52	65	61
Total	71	100	77	100	81	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Les personnes interrogées à St Michel sont sensiblement plus jeunes que dans les autres sites : les trois quarts des locataires interrogés sont âgés entre 26 et 44 ans, alors qu'à Epinay cette proportion est de 48% et à Ivry de 40%.

A l'inverse, les plus de 55 ans sont sensiblement plus nombreux à Ivry qu'ailleurs : 35% de personnes interrogées sur ce site ont au moins 55 ans contre 15% à St Michel et 12% à Epinay. Ainsi, les habitants du groupe de logements de France-Habitation à Ivry ont-ils la moyenne d'âge la plus élevée.

Ces constatations concernant l'âge des locataires rejoignent assez bien celles qui avaient été faites après les enquêtes sociales réalisées avant le lancement des opérations de réhabilitation.

Tableau 4 : Répartition par âge des personnes interrogées

	St Michel		Ivry		Epinay		Ensemble
	Effectif	en %	Effectif	en %	Effectif	en %	en %
18 25 ans	4	6	3	2	6	8	5
26 34 ans	23	32	15	20	19	24	25
35 44 ans	24	34	15	20	20	24	26
45 54 ans	11	16	18	24	24	29	23
55 64 ans	6	8	15	20	8	10	13
65 et plus	3	4	11	14	4	5	8
Total	71	100	77	101	81	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

A Ivry, site où la moyenne d'âge est la plus élevée, les couples sans enfants ou les personnes seules représentent plus de la moitié de l'échantillon : 53% exactement, tandis que les personnes dans la même situation ne représentent pas plus de 40 % des personnes interrogées à Epinay, et 32% de celles qui l'on été à St Michel.

Tableau 5 : situation matrimoniale et nombre d'enfants des locataires

	St Michel		Ivry		Epinay		Ensemble
	Effectif	en %	Effectif	en %	Effectif	en %	en %
seul sans enfant	15	21	19	25	20	26	24
couple sans enfant	8	11	21	28	11	13	18
seul avec 1 ou 2 enfants	11	16	10	13	9	10	13
couple avec 1 ou 2 enfants	16	23	20	26	21	27	25
seul avec 3 ou 4 enfants	6	8	4	4	2	1	4
couple avec 3 ou 4 enfants	11	16	3	4	10	13	11
seul avec 5 enfants et plus	1	1	0	0	2	2	1
couple avec 5 enfants et plus	3	4	0	0	6	8	4
Total	71	100	77	100	81	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Les familles monoparentales, par ailleurs, sont moins nombreuses à Epinay qu'ailleurs : une faible proportion (13%) de personnes y vit sans conjoint avec des enfants, comparativement à Ivry (17%) et surtout à St Michel où elles représentent un quart de la population des locataires interrogés.

La proportion des personnes habitant à St Michel qui vivent avec *3 enfants et plus* dépasse celle des autres échantillons : 29% des personnes sont dans ce cas contre 24% à Epinay et 8% seulement à Ivry. On peut noter également qu'à Ivry les familles plus nombreuses (au moins 5 enfants) ne sont pas du tout représentées.

Du point de vue de la situation familiale, peu de changements remarquables semblent être intervenus depuis les dernières enquêtes sociales réalisées en 1992 et 1993. Peut être y a-t-il un peu plus de foyers monoparentaux à St Michel que par le passé (25% actuellement au lieu de 22% en 1992) au détriment des autres catégories de foyers ; et sans doute y a-t-il, parce que les écarts sont plus sensibles, moins de personnes vivant seules à Ivry (25% au lieu de 31%) et un peu plus de couples sans enfants (28% au lieu de 19%).

La situation socio-démographique des trois sites apparaît assez contrastée ce qui n'est pas sans avoir quelque effet sur l'ambiance et le climat des différents groupes de logements. Lorsqu'on analyse les entretiens qualitatifs, à St Michel notamment, les personnes interrogées soulignent qu'il y a beaucoup d'enfants en bas âge sur le site et une ambiance plutôt "jeune" : *"la population s'est pas mal renouvelée apparemment, ce qui fait que là sur le Liers particulièrement on a beaucoup de petits et on a très peu d'ados"* (un éducateur). Une autre personne interrogée nous dira qu'y habitent surtout *"des familles, des couples avec des enfants, des familles monoparentales aussi beaucoup, français et étrangers, je trouve qu'il y a une bonne mixité "* (une assistante sociale). Le cas des familles monoparentales ressort souvent lorsqu'on évoque la situation des habitants de St Michel, il semblerait que ce phénomène caractérise cette résidence par rapport aux autres parfois péjorativement : *"l'isolement des femmes qui sont seules à la maison pour s'occuper des enfants"* est un des problèmes qu'on peut rencontrer dans la résidence Le Liers (un éducateur).

A Ivry, la situation apparaît très différente, avec des tensions entre les personnes les plus âgées et les plus anciennes sur le site, et les nouveaux arrivants les plus jeunes, et les adolescents. Les entretiens font en effet ressortir que les jeunes couples sont nombreux, de même que les adolescents en situation difficile (échec scolaire, chômage) :*"il y a beaucoup de jeunesse*" nous dira la gardienne d'Ivry, *"beaucoup de jeunes couples, d'étudiants"* (un animateur). Ces *"jeunes"*, dans les entretiens, reviennent sur toutes les lèvres comme une source de problèmes dans la vie de la résidence : *"il y a des jeunes qui veulent faire quelque chose dans la cité, il y en a d'autres qui veulent boire ou autre (...) les gens râlent après les jeunes parce qu'ils font du bruit, en plus il y a un rapport de force (avec les adultes)"*. Un animateur nous dira encore que *"c'est ça qui pousse les jeunes à casser, parce qu'ils n'ont rien à faire"*. Plus loin, le même d'ajouter : *"il y a des jeunes qui sont complètement exclus, tout le monde les montre du doigt "*. Outre le fait que le site d'Ivry semble regrouper beaucoup d'adolescents, le climat social qui règne dans la cité est gêné, selon les personnes interrogées, par une mauvaise communication entre ces jeunes et certains adultes, en particulier les plus âgés : *"il y a un rapport de force parce que les jeunes n'ont pas de salle,*

s'il ne l'ont pas ça va mal se passer (...) ils veulent faire des choses très importantes et ils sont barrés par des personnes, qui sont de vieilles personnes » (une locataire). Un jeune nous dira qu'il existe un manque de convivialité entre les gens, plus particulièrement entre les générations, et un sentiment de méfiance et de crainte latente demeure chez certaines personnes.

Paradoxalement, lorsqu'on regarde la répartition par âge des enfants des personnes interrogées, on remarque qu'à Ivry, la tranche 16-20 ans qui pourrait correspondre à ces *jeunes* posant problème ne représente guère que 22% des enfants des personnes de l'échantillon c'est à dire autant que les tranche des 0-5 ans et 6-10 ans. Cela montre que les jeunes dont beaucoup parlent ne sont en réalité pas significativement plus nombreux, en proportion, que dans les autres sites où l'on ne signale pas les mêmes problèmes de cohabitation inter-générationelle. Il est clair qu'à Ivry le seuil de tolérance à l'égard des jeunes et de leur agitation, somme toute naturelle, semble plus faible qu'ailleurs mais il convient d'ajouter encore que cela n'est peut être pas le seul fait d'une perception subjective car on peut aussi supposer, comme nous y invitent plusieurs des personnes interrogées, que les jeunes habitent les immeubles des alentours et se réunissent dans le groupe de logements de France-Habitation, renforçant ainsi l'idée de leur importance numérique *: "il y a des jeunes qui sont d'ici et aussi de l'extérieur, mais plus de l'extérieur".*

Tableau 6 : Répartition de l'âge des enfants à charge

	St Michel		Ivry		Epinay		Ensemble
	Effectif	en %	Effectif	en %	Effectif	en %	en %
entre 0 et 5 ans	22	19	14	23	13	11	16
entre 6 et 10 ans	35	29	14	23	33	27	27
entre 11 et 15 ans	29	24	7	11	24	20	20
entre 16 et 20 ans	24	20	14	22	29	24	22
entre 21 et 25 ans	3	3	8	13	13	11	8
plus de 25 ans	6	5	5	8	9	7	7
Total	119	100	62	100	121	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Des entretiens réalisés à Epinay, il ressort également que les jeunes seraient nombreux et manqueraient d'encadrement : *"les enfants sont laissés livrés à eux-mêmes, alors comme ils n'ont rien pour s'occuper, ils détériorent tout"* (une locataire). Un autre habitant déclare qu'il faudrait *"que les parents s'occupent de leurs enfants"*. Le regroupement de familles nombreuses, et par conséquent de jeunes, serait plus important dans un des immeubles. Les propos de la gardienne vont dans le même sens : *"les immeubles sont très peuplés et il y a beaucoup d'enfants dans ce bâtiment, j'en ai compté 80 c'est énorme, ils ne savent pas trop quoi faire"*.

Globalement, lorsqu'on interroge les gens sur les caractéristiques des personnes, il ressort qu'un brassage social existe dans les 3 sites. A St Michel, une personne nous déclare qu'*"il y a des gens de tous les niveaux qui viennent, des gens de toutes nationalités aussi"*, avec comme partout, du chômage. A Ivry, une locataire nous dit qu'elle a constaté une mixité du point de vue des milieux sociaux, et la gardienne nous dira que *"c'est très social ici, de toutes façons les cités à problème, c'est très social, c'est connu, ils ont les difficultés que tout le monde rencontre aujourd'hui (...) mais c'est pas la misère non plus !"*. A Epinay, la situation semble être la même, beaucoup d'inactifs, comme dans les autres sites : *"je crois qu'il y a du chômage et des RMIstes"* (une locataire) et une population d'origines ethniques diverses : *"les étrangers ne sont pas plus nombreux qu'ailleurs, (...) enfin ils sont nombreux parce que ce sont des grandes familles"* (la gardienne).

Tableau 7 : PCS du chef de famille

	St Michel		Ivry		Epinay		Ensemble
	Effectif	en %	Effectif	en %	Effectif	en %	en %
artisans, commerçants, cadres sup.	4	6	5	7	4	2	6
professions intermédiaires	3	4	8	10	5	4	7
employés	40	56	41	53	54	67	59
ouvriers	19	27	17	22	13	15	21
inactifs	4	6	5	7	4	5	6
refus	1	1	1	1	1	1	1
total	71	100	77	100	79	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Si l'on considère la répartition par catégories socioprofessionnelles du chef de famille des foyers interrogés, les employés sont toujours majoritaires, mais sont en plus grand nombre à Epinay où ils représentent les deux tiers de l'échantillon. Les ouvriers constituent le second groupe le plus important, particulièrement à St Michel. A Ivry, les cadres supérieurs et professions intermédiaires sont en plus grand nombre que dans les autres sites : ils représentent 17% de la population interrogée contre 7% à St Michel et 5% à Epinay, mais ce sont essentiellement des retraités.

Sur ce point précis, aucune comparaison ne peut être faite au regard des enquêtes sociales menées avant les travaux de réhabilitation dans la mesure où, manifestement, notre mode d'enregistrement de la catégorie socioprofessionnelle du chef de famille n'est pas le même que celui qui avait été alors retenu. Nous préférons, bien que nous ayons aussi cette information, demander aux retraités et aux chômeurs la profession qu'ils exerçaient lorsqu'ils étaient en activité, et les classer selon ce critère, ceci afin d'avoir une idée plus juste de leur niveau socio-économique.

Si la population habitant les trois sites, apparaît donc globalement assez modeste, et peut même parfois connaître des difficultés, qui justifient d'ailleurs leur présence dans un habitat social, on est assez loin des populations des banlieues dites "à problème".

Les habitants interrogés au cours des entretiens qualitatifs soulignent volontiers que les problèmes de délinquance ou de violence n'existent ni à St Michel, ni à Epinay ni à Ivry, et tous décrivent le climat social dans leur résidence comme calme et sans réels problèmes. Il n'y aurait pas, une présence importante de personnes en réelle situation d'exclusion ou de marginalisation, puisque la diversité et le brassage social caractérisent les sites.

Le cas des 3 sites n'est donc pas comparable aux situations vécues au quotidien dans les grands ensembles de logements sociaux caractérisés par une forte densité de population : les policiers interrogés à St Michel ont noté que plus la densité est importante dans une cité, plus l'anonymat s'installe, ce qui crée une situation propice aux actes de délinquance. Les groupes de logements observés, de part leur taille et leur aspect architectural

les identifieraient davantage à des "résidences", et cela paraît encore plus évident, du moins depuis la réhabilitation, qu'à ce qu'on appelle communément les "cités".

Un animateur d'Ivry qui habite dans un des immeubles, nous révèle effectivement que la situation du groupe de logements n'est pas comparable à ce qu'on retrouve ailleurs. Pour cette raison, il nous dira que la méfiance de certaines personnes vis à vis des jeunes lui apparaît totalement injustifiée : *"les gens se plaignent de la drogue et des jeunes (...) c'est pas plus important qu'ailleurs, (...) mais les gens abusent, ils habiteraient ailleurs ils pleureraient, parce que les jeunes ils insultent les gens, (...) pendant qu'ils sont là ils cassent leur voiture, dans notre quartier y'a rien de tout ça".*

De même à St Michel, la situation semble encore meilleure : *"Le Liers c'est plutôt une résidence sans soucis, pour nous ce n'est pas le quartier chaud"* dit un animateur qui, plus loin, ajoute *"justement je trouve que St Michel c'est plutôt mieux que d'autres endroits".* Les policiers interrogés à ce sujet qualifient le groupe de logements comme *"sans grands problèmes sociaux graves et importants",* ils soulignent même que leurs collègues en place depuis un an n'ont pas encore eu d'occasions de se rendre dans ce secteur. Les chiffres de la délinquance seraient même, selon eux, en baisse depuis 6 ans sur ce site.

Les personnes interrogées nous révèlent aussi que les problèmes étaient plus présents il y a quelques temps. Mais depuis quelques années la population aurait été renouvelée dans ce groupe de logements, ce qui aurait contribué à réduire les conflits internes : *"il y a aussi le fait que certains jeunes qui étaient très mal dans leur peau soient partis (...) il est vrai qu'il y avait une époque où les toxicomanes étaient nombreux et il y avait beaucoup de jeunes qui squattaient".*

A Epinay, la situation est semblable aux deux autres sites, bien que de nombreuses personnes aient souligné le manque d'encadrement des jeunes adolescents, et quelques cas de vandalisme.

3.2. L'ECHANTILLON DES ENFANTS

Seulement une trentaine d'enfants de locataires a pu être interrogée, essentiellement parce que les parents ont pensé que ce sujet ne les intéressait pas *a priori,* et ont bien souvent refusé de nous laisser les interroger. On compte en effet que 78% des foyers ayant au moins un enfant dont l'âge est compris entre 10 et 20 ans, ont exprimé un tel refus. Même si dans le reste de ce document il ne sera donc pas beaucoup question de résultats obtenus auprès des enfants, le tableau ci-dessous retrace leurs caractéristiques :

Tableau 8 : Caractéristiques des enfants interrogés

Age	St Michel	Ivry	Epinay	Ensemble
12 à 15 ans	4	3	3	10
16 à 20 ans	8	4	8	20
Total	12	7	11	30
Sexe	**St Michel**	**Ivry**	**Epinay**	**Ensemble**
Fille	4	4	4	12
garçon	8	3	7	18
Total	12	7	11	30
Situation	**St Michel**	**Ivry**	**Epinay**	**Ensemble**
Élève ou étudiant	10	7	8	25
Recherche emploi	1	0	1	2
Actif	1	0	2	3
Total	12	7	11	30

Source : Enquête CRÉDOC / France Habitation, juin 1997
Note : Les chiffres de ce tableau sont en effectifs et non pas en pourcentage

3.3. LA DATE DE L'EMMENAGEMENT

Les locataires de St Michel, dont la moyenne d'âge est la plus faible, sont installés dans leur groupe de logements depuis moins longtemps que ceux d'Epinay ou d'Ivry : ils sont 44% à habiter dans la résidence depuis moins de 6 ans, contre 28% à Epinay et 25% à Ivry. C'est dans cette dernière résidence que les locataires sont les plus anciens : la moitié de ceux que nous avons interrogés sont là depuis plus de 16 ans, et le tiers depuis plus de 25 ans... contre 9% à Epinay et 3% à St Michel.

Les entretiens confirment cette tendance notamment à St Michel où les personnes interrogées parlent, comme nous l'avons déjà signalé, d'un renouvellement important de la population, avec l'arrivée de nouvelles familles. Plusieurs entretiens, les 3 sites confondus, montrent également que si les locataires se sont installés dans la résidence depuis peu, ils ont néanmoins toujours habité le quartier.

Tableau 9 : Répartition des locataires installés dans le groupe de logement selon la durée de leur présence dans le groupe de logements

	St Michel		Ivry		Epinay		Ensemble
	Effectif	En %	Effectif	En %	Effectif	En %	En %
moins de 2 ans	14	20	5	7	9	11	13
entre 2 et 5 ans	17	24	14	18	13	17	20
entre 6 et 9 ans	12	17	11	14	17	20	16
entre 10 et 15 ans	13	18	9	11	21	25	19
entre 16 et 25 ans	13	18	13	17	14	18	18
entre 26 et 35 ans	2	3	14	18	7	9	9
plus de 35 ans	0	0	11	15	0	0	5
Total	71	100	77	100	81	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Par rapport aux données des enquêtes sociales et 1992 et 1993, on peut donc noter une certaine stabilisation des locataires particulièrement sensible à St Michel. Au début des années 90, en effet, 70% des locataires de la résidence Le Liers y habitaient depuis 5 ans au plus, tandis que les personnes dans cette situation ne sont plus aujourd'hui que 44%. Ailleurs, la tendance est la même quoique moins marquée : aujourd'hui, 28% des occupants d'Epinay habitent l'immeuble de France-Habitation depuis cinq ans au maximum, alors qu'en 1993 ils étaient 32% à s'être récemment installés ; et à Ivry, si les personnes dans cette situation représentent aujourd'hui 25% des locataires, elles étaient 29% en 1992.

13% des habitants des trois résidences ont emménagé pendant ou bien après les travaux de la réhabilitation mais cette proportion semble plus élevée à St Michel où elle atteint 17%, ce qui concorde parfaitement avec le tableau précédent qui montrait déjà que c'est dans ce groupe de logements que les nouveaux arrivants sont relativement les plus nombreux.

Tableau 10 : Moment de l'emménagement les 3 sites confondus

	St Michel		Ivry		Epinay		Ensemble
	Effectif	En %	Effectif	En %	Effectif	En %	En %
avant	59	83	67	88	71	90	87
pendant	5	7	7	8	2	1	5
après	7	10	3	4	8	9	8
Total	71	100	77	100	81	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Pour ces personnes qui sont arrivées le plus tardivement dans les résidences, le fait de savoir que des travaux de réhabilitation allaient avoir lieu n'a pas joué un rôle très considérable sur leur décision de venir habiter un logement de France-Habitation : à peine un sur deux de ces nouveaux arrivants avait entendu parlé des travaux, et guère plus du quart de ceux-ci déclarent que cela a finalement pesé sur leur choix.

Tableau 11 : les personnes au courant de la réhabilitation au moment de leur emménagement

	Au courant de la réhabilitation pour les personnes arrivées pendant ou après les travaux	
	Effectif	En %
oui	14	48
non	15	52
Total	29	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Tableau 12 : rôle joué par la réhabilitation dans la décision d'emménager dans le groupe de logements

	Influence de la décision pour les personnes arrivées pendant ou après les travaux et au courant de la réhabilitation	
	Effectif	En %
oui beaucoup	4	27
oui un peu	1	7
non pas du tout	9	64
Total	14	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Note : Nous avons privilégié les chiffres regroupés sur les trois sites du fait de la faiblesse des effectifs.

4. LES LOCATAIRES ACTEURS OU TEMOINS?

Le rapport d'évaluation de la réhabilitation de l'habitat social publié en 1993 souligne l'importance qu'il convient d'accorder à la préparation d'une opération de réhabilitation et, en particulier, à la concertation avec les habitants : *"c'est à chacun, opérateurs institutionnels et habitants, de faire un effort de langage pour se comprendre, d'accepter de l'autre qu'il est différent mais compétent pour défendre son point de vue"* [3]. Le message est clair : l'approche technique de la réhabilitation est plus familière au promoteur, en tant que gestionnaire d'un patrimoine immobilier important, qu'au locataire, mais ce dernier est néanmoins le seul à pouvoir rendre compte de l'expérience qu'il fait quotidiennement de son cadre de vie.

Ce rapport souligne en outre que la concertation poursuit implicitement un autre objectif que la seule définition et mise au point du programme de la réhabilitation. Il s'agit en effet, selon les auteurs de ce travail, en créant un lien fort entre les protagonistes d'une telle opération, de faire participer les habitants et de leur offrir le moyen d'exercer leur citoyenneté : *"les habitants ont des droits et des devoirs. L'équilibre entre droits et devoirs est constitutif de la citoyenneté au quotidien. Ils ont droit à être reconnu comme acteur compétent"* [4]

Le chef de projet du contrat de ville de St Michel que nous avons interrogé fait une déclaration qui va dans le même sens et fait dépendre l'efficacité d'une opération de réhabilitation du dialogue qui s'instaure entre les locataires à l'occasion de la préparation du programme : *"s'il y a une bonne animation de projet, il peut y a voir quelque chose qui se*

---

[3] *La réhabilitation de l'habitat social*, Rapport d'évaluation, Comité interministériel de l'évaluation des politiques publiques, 1993, La Documentation française, p. 82.

[4] *Ibid.*, p. 76.

passe faisant que les gens continueront à se parler, à s'entendre et à réguler la vie quotidienne après la réhabilitation". Ces propos qui font apparaître une nouvelle dimension dans notre étude - celle qui consiste à conserver les acquis de la rénovation - rejoignent tout à fait ceux du Groupe d'études de recherche en urbanisme (GERU) qui remarque cependant que bien souvent, et c'est d'ailleurs ce qu'on a pu observer sur nos trois sites, les groupes de travail *ad hoc* constitués pour la concertation avec le bailleur disparaissent une fois la réhabilitation terminée *: "le problème est qu'ils disparaissent dès la réhabilitation terminée, n'ayant été constitués qu'autour d'un projet technique, mettant en cause la pérennisation des acquis"* [5].

Cette étude du GERU nous intéresse encore dans la mesure où elle propose une typologie des modalités de la concertation à laquelle on peut rapporter l'expérience de nos trois sites testés. Au vu des résultats de cette enquête, il apparaît que les choix faits par France-Habitation occupent une position intermédiaire entre un faible degré de concertation (le bailleur s'est, dans de tels cas, contenté d'informer les locataires des travaux qui allaient être réalisés) et une concertation élargie qui supposait une réelle négociation avec les locataires et les représentants des municipalités sur chacun des aspects de la réhabilitation. Ce rapport souligne que les cas de concertation élargie interviennent en effet dans un contexte de tension sociale forte et supposent une participation étroite de la municipalité et des collectivités locales intéressées, au travers des dispositifs type contrat de ville. [6]

D'après ces données, il apparaît donc que la mise au point du programme de réhabilitation conditionne en grande partie l'acceptation finale du résultat et la conservation des acquis de la réhabilitation. Or, si d'un manière générale, les locataires de France-Habitation expriment une assez nette satisfaction sur la manière dont a été conduite cette phase de préparation, certaines attentes n'ont pas été satisfaites partout de la même façon et, surtout, rien ne semble avoir été prévu pour assurer un suivi.

---

[5] Etude réalisée par le GERU pour la Direction de l'Habitat et de la Construction, juin 1993.

4.1. LE MOMENT ET LES SOURCES DE L'INFORMATION

Sur l'ensemble des trois sites, la première information sur la réhabilitation remonte à au moins deux ans avant le démarrage des travaux pour près des trois quarts des personnes interrogées.

C'est, semble-t-il, à Ivry que l'on a le plus longtemps parlé de la réhabilitation avant qu'elle ne commence en réalité puisque plus d'une personne interrogée sur deux déclare avoir entendu parler du projet au moins cinq ans avant le début des travaux.

Tableau 13 : Moment de l'annonce de la réhabilitation

	St Michel		Ivry		Epinay		Ensemble
	Effectif	En %	Effectif	En %	Effectif	En %	En %
moins d'un an	8	13	5	8	0	0	7
depuis 1 an	18	31	5	8	6	8	15
depuis 2 ans	18	31	13	19	32	45	32
depuis 3 ans	7	12	13	19	16	23	18
depuis 4 ans	1	2	12	18	7	10	10
5 ans et plus	5	9	15	22	4	6	12
Non Réponse ou refus	2	3	4	6	6	8	6
Total	59	100	67	100	71	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Question posée aux seuls habitants présents dans la résidence avant les travaux

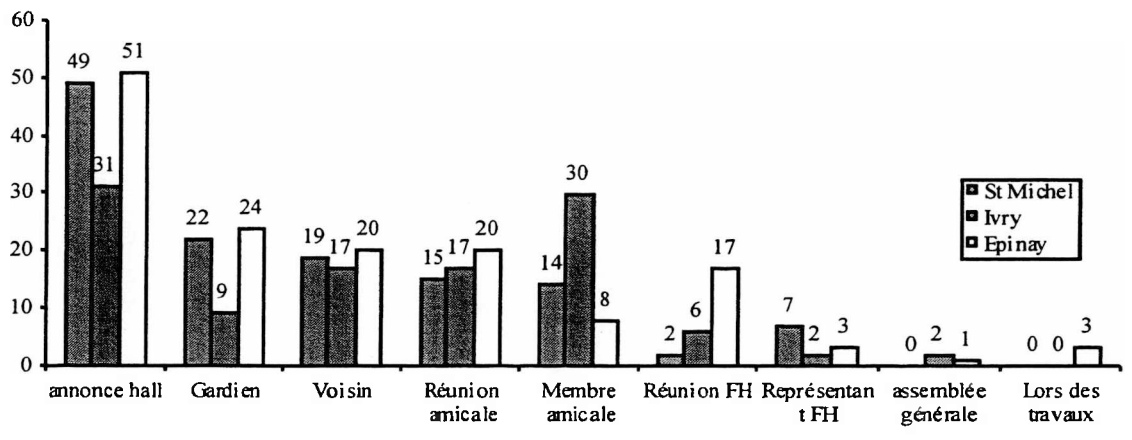
Les entretiens montrent en effet que le projet de réhabiliter le groupe de logement d'Ivry était "dans l'air" depuis longtemps : *"quand je suis arrivée ici on en causait beaucoup, on nous avait déjà parlé de la réhabilitation, c'était fin 86, (...) par l'association de locataires on n'en a entendu parler, il y avait une première approche, ça a été refusé par*

[6] On touvera en annexe plus de détails sur cette typologie des modalités de la concertation dans le cadre de la mise au point d'une vingtaine de programmes de réhabilitation.

les locataires (...) et petit à petit ça s'est fait. Un an et demi avant que ça commence on était sûr que ça allait se faire". (une locataire membre de l'amicale).

La principale source d'information sur le projet a été l'affichage papier dans les halls annonçant la prochaine réhabilitation. Pour Epinay et St Michel, ce support d'information a particulièrement bien fonctionné : c'est la principale source d'information dans la moitié des cas en moyenne. Trois autres sources d'information sont ensuite citées dans des proportions assez proches : le gardien, les voisins et les réunions de l'amicale des locataires.

Graphique 1 : La source de l'information



Source : Enquête CRÉDOC / France Habitation, juin 1997
Question posée aux seuls habitants présents dans la résidence avant les travaux

Les habitants de la résidence d'Ivry semblent avoir vécu une expérience originale par rapport à ceux des deux autres sites en raison de l'audience particulièrement forte de l'amicale des locataires. Il est clair que si les annonces dans les halls et le gardien ont joué un moindre rôle dans l'information des habitants, c'est parce que près du tiers d'entre eux étaient plus ou moins régulièrement en contact avec un membre de l'amicale des locataires.

De plus, les participants à l'amicale des locataires sont plus nombreux que dans les deux autres : c'est presque la moitié des personnes interrogées qui ont participé aux réunions et délibérations de l'association des locataires, alors que cette proportion n'est que de 22% à St Michel et 15% à Epinay.

Epinay se distingue par le rôle qu'ont joué les réunions publiques d'information : les locataires de ce site semblent en effet avoir été plus nombreux qu'ailleurs à avoir assisté aux réunions de l'amicale des locataires ou des représentants de France-Habitation. Ce résultat peut être étonnant s'il on tient compte du fait qu'à Epinay, seulement 15% des personnes interrogées ont pris une part plus ou moins grande aux travaux de l'association qui s'est constituée pour faire valoir les revendications des habitants.

On pourrait résoudre cet apparent paradoxe en supposant que si la vie associative sur le site est de faible importance, l'organisation de réunions organisées par l'amicale des locataires ou par France-Habitation a suscité un véritable intérêt chez de nombreux locataires, ne serait-ce qu'en raison de l'importance des travaux qui allaient être proposés.

4.2. L'AUDIENCE DES AMICALES DE LOCATAIRES

Tableau 14 : Participation à l'amicale des locataires

	St Michel		Ivry		Epinay		Ensemble
	Effectif	En %	Effectif	En %	Effectif	En %	en %
oui	13	22	33	49	11	15	29
non	46	78	34	51	60	86	71
Total	59	100	67	100	71	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Question posée aux seuls habitants présents dans la résidence avant les travaux

La place occupée par l'association des locataires dans chacun des sites est manifestement très variable, nous pouvons distinguer plusieurs degrés d'implication des habitants : soit il existe une forte participation à l'amicale comme cela a été le cas à Ivry ; soit la participation des habitants est moins active, ce qui n'empêche pas l'association d'avoir une audience conséquente, comme c'était le cas à Epinay ; soit l'appartenance à l'amicale est modérée et la circulation de l'information par le biais associatif reste faible, comme c'était le cas de St Michel.

Il semblerait que le crédit accordé aux représentants des locataires soit très différent d'un site à l'autre et dépende beaucoup d'un véritable sentiment d'engagement collectif : à St Michel, le responsable du contrat de ville nous fait part de sa déception en ce qui concerne la faible participation des habitants et nous livre en même temps son explication :

- *"je pense qu'elle n'est pas très forte, la mayonnaise n'est pas montée, du fait du changement de concepteur en cours de route (...) c'est très important, quelqu'un qui exprime une idée et qui la retrouve sur le terrain c'est quelqu'un qui se pense crédible, qui pense qu'il existe et qu'on tient compte de lui. (...) Même si l'association de locataires n'est pas responsable des décisions qui sont prises au bout du compte "* .

4. 2. LES REACTIONS A L'ANNONCE DU PROJET

Partout les réactions à l'annonce du lancement du programme de réhabilitation ont été excellentes : sur les trois sites, c'est au moins la moitié des personnes interrogées qui nous déclare avoir été très satisfaites par l'annonce de la réhabilitation. Cette proportion atteint même les 75% à St Michel.

Tableau 15 : Réactions à l'annonce de la réhabilitation

	St Michel		Ivry		Epinay		Ensemble
	Effectif	En %	Effectif	En %	Effectif	En %	En %
très satisfait	43	73	35	52	35	50	58
plutôt satisfait	15	25	25	37	31	44	35
plutôt pas satisfait	0	0	4	6	4	6	4
pas satisfait du tout	1	2	3	5	1	1	3
Total	59	100	67	100	71	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Question posée aux seuls habitants présents dans la résidence avant les travaux

Il n'y a guère qu'à Ivry où l'on peut compter un nombre, faible certes mais non négligeable, de "grincheux" puisque 11% des locataires de cette résidence se disent "plutôt pas satisfaits" ou "pas satisfaits du tout" par l'annonce de la réhabilitation.

De même, si l'on demande aux locataires d'évaluer le degré d'urgence des travaux, les locataires d'Ivry et de St Michel estiment qu'ils étaient véritablement nécessaires voire "urgents" dans, respectivement, 88% et 85% des cas. Les habitants d'Epinay, en revanche, se montrent un peu plus réservés dans la mesure où 75% d'entre eux parlent de "besoin urgent" et 24% de "besoin urgent mais uniquement pour certains travaux". Cette appréciation à peine moins favorable que dans les deux autres sites, traduit en réalité qu'un certain nombre de locataires n'ont pas tout de suite compris l'intérêt qu'il y avait à "inverser" la situation des halls d'entrée.

Tableau 16 : Mesure de l'urgence des travaux

	St Michel		Ivry		Epinay		Ensemble
	Effectif	En %	Effectif	En %	Effectif	En %	En %
besoin urgent	50	85	59	88	53	75	82
pas de besoin urgent uniquement pour certains travaux	8	13	5	7	17	24	15
pas de besoin urgent mais c'est toujours plus agréable	1	2	2	3	1	1	2
aucun besoin urgent	0	0	1	2	0	0	1
Total	59	100	67	100	71	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997
Question posée aux seuls habitants présents dans la résidence avant les travaux

Lorsque l'on demande aux locataires et même aux personnes extérieures quelle a été leur réaction à l'annonce de la réhabilitation, les réponses sont unanimes : les travaux ont été très bien accueillis, et la situation était souvent jugée comme particulièrement urgente : *"j'ai été très contente, je pense que ce n'était pas du luxe* " (la gardienne de St Michel)... et même

souvent à la limite du supportable "*ça ne pouvait pas durer comme ça*" (une locataire de St Michel) ; *"j'ai été très contente (...) on n'avait plus d'eau chaude, pas de chauffe-eau (...) c'était dramatique"*.

En revanche, on peut toutefois noter que si les travaux sont jugés par les personnes interrogées comme "nécessaires", certaines estiment qu'ils n'ont pas été suffisants : *"je trouve que ce n'est pas assez (...) par rapport à l'extérieur, les espaces verts, les cadres sont restés dans le même état"* (un locataire d'Ivry). Ce sentiment s'accompagne parfois d'une certaine incompréhension envers le choix des travaux : "*j'ai été étonnée que personne n'ait eu l'idée de demander les portes blindées, je pense que c'était plus urgent de demander ce genre de travaux* " ; plus loin, le même locataire d'Epinay d'ajouter : *"je ne n'ai pas compris pourquoi on avait fait la descente du côté de l'entrée*".

4. 3. L'INFORMATION A-T-ELLE ETE SUFFISANTE ?

D'un point de vue quantitatif, la très grande majorité des locataires de France-Habitation que nous avons interrogés expriment leur satisfaction quant à l'information qu'ils ont reçue sur le projet de réhabilitation. Toutefois, des différences assez sensibles apparaissent entre les différents sites : 17% des locataires de St Michel estiment ne pas avoir été assez informés, 27% des habitant d'Ivry et presque le tiers de ceux d'Epinay.

Tableau 17 : Est-ce que les locataires ont suffisamment été informés ?

	St Michel		Ivry		Epinay		Ensemble
	Effectif	En %	Effectif	En %	Effectif	En %	En %
oui	48	82	49	73	48	68	74
non	11	17	18	27	23	32	26
Total	59	100	67	100	71	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Rappel : question posée aux seuls habitants présents dans la résidence avant les travaux

A St Michel, une personne rencontrée a néanmoins été déçue de la façon dont s'est déroulé le processus de concertation : *"non, on n'est pas assez informé, on ne savait pas ce qui était prévu de faire ! "* mais le discours de la gardienne nous permet de relativiser ce sentiment : *"on a fait des réunions avec l'amicale, pour les mettre au courant, ils ont invité les locataires pour participer aux réunions, mais il n'y en avait pas des masses (...) même s'ils ont eu l'impression d'être un peu laissés de côté il ne faut pas qu'ils se plaignent, parce qu'ils ne sont pas venus aux réunions"*.

Il est clair que les propos des entretiens individuels sont à prendre avec beaucoup de prudence, en outre, il paraît certain que le sentiment d'être suffisamment informé dépend ensuite de l'implication de la personne dans le projet de réhabilitation.

Les réponses les plus fréquemment données par les locataires à la question *"Qu'auriez-vous voulu savoir de plus ?"*, (posée seulement aux personnes déclarant ne pas être assez informées) concernent la nature précise des travaux qui allaient être entrepris.

Voici quelques exemples de réponses spontanées, les plus fréquemment enregistrées :

- *"plus de détails sur les travaux à effectuer" ;*
- *"le choix d'une douche ou d'une baignoire dont personne ne m'a informé" ;*
- *"plus d'infos générales, on a été prévenu très tard des réunions" ;*
- *"la date des travaux avant que les ouvriers débarquent !" ;*
- *"la liste des travaux".*

A St Michel, l'inquiétude principale des personnes interrogées était de connaître le moment et l'ordre de la venue des ouvriers, alors que les personnes d'Ivry et d'Epinay auraient voulu savoir exactement ce qui allait être fait (presque la moitié pour Ivry et le tiers pour Epinay).

Tableau 18 : Attentes en matière d'information
(pour les personnes déclarant ne pas être assez informées)

	St Michel		Ivry		Epinay		Ensemble
	Effectif	En %	Effectif	En %	Effectif	En %	en %
savoir ce qu'ils allaient faire	4	36	8	44	9	33	37
plus d'informations générales	3	27	5	28	5	19	23
moment de la venue / ordre	2	18	2	11	4	15	14
Total	9	81	15	83	18	67	74

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Rappel : question posée aux seuls habitants présents dans la résidence avant les travaux

Il apparaît donc que la plupart des habitants ont eu les informations qu'ils souhaitaient même s'il apparaît clairement qu'à Ivry et à Epinay une proportion significative d'habitants ne sont pas totalement satisfaits. Toutefois, le contenu des attentes exprimées en matière d'information par ceux qui disent n'en avoir pas eu assez, révèle que ce sont ceux qui n'ont pas participé aux réunions ou qui ont eu le moins de contacts avec les membres de l'association.

Certains entretiens individuels font toutefois apparaître un autre problème qui concerne au premier chef cette compétence qui devrait être reconnue aux locataires pour prendre part à la discussion dont on a parlé en introduction de ce chapitre, et montre la gêne qu'ont parfois ressenti certains de n'être pas des "experts", notamment avec l'idée qu'une partie du débat technique leur échappe : *"c'est très difficile de donner notre avis, nous ne sommes pas des professionnels "* (une locataire d'Epinay) ;*"les gens ne sont pas d'accord avec certains trucs techniques, (...) mais on est passif à ce niveau-là, on ne peut pas faire grand chose*" (une locataire d'Ivry).

Cette dimension rejoint la difficulté d'apporter son jugement à l'égard des travaux par manque de compétences techniques en la matière, ce qui peut être un obstacle à la liberté

de décision du locataire et relève d'un manque d'explication et de médiateurs pour "décoder" le langage technique.

A St Michel, il paraît tout à fait primordial au responsable du contrat de ville de prendre son temps pour apporter toutes les informations nécessaires aux locataires : *"les représentants des locataires étaient ensuite chargés de rendre compte du projet aux autres locataires, je leur ai proposé de traduire les plans, surtout que c'est pas évident, je suis venu leur expliquer, j'avais les descriptifs, les prix, il n'y avait pas assez de monde, alors on a recommencé une réunion ensuite, c'est là que j'ai pu entendre leurs suggestions (...). On n'est pas obligé de tout accepter mais il faut que la discussion existe".*

En considérant l'avis des locataires, et surtout en se souciant de la compréhension qu'ils ont du projet, ils ne peuvent que se sentir impliqués dans le projet, mais il semblerait que dans certains cas, prendre en compte les suggestions des locataires et aboutir à une modification du projet n'aille pas de soi : *"ils ont porté leur avis, l'association a donné ça au bailleur pour qu'il en tienne compte mais pour l'instant je n'ai pas vu de plans rectifiés"* (responsable du contrat de ville à St Michel) ; *"de toutes façons, même quand ils nous demandent notre avis, ils font comme ils veulent"* (un locataire de St Michel).

La responsable de l'urbanisme à St Michel souligne l'importance de la médiation dans les phases de concertation : *"notre chef de projet avait des contacts privilégiés avec l'amicale des locataires comme nous avons des contacts avec les autres amicales de la ville, on travaille en transparence, les amicales sont très demandeurs des travaux importants, demandeurs que les loyers n'augmentent pas et en cas de conflit, nous sommes un peu les médiateurs entre les sociétés et les amicales, ça fait partie de notre travail, le travail opérationnel de l'équipe de quartier, il faut les rassurer, et lorsque France-Habitation a fait des réunions avec les locataires, l'équipe était présente en tant qu'observateur".*

Il apparaît donc que si l'information est jugée satisfaisante par le plus grand nombre, la concertation a peut-être pris un "tour" un peu technique, pas réellement propre à susciter

un véritable intérêt de la part des locataires, et en tout cas susceptible de pouvoir les rassembler durablement et créer une dynamique qui puisse perdurer une fois les travaux terminés. C'est aussi sans doute ce qui permet de comprendre qu'une proportion non négligeable des locataires pensent par ailleurs qu'ils n'ont pas réellement été entendus.

4.4. L'ECOUTE DES LOCATAIRES

Si c'est toujours une majorité des locataires, sur l'ensemble des sites, qui estime avoir été suffisamment écoutée (58%), la proportion de ceux qui émettent un avis plus critique mérite d'être prise en compte surtout si l'on considère la situation très différenciée des trois sites. A St Michel la majorité de locataires satisfaits est en effet très large (81%), sensiblement plus réduite à Ivry (55%), tandis que le rapport de force est inversé à Epinay où ce sont les mécontents qui sont les plus nombreux (59%).

Tableau 19 : Est-ce qu'on a tenu compte de l'avis des locataires ?

	St Michel		Ivry		Epinay		Ensemble
	Effectif	En %	Effectif	En %	Effectif	En %	En %
oui	48	81	37	55	29	41	58
non	11	19	30	45	42	59	42
Total	59	100	67	100	71	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Rappel : question posée aux seuls habitants présents dans la résidence avant les travaux

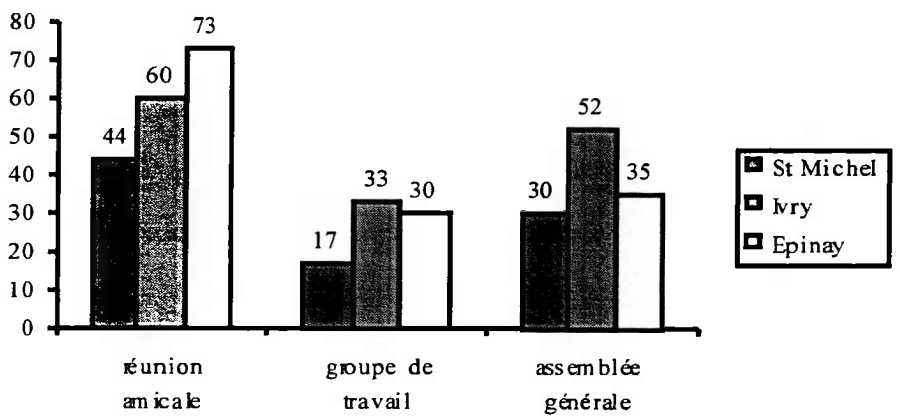
A Epinay, les personnes rencontrées lors des entretiens individuels soulignent leur incompréhension pour certains travaux et aussi le sentiment que *"les locataires ont été écoutés mais que leurs avis n'a finalement pas été pris en compte"* (un locataire).

Les locataires interrogés font donc une différence très nette entre ce qui relève de l'information, qu'ils jugent largement positive, de tout ce qui concerne la concertation, envers laquelle ils se montrent donc nettement plus réservés.

4. 5. LA PARTICIPATION ET L'INTERET DES LOCATAIRES

Les locataires interrogés à Epinay sont les plus nombreux à avoir participé aux réunions de l'amicale des locataires (73%), arrivent ensuite ceux d'Ivry avec 60% et St Michel, avec 44%. Les habitants d'Ivry ont davantage participé aux groupes de travail et surtout l'assemblée générale (55%).

Graphique 2 : la participation aux différentes réunions



Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Rappel : question posée aux seuls habitants présents dans la résidence avant les travaux

Dans tous les cas, les locataires de St Michel se sont montrés moins participatifs, alors qu'ils sont les plus satisfaits et qu'ils estiment pour la plupart (81%) que l'on a tenu compte de leur avis, résultat paradoxal qui donne une idée du degré de satisfaction de ces derniers, qui semble-t-il ont d'emblée accordé tout leur confiance à France-Habitation.

Les locataires d'Epinay se sont montrés un peu plus intéressés que les autres notamment comme nous l'avons déjà souligné pour la réunion de l'amicale. Ils ont aussi été

les plus nombreux à avoir vu les plans mais cela s'explique par l'importance particulière des travaux prévus dans cette résidence.

Tableau 20 : Les locataires qui ont vu les plans

	St Michel		Ivry		Epinay		Ensemble
	Effectif	En %	Effectif	En %	Effectif	En %	En %
oui	25	42	40	60	44	62	55
non	34	58	27	40	27	38	45
Total	59	100	67	100	71	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Rappel : question posée aux seuls habitants présents dans la résidence avant les travaux

S'il on compare les modalités de participation et les différents médiateurs de la discussion rencontrés dans chacun des sites avec la typologie de concertation citée précédemment, on remarque que les phases de réunions sont couramment utilisées par les organismes.

Néanmoins, nous pouvons noter que la mise en place de groupes de travail où les locataires sont invités à réagir à la présentation du projet (comme il a été le cas pour les sites) correspond à une "véritable concertation" compte tenu du fait que "l'avis des locataires est réellement sollicité". Notre attention doit porter sur la nature des échanges, à savoir sur quoi les locataires avaient la possibilité d'émettre un avis.

Le rapport d'évaluation du comité interministériel souligne qu'il est rare que les locataires aient le choix de moduler les travaux dans leur logement selon leur désir (prestations majeures comme l'amélioration de la salle de bain ou la création d'un balcon), et qu'en général, la marge de manoeuvre s'arrête au choix du revêtement des sols et des murs.

Les travaux sur les parties communes et l'extérieur peuvent susciter de nombreux désaccords (notamment la suppression de l'accès aux caves, la création de locaux pour les poubelles, les façades ou l'aménagement extérieur) et les discussions touchant à ces aspects

sont généralement problématiques, ces travaux impliquant souvent des changements dans les pratiques quotidiennes des locataires et nécessitant une recherche de compromis de la part des protagonistes. Prenons pour exemple l'inversion des entrées à Epinay, qui selon les entretiens réalisés, suscita beaucoup d'inquiétudes du fait du bouleversement radical que ce genre de travaux implique.

Globalement, il est possible de catégoriser les sites en fonction de l'implication des locataires, les partenaires et la marge de manoeuvre laissée. A St Michel, où les locataires se sont peu impliqués dans le projet, les principaux acteurs de la concertation ont été l'organisme bailleur, la commune et, dans une moindre mesure, l'association des locataires. L'expérience de la réhabilitation des logements de l'Aéronière a suffit pour que la confiance s'installe chez les résidents et une marge de manoeuvre jugée suffisante leur a été laissée : *"on a 10000 F. qui nous a été attribué, on visite un appartement témoin et on demande les travaux intérieurs que l'on veut"* (une locataire). L'implication de la commune avec l'organisation de réunions pour présenter le projet a certainement eu un impact très positif dans le processus de concertation, même si le chef du projet du contrat de ville de St Michel souligne que l'architecte qui a pris en charge les attentes des locataires ne s'est pas occupé du projet jusqu'au bout : *"très tôt, il y a eu un architecte nommé pour les intérieurs au niveau des 2 cités, c'était quelqu'un qui discutait beaucoup avec les gens par contre il a été remplacé au niveau de l'intérieur par le promoteur, qui a désigné un bureau paysagiste"*.

Il semblerait que le rôle d'un médiateur soit particulièrement important dans le processus de concertation, son intervention aurait deux conséquences : une prise en compte des attentes des locataires et une perception de valorisation de soi induite par la concertation. Ainsi, l'impact de la réhabilitation dépendrait autant du résultat final que de la phase de recherche autour du projet dans une continuité et une complémentarité des actions. Le responsable du contrat de ville à St Michel nous dira à ce propos : *"souvent, il y a des aspects de repli sur soi, de difficultés de voisinage, ça ne peut se résoudre que par un rapport entre locataires, qui passe par une médiation"*.

Epinay se caractérise aussi par un processus combinant trois protagonistes dans les phases de concertation : l'organisme bailleur, la commune et l'association des locataires. La commune, associée partie prenante au projet se pose comme l'intermédiaire entre la société de logement et les locataires : *"nous avons réhabilité le square et la société a fait son immeuble et l'espace extérieur, mais nous avons vraiment travaillé ensemble, ça a été un projet conjoint"*, explique la responsable urbaniste de la commune d'Epinay.

L'amicale des locataires a plus de poids dans ce site, non pas qu'elle regroupe beaucoup d'adhérants, mais elle a impulsé la participation d'un nombre important de locataires aux réunions, les oppositions dans ce site ont été plus vives qu'à St Michel, compte tenu des gros travaux réalisés dans les parties communes et à l'extérieur : les locataires *"se posaient beaucoup de questions, le changement des entrées ça ennuyait tout le monde, maintenant ils sont très contents"* (la gardienne). Et les avis ont été sollicités, même si sur ce point une majorité de locataires a estimé que ce n'était pas encore suffisant : *"on a donné notre avis lors de certaines réunions avec les maîtres d'oeuvres et les responsables du chantier, ne serait-ce que pour les peintures, ce n'était pas important mais on nous demandait notre avis et on le donnait"*.

Ivry est un site particulier, c'est le seul où l'échange s'est directement passé entre l'organisme bailleur et l'association de locataires, la municipalité ne s'étant pas impliquée dans le projet (la réhabilitation du site ne répond pas aux mesures d'un contrat de ville, à l'inverse des deux autres sites). D'un côté l'association des locataires, implantée depuis longtemps sur le site et de l'autre l'organisme bailleur ont mis du temps pour trouver un terrain d'entente tant la concertation était problématique : le projet n'était accepté qu'avec la majorité des voix du côté de l'association, ce qui a repoussé les échéances des travaux.

Avec une vie associative forte (*"il y a bien 80 personnes qui font partie de l'association, et en tout il y a 153 logements"* nous dit la gardienne), le cas d'Ivry est révélateur d'une concertation plus ouverte qui a abouti progressivement à un compromis, même si un peu plus de 40% des locataires estiment qu'on n'a pas assez tenu compte de leur

avis. *"on demandait l'avis des locataires parce qu'il y avait un prorata, à savoir qu'ils prennent un certain pourcentage de votes"*, explique une locataire membre de l'amicale, qui ajoute plus loin : *"mais c'est quand même France-Habitation qui a pris la décision"*.

De même, il semblerait selon une personne, que le dialogue ne soit pas facile à tous les niveaux : *"ils faisaient (les membres de l'association) des réunions avec France-Habitation, ils nous faisaient le compte rendu. Mais en fait on n'a absolument pas le droit de parole en tant que locataire, ou quoi que ce soit (...) on ne peut pas s'impliquer personnellement dans des travaux de réhabilitation de toutes façons, parce que c'est décidé"* (une locataire). Aujourd'hui, le président de l'association a donné sa démission, suivi d'un bon nombre d'"anciens", le projet ayant enfin abouti...

Nous avons pu évaluer, dans cette partie, l'incidence que peut avoir un processus de concertation sur le comportement des locataires et la perception des intervenants et partenaires du processus. Le rapport d'évaluation de la réhabilitation sociale montre que bien souvent, si le projet n'a pas été retouché après concertation, le simple fait d'impliquer les locataires dans la démarche a joué considérablement sur cette perception, en renforçant le lien social entre les différents protagonistes. La réhabilitation est dans certains cas le point de départ d'une entente collective et d'une création de liens durables. *"Témoigner aux habitants la considération que l'on a à leur égard signifie que la manière de conduire l'action compte autant sinon plus que son résultat apparent. (...) C'est la manière de considérer les locataires comme compétents pour participer à l'amélioration de leur cadre de vie, de les reconnaître comme acteurs de l'opération et non comme témoins, de travailler quotidiennement avec eux, de développer les échanges de quelques natures que ce soit, qui change l'image que les uns ont des autres"*.[7]

En comparaison de leurs parents, les jeunes des résidences semblent avoir manifesté un intérêt bien moins grand pour le processus de définition de la réhabilitation : ce n'est qu'une courte majorité (56%) d'entre eux qui se disent avoir été très ou assez intéressés par elle.

Tableau 21 : L'intérêt pour la réhabilitation

	Effectif	en %
beaucoup intéressé	5	19
assez intéressé	10	37
pas tellement intéressé	9	33
pas du tout intéressé	3	11
Total	27	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Rappel : question posée aux seuls habitants présents dans la résidence avant les travaux

4. 6. JUGEMENT FINAL SUR LE PROJET

Ces développements sur le procès de la concertation font apparaître quelques éléments de remise en question qui portent davantage sur la manière dont elle s'est déroulée que sur le fond. De plus, il faut le rappeler, ces avis critiques ne sont le plus souvent portés que par une minorité de locataires. Car enfin les habitants des résidences de France-Habitation estimaient pour la plupart d'entre eux que des travaux étaient au moins utiles et il se fait jour tout aussi clairement que, sur le fond, les projets avancés par le bailleurs correspondaient malgré tout à leurs attentes.

On peut ainsi souligner que 86% des locataires interrogés à St Michel jugent le projet défini conforme à leurs attentes, tout comme 76% des locataires de la résidence à Ivry et 73% de ceux qui habitent à Epinay.

[7] *Ibid.*, p. 82

Tableau 22: Le projet de réhabilitation correspondait-il aux attentes ?

	St Michel		Ivry		Epinay		Ensemble
	Effectif	En %	Effectif	En %	Effectif	En %	En %
oui	51	86	51	76	52	73	77
non	8	14	16	24	19	27	23
Total	59	100	67	100	71	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Rappel : question posée aux seuls habitants présents dans la résidence avant les travaux

5. LA SATISFACTION SUR LES TRAVAUX

Si quelques critiques ont pu être mises en évidence en ce qui concerne le déroulement de la concertation, les jugements portés sur la manière dont se sont déroulés les travaux et sur le résultat final de la réhabilitation laissent une bien moindre place au doute : les scores de satisfaction sont très élevés sur à peu près tous les indicateurs.

5.1. LE DEROULEMENT DES TRAVAUX

Le seul point faible des opérations de la réhabilitation réside dans la gêne occasionnée par les travaux mais encore faut-il préciser qu'elle n'a pas toujours de conséquences très importantes sur la manière dont les habitants, finalement, jugent le résultat. Près du tiers des locataires déclarent avoir été indisposés par les travaux qui ont eu lieu dans leur résidence, mais si l'on considère chacun des sites isolément, les situations sont encore une fois très différentes.

A St Michel, ce n'est qu'à peine un habitant sur cinq qui dit avoir été dérangé par les travaux mais cette proportion augmente très sensiblement dans les deux autres résidences : 35% des personnes interrogées à Epinay ont été gênées, et 54% à Ivry.

Tableau 23 : la gêne occasionnée

	St Michel		Ivry		Epinay		Total
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	%
oui	11	19	36	54	25	35	37
non	48	81	31	46	46	65	63
Total	59	100	67	100	71	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Rappel : question posée aux seuls habitants présents dans la résidence avant les travaux

A Epinay les locataires sont conscients qu'en fonction de l'ampleur des travaux la gêne est inévitable, mais elle a malgré tout été réduite le plus possible : *"ils ont fait le maximum à l'extérieur pour ne pas trop nous importuner, (...) les ouvriers ont fait en sorte de ne pas trop salir, ils ont fait le ménage avant de partir"* (une locataire). Mais cela n'a pas été vécu aussi bien par tout le monde : *"ça faisait énormément de ménage, beaucoup de poussière (...) les gens ne comprenaient pas, les deux ascenseurs ont été arrêtés (...)"*. Cette gêne a été d'autant plus augmentée que les travaux se sont fait attendre : *"les gens ont pas mal attendu les travaux, donc ils étaient un peu fatigués, après les travaux ça s'est pas mal enchaîné"*. Et dans certains cas, les locataires se montraient peu coopératifs : *"quelques fois le locataire était un peu irascible en disant allez-y comme ça, prenez-le comme ça (...) c'est arrivé que le locataire ne laisse pas rentrer les entreprises"* (la gardienne).

Le cas d'Ivry est l'opposé de St Michel : *"oui, c'était horrible, très mal organisé, c'était n'importe quoi, ça a été très pénible et très long. On avait tout dans les pièces, on avait les plombiers en même temps que les peintres, et les peintres qui ne voulaient pas faire les travaux des carreleurs, les carreleurs qui ne voulaient pas empiéter sur les autres, c'était la folie, on avait du plâtre partout, c'était très gênant, moi je ne regrette pas mais c'était difficile à vivre et à supporter, surtout quand on a des enfants. Pour les personnes qui ont des enfants en bas âge, ça devait être la folie ! On avait tout dans les chambres, les meubles, les placards, on avait des couches de poussière, c'était terrible!"*. Plus loin la même personne ajoute : *"d'ailleurs les gens n'ont pas fêté Noël, on était démoralisé, on avait envie de rien, il n'y avait pas de repas de Noël, une fois que c'était fini, je vous dirais franchement qu'au bout de 3 mois je n'y pensais plus, mais c'était très dur..."* (une locataire).

Visiblement, le cas de cette locataire n'est pas isolé : *"moi, à l'époque, je passais mon bac, et tous les matins... Impossible de réviser chez moi, le matin ils me réveillaient, ça finissait le soir à 6 heures, c'est très dur à subir les travaux, ils devraient tourner plus l'été en juillet-Août, quand tout le monde est en vacances, hors période scolaire. Tout est chamboulé chez toi, il faut mettre tous les meubles là-bas, parce qu'il faut faire l'électricité, etc."*. (un locataire).

Le déroulement problématique du chantier à Ivry est bien connu des responsables de France-Habitation et les aléas qu'il a connu ont bien été perçus par les locataires puisque c'est un peu plus de la moitié de ceux qui nous avons interrogés qui ont trouvé que les travaux avaient duré trop longtemps.

A Epinay, la proportion de ceux qui ont également trouvé la durée des travaux trop longue est aussi à peu près identique à celles des locataires qui ont déclaré avoir été gênés par les travaux. Mais on peut invoquer ici d'autres raisons qui tiennent bien sûr à l'importance particulière des réalisations.

Tableau 24 : Les travaux ont-ils trop duré ?

	St Michel		Ivry		Epinay		Total
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	%
oui	14	24	35	52	23	32	37
non	44	75	32	48	47	66	62
ne sait pas	1	1	0	0	1	1	1
Total	59	55	67	100	71	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Rappel : question posée aux seuls habitants présents dans la résidence avant les travaux

Sur cette question comme la précédente, il est clair que les habitants de St Michel ont apprécié d'avoir bénéficié de l'expérience menée, avec moins de succès, dans la résidence voisine, réhabilitée quelques temps auparavant, et qui a permis de "rôder" l'organisation des interventions.

Dans les deux sites où la gêne a été la plus sensible on estime en outre qu'il n'a pas été tenu compte de l'avis des locataires pour éviter ces désagréments. C'est surtout le cas à Ivry et, dans une moindre mesure à Epinay, où un meilleur suivi aurait peut être permis à la population de mieux accepter les difficultés qu'ont connu les chantiers.

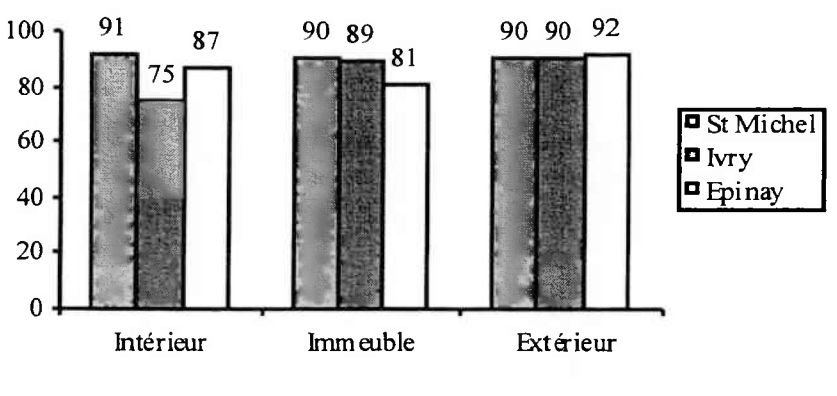
Tableau 25 : Est-ce qu'on a assez tenu compte de l'avis des locataires pour que les travaux soient le moins gênant possible ?

	St Michel		Ivry		Epinay		Ensemble
	Effectif	En %	Effectif	En %	Effectif	En %	En %
oui	50	85	40	60	46	65	69
non	7	12	22	33	17	24	23
N.S.P.	2	3	5	7	8	11	8
Total	59	100	67	100	71	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997
Rappel : question posée aux seuls habitants présents dans la résidence avant les travaux

Si l'on entre dans les détails, pour tenter de dépasser cette impression d'ensemble, le jugement que portent les locataires sur chacun des trois grands types de travaux, est en réalité bien plus positif puisque ce n'est jamais moins de 75% des personnes interrogées qui disent leur satisfaction sur la manière dont ils se sont déroulés.

Graphique 3 : Satisfaction pour les 3 types de travaux



Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997
Rappel : question posée aux seuls habitants présents dans la résidence avant les travaux

On peut toutefois noter que le déroulement des travaux à l'intérieur des appartements est ce qui crée en général le plus de désagréments et a été moins bien vécu à Ivry que dans les autres sites, alors que la satisfaction en ce qui concerne les autres travaux pour ce site se situe à presque 90%, soit à un niveau comparable à ce qu'elle est à St Michel.

La plupart des personnes interrogées estiment malgré tout que les travaux ont été réalisés de façon compétente et elles ont souvent apprécié la discrétion et la gentillesse des ouvriers : *"les ouvriers ont bien travaillé, ils ont nettoyé leurs lieux de travail"* ; *"ils ont essayé de faire au mieux, de ne pas déranger les gens, de venir quand cela nous arrangeait"* ; *"les ouvriers étaient très gentils"*. Telles sont les réponses les plus fréquentes que nous avons enregistrées à une question ouverte que nous avions posée pour recueillir les motivations des jugements exprimés plus haut.

En revanche, quelques critiques portant sur le manque de finition des travaux ont été formulées : *"travail rapide et mal fait"*, *"mauvaises finitions"*, etc.

Tableau 26 : Les raisons de la satisfaction ou de l'insatisfaction

	St Michel		Ivry		Epinay		Ensemble
Les satisfaits	Effectif	En %	Effectif	En %	Effectif	En %	en %
travaux bien faits, ouvriers compétents	20	31	18	27	20	28	29
ouvriers agréables	15	23	8	12	10	14	16
pas de gêne	5	8	7	11	16	23	14
propreté	9	14	6	9	3	4	9
bonne organisation générale	9	14	3	5	5	7	8
rapidité	6	9	3	5	7	10	8
Les insatisfaits	Effectif	En %	Effectif	En %	Effectif	En %	en %
négligences	4	6	9	14	10	14	11
mauvaise organisation	0	0	8	12	3	4	5
Total	68	105	62	95	74	104	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Rappel : question posée aux seuls habitants présents dans la résidence avant les travaux

C'est à Ivry et à Epinay qu'on peut recueillir les opinions les plus négatives, encore qu'elles ne soient pas exactement les mêmes : ceux qui incriminent une "mauvaise organisation générale des travaux", se retrouvent en effet essentiellement à Ivry.

A partir des résultats enregistrés sur les trois grands types de travaux entrepris dans les résidences (logements, parties communes et extérieur), on peut construire un indicateur synthétique résumant la satisfaction exprimée par les locataires sur la manière dont se sont déroulés les travaux. Les modalités de construction de cet indice sont les suivantes :

- Chaque jugement se satisfaction exprimé sur chacun de ces trois types de travaux est transformé en une note allant de 4, pour ceux qui se déclarent les moins satisfaits, à 1 pour ceux qui se déclarent tout à fait satisfaits.
- En sommant ces notes, on en obtient donc une nouvelle pouvant varier de 12, pour ceux qui ont exprimé trois jugements très négatifs ("pas du tout satisfaits"), à 3, pour ceux qui n'ont exprimé que des jugement très positifs ("tout à fait satisfaits").
- On a ensuite regroupé dans une catégorie les «très satisfaits», c'est à dire ceux qui ont une note égale à 3 ou 4 ; les «assez satisfaits» qui ont une note égale à 5 ou à 6 ; et les «pas satisfaits» qui ont une note supérieur à 8.

La construction de cette échelle en trois modalités montre en soi que le nombre des opinions les plus négatives n'est pas tel qu'il justifie une distinction en deux groupes. En additionnant ceux qui auraient pu être les «peu satisfaits» et les «pas satisfaits du tout», on n'obtient jamais plus de 16% des personnes interrogées pour exprimer un jugement négatif sur ces trois aspects des travaux. Il faut noter le remarquable résultat enregistré à St Michel où c'est plus de la moitié des locataires qui se déclarent «très satisfaits». Mais même dans les deux autres sites, cette proportion des plus enthousiastes reste assez élevée : près du tiers des habitants à Ivry et plus du tiers à Epinay.

Tableau 27 : Satisfaction a l'égard du déroulement des travaux selon l'indicateur général

	St Michel		Ivry		Epinay		Total
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	%
Très satisfait	34	58	20	30	23	32	37
Assez satisfait	20	34	36	54	39	55	50
Pas satisfait	5	8	11	16	9	13	13
Total	59	100	67	100	71	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Rappel : question posée aux seuls habitants présents dans la résidence avant les travaux

5.2. LE RESULTATS DES TRAVAUX

5. 2. 1. A ST MICHEL

Dans la résidence Le Liers, tous les travaux réalisés recueillent des niveaux de satisfaction extrêmement élevés, et il n'y a guère que pour l'électricité et la suppression des accès aux caves que les opinions sont relativement moins favorables.

Tableau 28 : Satisfaction à l'égard des travaux

	Effectif	%
aspect extérieur des façades	58	98
changement des portes du hall	57	97
remplacement des fenêtres	56	95
changement des boites au lettres	56	95
pose du carrelage à l'entrée	54	92
locaux pour les poubelles et vélos	53	90
installation du digicode	52	88
peinture dans le hall	51	86
remplacement des portes des placards	50	85
travaux de plomberie	49	83
remplacement des W-C	48	81
suppression des vides ordures	48	84
électricité	37	63
suppression de l'accès aux caves	33	56

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Note : Les travaux sont placés par ordre décroissant de satisfaction

Les entretiens qualitatifs réalisés auprès des locataires de St Michel permettent de faire le même constat : *"les travaux ont été très rapides, discrets, très bien"* (une locataire), même si quelques critiques ont été entendues et relevées lors des entretiens qualitatifs : *"j'avais un espoir dans les sols parce que depuis que je suis arrivée, il manque du carrelage, mais bon..."* ;*"il y a quand même le problème de l'électricité, ils auraient dû tout changer !"* (deux locataires).

En revanche, toutes les personnes interrogées au cours des entretiens approfondis, déplorent l'insuffisance de l'aménagement extérieur : *"on s'est plaint au maire pour l'aménagement d'un terrain de jeu pour les enfants, il n'y a rien pour les petits, (...) les seuls aménagements que l'on a sont dangereux, les clous rouillés dépassent du bois"*.

Selon les personnes extérieures au groupe de logements, la réhabilitation est une réussite : *"moi, j'ai été étonnée de voir qu'il y avait beaucoup de choses qui avaient été pensées dans la réhabilitation, ne serait-ce que les balustrades, des petites choses comme ça qui changent l'aspect extérieur (...) j'ai trouvé ça super, un joli carrelage, tout a été choisi"* (un éducateur).

Un autre professionnel, pourtant, donne un avis plus critique : *"pour moi le premier niveau est une erreur (...). Ils ont fait la bêtise d'avoir le rez-de-chaussée identique aux étages (...), ce qu'on appelle les cellules, c'est à dire les dessins des appartements c'est plutôt réussi, bien que l'isolation phonique ne soit pas parfaite (...). Par contre en espace extérieur, le boulot n'est pas fait, il y a une discussion qui est en court »* (le chef de projet du contrat de ville).

Les intervenants sont d'accord pour dire que la réhabilitation est particulièrement bien venue si l'on tient compte de l'état dégradé et insalubre de l'ensemble avant les travaux, ce qui, selon les policiers interrogés faisait régner une atmosphère "insécure" se prêtant à la

dégradation. Ceux-ci nous dirons aussi qu'il manque malgré tout un local pour les jeunes, cela éviterait les plaintes des locataires concernant le bruit que provoquent leurs rassemblements dehors, ou dans les halls.

5. 2. 2. A IVRY

La satisfaction exprimée par les locataires de cette résidence sur les travaux réalisés n'est pas moins bonne mis à part quelques doutes qui pèsent sur la réfection du carrelage des salles de bains et la suppression des vide-ordures.

Tableau 29 : satisfaction à l'égard des travaux

	Effectif	%
changement des boites au lettres	63	94
pose du carrelage à l'entrée	62	92
façades extérieures	62	92
réfection des cages d'escalier	61	91
remplacement des fenêtres	61	91
changement des portes du hall	60	90
installation du digicode et de l'interphone	58	87
locaux pour les vélos et les poubelles	58	87
éclairage des parties communes	53	79
réfection de l'installation électrique	53	79
travaux de plomberie	45	67
installation du chauffe eau	41	62
peinture et carrelage salle de bains	33	49
suppression des vides ordures	25	37

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

L'analyse des entretiens qualitatifs et des questions ouvertes dégage d'autres critiques liées au manque de finition de certains travaux :

- *"sur l'intérieur des appartements, les ouvriers faisaient ça à la va-vite, ils disaient "on n'est pas dans le XVIème", c'est tout juste s'ils s'en foutaient pas, tu verrais tous les défauts qu'il y a, le carrelage a été mal fait, (...)"*. (un locataire).

- *"Maintenant que c'est terminé il y a des gens qui ont beaucoup de problèmes, il y en a qui n'ont pas d'eau chaude, ou la peinture n'a pas tenu, ils ont souvent passé l'enduit et peint par dessus sans attendre que l'enduit sèche (...) donc on va devoir se plaindre"* (une locataire).

- *"Nous, on a eu de la chance, mais le bâtiment 1 a essuyé les plâtres, et il y a eu plein de problèmes (...). Forcément, les types devaient faire ça en temps limité, ils devaient faire ça vite"* (une locataire).

Certains locataires déplorent aussi le manque d'installations pour les jeunes, notamment d'un local et des jeux pour les enfants et la suppression d'équipements : *"ils ont cassé notre bac à sable, (...) il n'y a plus de balançoires, plus de tourniquet, c'est ça qui pousse les jeunes à casser ce qu'il y a, parce qu'ils n'ont rien à faire (...) du jour au lendemain, ils nous ont tout fermé, ils ont mis des gros trucs anti-squat, ça gâche la cité, c'est tout laid"* (un locataire).

Malgré ces aspects négatifs, les personnes sont satisfaites du résultat des travaux menés avec un souci de travail dans l'intégralité : *"une réhabilitation comme ici, y'en a pas autour de nous, intérieur, extérieur comme nous (salle de bain, W-C...). Nous, c'est une réhabilitation qui est complète"* (la gardienne).

5. 2. 3. A EPINAY

A Epinay, il semble qu'une réalisation n'emporte pas, loin s'en faut l'adhésion des locataires : c'est la privatisation des parkings qui ne recueille que 18% de satisfaction.

Tableau 30 : Satisfaction à l'égard des travaux à Epinay

	Effectif	%
changement des boites au lettres	70	99
éclairage des parties communes	66	93
remplacement des fenêtres	66	93
déplacement et aménagement du hall d'entrée	64	90
pose du carrelage à l'entrée	62	87
locaux pour les poubelles	60	85
aménagement extérieur	60	85
changement des portes du hall	58	82
installation du digicode et de l'interphone	52	73
réfection des cabines d'ascenseur	50	70
réfection de l'installation électrique	48	68
travaux de plomberie	41	58
privatisation du parking	9	13

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Si certains locataires interrogés à Epinay témoignent comme à Ivry d'un manque de finition de certains travaux, ils sont plus nombreux à juger négativement le choix de divers travaux et l'absence d'autres : *"ils auraient pu nous mettre des volets aux fenêtres de cuisine (...) je n'ai pas compris pourquoi on avait fait la descente du côté de l'entrée »* (une locataire) ; *« les ascenseurs, ils ont fait du tout neuf à l'intérieur, mais c'est du neuf sur du vieux"* (un locataire).

En ce qui concerne l'aménagement de l'espace extérieur, les critiques se concentrent autour du parking. L'aménagement du parc suscite la remarque d'un intervenant de la municipalité, qui s'est impliqué dans le traitement de l'extérieur : *"pour le traitement des appartements et des halls, ça a dû répondre à la demande, mais sur l'extérieur, quand ils ont*

investi je ne sais pas combien de millions pour le parc qui ne sert qu'à promener son chien... ils attendaient sûrement un parc plus familial'' (le coordinateur d'animation sur la commune).

Certains travaux ont été très bien accueillis par les personnes que nous avons rencontrées : l'isolation des fenêtres permettant de faire des économies d'énergie, l'inversion des entrées, qui a suscité beaucoup d'inquiétudes au départ, mais finalement a été très bien vécue, l'aspect des façades extérieures etc.

Le site d'Epinay se caractérise par un changement du cadre de vie important puisque bon nombre de travaux ont bouleversé les habitudes des résidents (le parking privé, l'inversion des entrées, la suppression des vides ordures par exemple). Les entretiens font peut-être trop ressortir ce que les travaux ont suscité comme incompréhension.

Globalement, mis à part les travaux spécifiques à un seul site, on retrouve certaines similitudes dans les classements de la satisfaction exprimée par les locataires sur les travaux réalisés dans leur groupe de logements.

A l'intérieur, le remplacement des fenêtres est cité pour les trois sites dans les meilleures positions (95% de satisfaits à St Michel, 93% à Epinay et 91% à Ivry), ainsi que les travaux de carrelage dans les entrées (91% à Ivry et St Michel, 87% à Epinay). Dans l'immeuble, l'installation de nouvelles boites aux lettres est également bien placée, (95% à St Michel, 94% à Ivry et 90 % à Epinay) et l'aspect extérieur des façades suscite aussi une forte satisfaction (98% de satisfaits à St Michel, et 93% à Epinay et Ivry).

A l'inverse, si l'on regarde les travaux qui sont les moins souvent appréciés, la plomberie arrive fréquemment en fin de liste : 83% à St Michel, 67% à Ivry et 58% à Epinay. Les travaux de suppression des vides ordures se situent également en fin de liste avec 84% de satisfaits à St Michel et plus significativement 37% à Ivry (Epinay n'étant pas concerné par ces travaux). On peut noter que l'électricité ne satisfait pas non plus pleinement les locataires de St Michel et Epinay (à l'inverse d'Ivry) puisqu'on remarque respectivement 63% et 68% de satisfaits dans ces deux sites.

Il apparaît donc clairement que ce sont les changements les plus "visibles", ceux qui produisent les changements les plus importants dans l'apparence des résidences qui suscitent la plus grande satisfaction au détriment, relatif, des aménagements plus fonctionnels.

Pour résumer ces jugements portés sur les travaux, on peut encore construire un indicateur synthétique qui tient compte du nombre de réponses positives (ou bien négatives) exprimées.

Il apparaît alors que presque un locataire sur deux (47% exactement), à St Michel, déclare être satisfait de chacun des travaux proposés à son jugement. 71% des personnes interrogées, dans la même résidence sont satisfaites de tous les travaux ou bien de presque tous, c'est à dire à l'exception d'un seul.

Par comparaison, les habitants d'Ivry et d'Epinay font preuve d'un enthousiasme moins grand dans la mesure où "seulement" une personne sur quatre, environ, est satisfaite de tous les travaux effectués dans sa résidence.

Cependant, le nombre de ceux qu'on pourrait considérer comme les vrais mécontents, c'est à dire ceux qui déclarent ne pas être satisfaits d'au moins cinq réalisations, reste assez faible quelle que soit la résidence : 8% à St Michel, 12% à Ivry et 16% à Epinay.

Tableau 31 : Indicateur de synthèse de satisfaction des travaux

	St Michel			Ivry			Epinay			Total	
	Eff.	%	cumul	Eff.	%	cumul	Eff.	%	cumul	%	cumul
satisfaits partout	33	47	47	19	25	25	18	23	23	31	31
satisfaits sauf pour 1 cas	17	24	71	14	18	43	10	13	36	18	49
insatisfaits pour 2 cas	8	11	82	19	25	68	12	15	51	17	66
insatisfaits pour 3-4 cas	7	10	92	15	20	88	26	33	84	21	87
insatisfaits pour 5-9 cas	6	8	100	9	12	100	13	16	100	13	100
Total	59	100	100	76	100	100	71	100	100	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

6. LA SATISFACTION GLOBALE

Les résultats concernant la satisfaction exprimée par les locataires sur le résultat final de l'ensemble du programme de la réhabilitation font un peu oublier les éléments critiques qu'on aurait pu faire apparaître incidemment, concernant la concertation ou bien la manière dont se sont déroulés certains travaux : les avis sont toujours extrêmement positifs.

6.1. LES PERCEPTIONS D'ENSEMBLE

L'ensemble du programme de réhabilitation emporte assez largement l'adhésion des locataires puisque le score de satisfaction le plus faible enregistré, à Ivry, est tout de même de 83%. Autrement dit, si les locataires ont des jugements un peu plus nuancés en ce qui concerne tel ou tel aspect particulier de la rénovation de leur résidence, quand on leur demande d'apprécier globalement le travail qui a été réalisé, ils relativisent la portée de leurs critiques et émettent une opinion très nettement positive.

Tableau 32 : jugement global sur la réhabilitation

	St Michel		Ivry		Epinay		Total
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	%
plutôt satisfaits	68	96	63	83	72	91	90
plutôt insatisfaits	3	4	13	17	7	9	10
Total	71	100	76	100	81	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

En considérant toutes les questions qui ont été posées précédemment, et en calculant un indice synthétique d'instatisfaction (ceux qui se déclarent au moins une fois «pas du tout satisfaits»), on obtient des résultats assez peu différents dans la mesure où il n'y a guère plus du quart des habitants d'Epinay qui nous font part de leur instatisfaction sur au moins l'un des aspects de la réhabilitation.

Tableau 33 : Satisfaction générale (indicateur synthétique)

	St Michel		Ivry		Epinay		Total
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	%
insatisfaits	6	8	14	18	19	24	17
Total	71	100	76	100	81	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Ce tableau est calculé à partir des questions sur l'annonce de la réhabilitation, annonce du projet, le déroulement général des travaux, le déroulement des travaux intérieurs, extérieurs et dans les immeubles et la satisfaction sur le résultat final.

Les principales motivations des jugements de satisfaction exprimés tiennent encore à ce qui relève de l'apparence des résidences : elles semblent aujourd'hui plus "propres" (20% sur l'ensemble des locataires) que par le passé, plus "valorisantes" (15%) pour ceux qui les habitent, voire plus "belles" (14%).

Tableau 34 : Le résultat de la réhabilitation

	St Michel		Ivry		Epinay		Ensemble
	Effectif	En %	Effectif	En %	Effectif	En %	En %
plus propre	12	17	13	18	19	24	20
contentement général	17	25	8	11	14	18	18
satisfaction sur des travaux	7	10	6	8	9	10	10
agréable	6	9	12	16	18	23	16
plus valorisant	10	14	10	14	14	18	15
beau	9	13	12	16	11	14	14
mieux qu'avant	5	7	10	14	10	13	11
déception sur des travaux	8	11	19	26	14	18	19
problèmes particuliers	4	6	10	14	10	13	11
manque de finition	6	9	7	10	3	4	7
Total	84	121	107	147	122	155	141

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Presque 60% des personnes interrogées dans les 3 sites nous déclarent que l'apport principal de la réhabilitation est d'offrir un cadre de vie "plus agréable". La propreté, la sécurité la perception de valorisation par rapport à l'extérieur arrivent ensuite, ce qui n'a rien d'étonnant dans la mesure où ce que l'on entend par "agréable", finalement, peut parfaitement les inclure.

Si cette perception du nouveau cadre de vie se retrouve à proportion égale dans tous les sites, les personnes interrogées à St Michel sont plus nombreuses à trouver le groupe de logements plus "propre" et d'un meilleur aspect vis-à-vis de l'extérieur. Sur ce dernier point, certaines propositions se retrouvent fréquemment :

- *"De l'extérieur c'est plus joli, on peut inviter du monde"* ;
- *"Ça donne une image agréable de l'extérieur, c'est plus propre ».*

Nous pouvons noter que pour quelques personnes d'Epinay, la réhabilitation leur a apporté une hausse des loyers, mais surtout du prix du parking...

Tableau 35 : L'apport de la réhabilitation

	St Michel		Ivry		Epinay		Ensemble
	Effectif	En %	Effectif	En %	Effectif	En %	En %
cadre de vie plus agréable	39	56	45	62	44	57	58
propreté	20	29	8	11	18	23	21
plus de sécurité	15	21	13	18	14	18	19
bel aspect extérieur, moins honte	17	24	13	18	12	16	19
changement positif dans le comportement des gens	7	10	8	11	6	8	10
hausse des loyers ou prix du parking	1	1	7	10	10	13	8
Total	99	141	94	130	104	135	135

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

La satisfaction globale exprimée dépend, au moins en partie semble-t-il, de l'information reçue lors de la préparation des travaux. Lorsqu'on croise la variable correspondant à l'appréciation de l'information et la satisfaction finale, on peut en effet se rendre compte que les personnes se disant "suffisamment informées" sont presque 100% à se dire satisfaites du résultat final de la réhabilitation, tandis que celles se déclarant "non informées" sont sensiblement moins nombreuses à se dire "satisfaites" du résultat final de la réhabilitation.

Tableau 36: le croisement de l'information et de la satisfaction finale

	Ensemble	
	satisfaits	insatisfaits
Informés	95	5
Non informés	75	25

Source : Enquête CRÉDOC / France Habitation, juin 1997

Le rapport d'évaluation que nous avons déjà cité, analyse l'attente des locataires en ce qui concerne les travaux en particulier et montre qu'il existe un décalage entre ces attentes et l'aspect technique des interventions. Les critiques les plus souvent évoquées concernent précisément des aspects techniques comme l'absence de prise en compte de travaux simples mais non "visibles" qui pourtant changeraient la vie quotidienne des locataires (nombre et emplacement des prises électriques, mauvaise qualité des finitions qui suscite les mécontentements). Selon les auteurs de ce rapport, la recherche des interventions dites de "prestige" est criticable, parce qu'elle joue sur la visibilité et l'apparence, sans apporter une réelle amélioration du confort intérieur des logements. Il semble pourtant que ce soit bien ces éléments visibles qui, au moment où nous avons réalisé notre étude (six mois après la fin des travaux), emportent le plus l'adhésion des locataires, et sont considérés par eux comme le principal apport de la réhabilitation.

7. REHABILITER : RENOVER L'ESTIME DE SOI ?

L'appréciation de l'impact qu'a pu avoir la réhabilitation sur l'image que les habitants ont d'eux-mêmes est assez largement positive même si des nuances doivent être apportées selon les sites. On peut toutefois regretter que la concertation n'ait pas été l'occasion d'impulser une dynamique sociale susceptible de changer durablement les rapports entre les locataires.

7.1. L'EFFET DE LA REHABILITATION

L'impact le plus visible de la réhabilitation, sur les trois sites, concerne manifestement la manière dont les locataires se considèrent eux-mêmes et la manière dont ils se comportent à l'égard des bâtiments, encore que l'effet puisse varier assez fortement d'un site à l'autre : 59% des habitants de St Michel pensent qu'elle a eu un effet positif sur l'image qu'ils ont d'eux-mêmes, comme 57% des habitants de la résidence d'Ivry et 48% de ceux d'Epinay. De même, 64% des locataires de la résidence Le Liers estiment que la rénovation a changé le comportement des habitants à l'égard des bâtiments, tout comme 49% de ceux d'Ivry et d'Epinay.

Ces résultats vont à l'encontre de certaines remarques que nous avons recueillies lors des entretiens qualitatifs qui laissaient au contraire supposer que rien, finalement, n'avait changé :

- *"Non ce n'est pas ça qui fera changer les gens !"*(la gardienne d'Ivry) ;

- *"La réhabilitation ça ne change rien, les gens restent les mêmes (...) il y aura toujours des bagarres entre jeunes, ça ne joue pas, l'environnement n'influe pas sur le comportement des gens* » (une locataire de St Michel) ;

- *"Au début les gens étaient plus gais, plus communicatifs, aujourd'hui ils ont peur, c'est redevenu comme avant* » (une locataire d'Epinay).

Un locataire d'Epinay, qui a pu observer immédiatement l'effet positif de la réhabilitation sur le comportement des gens est visiblement très déçu du côté éphémère de ce changement : « *Les gens étaient plus gais, même nous on rentrait avec plaisir parce qu'on savait qu'il y avait un cadre accueillant qui nous attendait (...) et puis maintenant tout est cassé c'est vraiment désolant d'ailleurs si ça continue comme ça on va finir par partir!"*.

Tableau 37 : Hiérarchie des effets
(base du classement : St Michel)

	St Michel			Ivry			Epinay		
Effets sur :	+	-	0	+	-	0	+	-	0
les comportements des locataires à l'égard des bâtiments	64	0	27	49	13	25	49	6	39
les comportements des jeunes à l'égard des bâtiments	61	3	25	28	13	51	30	13	51
la manière dont les locataires se considèrent eux-mêmes	59	0	22	57	4	22	48	1	41
l'image que se font les locataires de France Habitation	56	2	15	43	13	20	45	13	30
les rapports entre locataires et leur environnement	42	0	39	27	4	40	34	1	45
les rapports entre voisins	37	0	54	45	1	45	35	3	52

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

+ = Effet positif - = Effet négatif 0=Aucun effet

En ce qui concerne le comportement des jeunes envers les bâtiments, le changement à l'air d'être moins visible puisque, hormis St Michel où encore une fois la situation est idéale (61% des personnes interrogées pensent que la réhabilitation a eu un effet positif sur ce point),

un locataire sur deux à Ivry et Epinay estime qu'elle n'a rien changé à leur attitude, et 13%, dans ces deux résidences, pensent même qu'elle a eu un effet négatif.

Il est vrai qu'Epinay et Ivry semblent être des sites plus sujets aux actes de dégradation matérielle, et que, malgré les travaux relativement proches, les personnes interrogées constatent un manque de respect envers les bâtiments :

- *"le miroir de l'ascenseur venait d'être posé, le lendemain ils avaient gravé dessus, le miroir était esquinté (...) il y a toujours des personnes qui sont là pour détériorer et dégrader, ça me révolte"* (une locataire d'Epinay) ;

- *"Les graffitis dans les caves, c'est presque parti, sur la porte de l'ascenseur dans le hall, il y est inscrit des insultes... c'est dommage parce que c'était vraiment chouette, oui c'était bien"* (une autre locataire).

La réaction d'un locataire déçu du non respect de certains évoque la fragilité du contexte local : *"on espérait que les choses allaient changer, les habitudes des gens, mais bon, ça a été au début, les gens se sont mis à respecter et puis là, maintenant tout se dégrade..."*. Le sentiment que bien vite les locataires ont relâché leurs efforts pour respecter les bâtiments est particulièrement représenté dans les entretiens : *"un changement au début, et très vite ils se sont habitués à ce que ce soit propre et ils ont tendance à faire comme avant, à passer les ordures par les fenêtres..."* évoque la gardienne.

Par contre à St Michel, l'analyse des entretiens confirme la tendance qui se dégage des résultats du sondage, à savoir que l'ensemble des habitants, jeunes compris, respectent davantage les bâtiments: *"en y allant régulièrement, ce que je peux constater c'est que c'est quand même bien respecté, les boites aux lettres ne sont pas défoncées, c'est pas trop tagé, les gens respectent les lieux"* (un éducateur). La réhabilitation aurait déclenché une prise de conscience de la part des locataires au niveau du respect de leur environnement : *"les gens font la police eux-mêmes, il y a beaucoup de choses qui les dérangent alors qu'avant ils s'en foutaient"* (la gardienne).

A Ivry, la nuisance principale demeure le bruit causé par les rassemblements de jeunes à l'extérieur, mais les personnes interrogées redoutent l'arrivée de l'hiver, période où les rassemblements se font dans le hall et où l'on constate le plus de dégradations : *"la réhabilitation a été finie cet hiver, donc les gens n'ont pas encore eu trop le temps de squatter le hall, mais d'ici l'hiver prochain, ils vont y être, il va faire froid dehors, ils ne voudront pas fumer dehors, ils vont fumer dans les halls"* (un animateur). De plus, les conflits latents existant entre générations ne font qu'accroître les réactions de provocations et de vandalisme : *"c'est difficile, il n'y a pas franchement de vrai dialogue, les gens ont fait une pétition parce qu'ils ne voulaient pas qu'ils aient la salle, les jeunes se sont dit 'puisque c'est comme ça on va casser la salle!'"* (une locataire). Certains actes de dégradation sont commis à l'encontre des aménagements destinés à prévenir certaines dégradations des jeunes : *"la première fois, on a enlevé les trucs anti-squatt, pour montrer notre colère, cet hiver on pense récupérer la salle"*.

Pourtant, selon un animateur extérieur à la cité les jeunes sont attentifs aux efforts qu'on a fait pour rénover leur résidence : *"les jeunes sont plus sensibles au fait qu'il y ait des travaux, dans l'état où c'était (...). Les jeunes cassaient un petit peu ce qui restait, maintenant je crois qu'ils respectent un peu plus leur cité"*.

Dans tous les sites, la réhabilitation semble également avoir un effet positif sur l'image que les locataires ont de leur bailleur, quoique dans des proportions assez variables : 56% des habitants de St Michel sont d'accord pour penser qu'elle a changé en bien l'image qu'ils ont de France-Habitation, comme 43% des habitants d'Ivry et 45% des habitants d'Epinay.

En outre, c'est le point sur lequel les résultats sont le moins probants, il ne semble pas que les rapports entre les locataires, entre eux et avec leur environnement, se soient considérablement modifiés : dans chacun des sites, c'est une majorité, au moins relative, des personnes interrogées (54% à St Michel, 45% à Ivry et 52% à Epinay) qui pensent que la réhabilitation n'a eu aucun effet sur les rapports de voisinage. Il n'y a guère qu'à St Michel où

42% des locataires (contre 39% qui jugent qu'elle n'a eu en la matière aucun effet) pensent que leurs rapports avec leur environnement (autre voisinage et commerces) s'en trouvent améliorés du fait de la réhabilitation.

Même si la question était un peu difficile, en ce sens que certains locataires ont trouvé la formulation un peu "excessive" (nos enquêteurs se sont vus répondre souvent : *"Oh je n'irai pas jusque là !"*), il y a toujours une majorité relative des locataires des trois sites pour dire qu'ils se sentent aujourd'hui plus fiers qu'avant d'habiter leur résidence.

Tableau 38 : Fierté d'habiter dans le groupe de logements

	St Michel		Ivry		Epinay		Total
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	%
plus fier	27	46	32	48	30	42	42
aussi fier	9	15	17	25	21	30	30
ne sais pas	23	39	18	27	20	28	28
Total	59	100	67	100	71	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

L'analyse des entretiens qualitatifs permet d'apporter encore d'autres indices du meilleur bien-être des habitants dans leur résidence.

De nouvelles pratiques...

Tout d'abord, les locataires sont unanimes pour dire qu'ils apprécient plus leur cadre de vie aujourd'hui, la réhabilitation aurait même entraîné le développement de nouvelles pratiques liées au goût et à l'esthétique du logement :

- *"Beaucoup de gens ont changé leurs rideaux parce que les fenêtres ont été changées, on a mis des rideaux propres, on a eu des gens qui ont changé leur papier peint »* (la gardienne d'Epinay) ;

- *"On a plus envie, on a plus de goût (...) quand c'est propre, on voudrait que ça y reste (...) la plupart des gens ont acheté de nouveaux rideaux »* (la gardienne de St Michel).

Ce sentiment s'accompagne aussi d'une envie de rester chez soi, d'un certain *cocooning*, parce qu'on s'y sent mieux :

- *"On reste facilement à l'intérieur de notre logement, on a envie que ça soit propre, on fait le ménage, avant on passait moins de temps dans notre appartement »* (un locataire de St Michel) ;

- *"Ça change complètement la mentalité des gens, il y a beaucoup de gens qui nous disaient qu'ils allaient déménager, et maintenant ils n'y pensent même plus »* (la gardienne de St Michel).

Ouverture sur l'extérieur

L'amélioration de l'environnement développe aussi chez les locataires une nouvelle forme de sociabilité : les personnes rencontrées en entretien nous disent qu'elles accueillent plus facilement des gens de l'extérieur à venir chez eux.

- *"C'est plus agréable, quand les gens viennent ils sont contents, les gens ont envie de venir, ils n'ont plus honte d'inviter quelqu'un, avant ils n'osaient pas" ;*

- *"Même nous, on va plus facilement inviter des amis à manger, alors qu'avant on ne le faisait pas parce qu'ils avaient peur pour leur voiture »* (un locataire de St Michel) ;

- *"On a plus de plaisir à recevoir des gens chez nous, ça fait moins 'taudis' »,* (un locataire d'Epinay) ;

L'analyse des questions ouvertes permet de vérifier cette tendance, les invitations d'amis chez soi est plus conséquente aujourd'hui, et on relève fréquemment des évocations de ce type : *"on invite plus les gens chez nous. C'est plus valorisant pour les gens qui rendaient visite et plus agréable pour nous".*

C'est *presque* une résidence...

L'image que renvoient les 3 sites réhabilités s'est transformée, l'aspect est aujourd'hui plus résidentiel, parce que plus propre :

- *"Oui, on a une meilleure image, ça fait moins 'squatt', moins 'cité'"* (une locataire de St Michel) ;

- *"Peut-être que les alentours nous regardent autrement qu'avant, ça faisait penser à une zone, où l'on ne rentre pas, où l'on n'est pas en sécurité"* (la gardienne de St Michel) ;

- *"J'ai entendu dire que des gens revendiquaient à y habiter »* (un éducateur à St Michel) ;

- *"Dans l'ensemble c'est plus agréable,* ***ça fait presque résidence****"* (une locataire d'Epinay).

- *"C'était un quartier qui avait une image négative et grâce à la réhabilitation et aussi à un travail fait avec les jeunes, les moins jeunes, la création d'équipement, c'est un quartier dont globalement l'image a changé. C'est un quartier aussi différent, puisqu'il y a un mélange avec des pavillons. »* (la responsable d'urbanisme d'Epinay).

Un changement de comportement, de nouveaux contacts

Même si la réhabilitation ne semble pas avoir contribué à profondément transformer la mentalité des gens, plusieurs cas d'amélioration de comportement ont été décrits :

- *"Il y a un changement de la mentalité des jeunes par rapport à ça, le gars qui habite l'immeuble fait plus attention, comme il y a eu des augmentations de loyers".* (un animateur d'Ivry) ;

- *"On a plus de contacts avec les locataires depuis les travaux, et les gens respectent plus les bâtiments"* (un locataire d'Ivry).

A Epinay, le fait que les entrées soient déplacées revêt non seulement un aspect pratique, mais a également une incidence sur les rencontres, les échanges au sein des immeubles : *"quand on passait de l'autre côté on voyait personne, que là on voit des gens »*.

Cet avis est partagé par la responsable en urbanisme à la municipalité pour qui la résidence ne participait auparavant pas pleinement à la vie du quartier avec l'ancien système des entrées, obstacle à l'intégration du site et de ses résidents : *"cet immeuble avait une très mauvaise image et connotation du fait de ces entrées insécures, nous avions des difficultés à trouver des preneurs pour les logements"*.

7.2. L'IMAGE DE LA RESIDENCE

On peut finalement opposer presque terme à terme chacun des traits d'image de la résidence avant et après les travaux comme le montre la comparaison de ces deux questions ouvertes dont la première était posée au début des entretiens, et la seconde, à la fin : avant la réhabilitation les résidences sont perçues comme «sales» et «vétustes», tandis qu'aujourd'hui elles apparaissent comme «propres» et «agréables».

Tableau 39 : Image du site avant la réhabilitation

	St Michel		Ivry		Epinay	
	Effectif	En %	Effectif	En %	Effectif	En %
sale	39	55	28	37	33	42
dégradé / vétuste	22	31	30	39	21	27
besoin de travaux	9	13	9	12	10	13
moche	8	11	9	12	9	11
vandalisme	6	8	4	5	9	11
insécurité / vols	7	10	4	5	7	9
triste	8	11	4	5	4	5
invivable	3	4	7	9	4	5
Total	102	143	95	124	97	123

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Tableau 40 : Image du site <u>après</u> la réhabilitation

	St Michel		Ivry		Epinay	
	Effectif	En %	Effectif	En %	Effectif	En %
propreté	21	40	14	26	20	35
agréable	10	19	8	15	12	21
esthétique / meilleure image	7	13	12	23	8	14
amélioration générale	4	7	10	19	10	18
satisfaction sur des travaux	3	7	9	17	6	11
plus pratique / fonctionnel	5	9	0	0	8	14
sécurité technique	7	13	1	2	2	4
Total	57	108	54	102	66	117

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

8. L'AUGMENTATION DU LOYER

L'augmentation du loyer consécutive à une réhabilitation est la crainte que partagent également le bailleur, qui peut redouter qu'elle ne soit pas acceptée, et les locataires, bien sûr, pour qui elle peut représenter le motif d'un rejet du programme de réhabilitation. Sur les trois sites enquêtés, il n'y en a pourtant qu'un seul pour lequel les locataires sont une majorité à penser qu'elle est excessive.

L'information sur les sources du financement des travaux ne semble pas avoir marqué les locataires dans la mesure où, sur l'ensemble des trois sites, il n'y a guère que 55% des personnes interrogées qui savent que France Habitation reçoit une subvention, 33% savent qu'elle utilise ses fonds propres, et 25% pensent qu'elle a recours à un emprunt. Le seul mode de financement qui frappe les esprits des locataires, surtout à Epinay et à Ivry, est l'augmentation des loyers.

Tableau 41 : Les sources de financement de la réhabilitation

	St Michel		Ivry		Epinay		Total
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	%
Financement par hausse de loyers	30	51	57	85	58	88	72
Financement par subventions	33	56	35	52	43	61	55
Financement sur les fonds de France Habitation	24	41	17	25	26	37	33
Financement par emprunts	11	19	20	30	16	23	25
Total	98	167	129	192	143	209	185

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

C'est d'ailleurs dans ces deux résidences que les locataires situent le montant de l'augmentation aux niveaux les plus élevés : 62% des habitants d'Epinay pensent que l'augmentation se situe entre 200 et 400 F., tandis que 57% des habitants d'Ivry l'estiment supérieure à 400 F.

A St Michel, les estimations des locataires sont beaucoup plus modestes en ce sens que la plupart des locataires pensent qu'elle est inférieure à 200 F.... mais 31% des personnes interrogées ne peuvent pas chiffrer son montant.

Tableau 42 : Estimation de l'augmentation du loyer

	St Michel		Ivry		Epinay		Total
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	%
entre 0 et 100 F.	25	42	2	3	-	-	14
entre 100 et 200 F.	11	19	6	9	15	21	16
entre 200 et 400 F.	4	7	21	31	44	62	35
entre 400 et 600 F.	-	-	25	37	8	11	17
entre 600 et 900 F.	1	2	9	13	-	-	5
plus de 900 F.	-	-	1	2	1	1	1
Ne sait pas	18	31	3	5	3	4	12
Total	59	100	67	100	71	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

Cette estimation n'entretient pourtant pas un rapport "mécanique" avec le jugement qu'on porte sur elle. Certes, à St Michel, 91% des personnes interrogées pensent qu'elle est finalement "normale" (76%), voire "légère" (15%). Cependant la situation des deux autres sites est moins claire. A Ivry, où l'on estime que l'augmentation est la plus élevée, 55% des locataires interrogés pensent de même qu'elle est somme toute acceptable (normale ou légère). Mais à Epinay, c'est un locataire sur deux qui pense *a contrario* qu'elle est de toute façon excessive.

Dans ce jugement entrent donc en ligne de compte certaines des opinions exprimées sur les travaux : les habitants d'Epinay, notamment, même s'ils apparaissent très satisfaits du résultat, n'ont pas complètement admis certains des travaux comme l'inversion des entrées et l'aménagement des abords (le parking, surtout, dont ils n'ont plus la jouissance sans supplément de loyer).

Tableau 43 : Appréciation sur l'augmentation de loyer

	St Michel		Ivry		Epinay		Total
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	%
excessive	5	9	30	45	37	52	37
normale	45	76	36	54	28	39	55
légère	9	15	1	1	6	8	8
Total	59	100	55	100	71	100	100

Source : Enquête CREDOC / France Habitation, juin 1997

9. CONCLUSION

A l'issue de cette étude, deux types de conclusions peuvent être tirées : le premier concerne le dispositif d'évaluation lui-même, tandis que le second porte sur le bilan de la réhabilitation des trois sites sur lesquels nous sommes intervenus.

En ce qui concerne le dispositif, la confrontation des entretiens qualitatifs et des résultats du sondage permet de bien rendre compte de la manière dont a été vécue la réhabilitation, même si, sur certains points précis, il peut encore être amélioré. Les axes d'optimisation du dispositif concernent en premier lieu la méthode du recueil de l'information que l'on peut homogénéiser en adoptant définitivement le face à face, mais aussi le questionnaire que l'on peut développer en particulier sur deux points :

- Pour ce qui est de la concertation on pourrait, d'une part, mesurer davantage la compréhension qu'ont les locataires de la pertinence du projet, de ses développements et de ses implications et, d'autre part, mieux tenir compte des effets de la concertation sur les rapports entre locataires.

- On pourrait aussi adopter un point de vue plus "prospectif" à la fin du questionnaire. Il s'agirait alors de tenir compte de l'évolution du résultat au cours des six mois qui ont suivi la fin des travaux : des dégradations ont-elles eu lieu depuis la fin de la réhabilitation, et pense-t-on que l'état des lieux va se maintenir au cours des six prochains mois, par exemple ?

En ce qui concerne le bilan des trois opérations réalisées à St Michel, à Ivry et à Epinay, il apparaît très nettement qu'elles ont été couronnées de succès même si, selon les sites, plusieurs indices de relativisation doivent être pointés.

La première conclusion qu'il convient en effet de tirer de l'expérience de ces trois sites est en effet que la réhabilitation a été largement appréciée par le plus grand nombre des locataires, que ce soit à St Michel, où il est vrai que ce sentiment est le plus largement partagé, à Ivry ou à Epinay. L'apport le plus évident des programmes de réhabilitation concerne l'apparence des bâtiments et l'image que les locataires ont d'eux-mêmes : de "cités" à l'aspect peu valorisant, les groupes de logements sont devenus des "résidences" plus conformes au statut que les locataires pensent avoir... et qu'ils ont dans une certaine mesure puisque la population qui habite les groupes de logements de France-Habitation est loin d'avoir les caractéristiques des habitants des quartiers difficiles.

La dimension symbolique est donc, dans les trois cas qui nous intéressent, la plus importante mais c'est aussi la plus difficile à tenir. Si les travaux proposés par France-Habitation concernaient en effet bien plus l'aspect visible des bâtiments (de l'extérieur ou bien dans les parties communes), il se pourrait bien que l'effet induit par ces réalisations soit éminemment "périssable". A Ivry et Epinay, notamment, certains locataires évoquent en effet des dégradations qui commencent à se re-produire.

D'autre part, cette logique de modifier l'apparence des lieux, qui rencontre incontestablement une attente très forte des locataires, n'a toutefois pas été poursuivie jusqu'au bout, et ceux qui pensent que les abords extérieurs (espaces verts, jardins d'enfants, etc.) auraient dû être traités en même temps que le bâti, sont nombreux à St Michel et Ivry. Certes des discussions sont actuellement en cours pour remédier à ce problème, et l'on voit bien, au travers des résultats de cette enquête, à quels besoins correspondent ces attentes.

Si les espaces verts constituent donc un point sur lequel des réponses pourraient prochainement être apportées, la conservation des acquis de la réhabilitation pose une question plus essentielle qui n'est pas sans renvoyer au processus de la concertation. Il semble en effet que les discussions qui ont précédé les travaux n'aient pas permis d'initier partout une véritable dynamique sociale telle que l'ensemble des habitants puissent s'approprier les bénéfices des travaux ou bien, comme l'idée a été avancée par un locataire de St Michel, *"ce*

soient les gens eux-mêmes qui fassent la police" pour faire respecter les acquis de la réhabilitation.

Il est clair que ce n'était pas là un des objectifs assignés à la concertation mais on peut s'interroger sur l'intérêt qu'il y aurait, de ce point de vue au moins, à l'élargir un peu plus. Cela ne va certes pas de soi et les responsables des groupes de logements nous ont tous dit que les locataires n'ont pas tous manifesté le même intérêt pour la réhabilitation, et qu'il n'a pas toujours été facile "d'aller les chercher" pour qu'ils participent aux discussions.

Compte tenu des critiques qui ont été portées sur la concertation à Ivry et Epinay, et qui semblent être partagées par un nombre non négligeable de personnes, on peut cependant s'interroger sur l'efficacité du mode de concertation choisi, notamment du point de vue de la compréhension qu'ont eu les locataires des enjeux de la réhabilitation.

Deux aspects particuliers, enfin, méritent d'être soulignés en ce qui concerne les sites d'Ivry et d'Epinay, et qui portent encore sur le suivi et la finition des travaux. Il y a en effet, dans ces deux résidences, un bon nombre des locataires qui pensent qu'un meilleur suivi de la réalisation des travaux aurait permi de faire en sorte qu'ils se passent mieux. Ces critiques semblent indiquer qu'en complément de la démarche de concertation, quelques manques auraient pu être comblés en ce qui concerne l'accompagnement des locataires pendant la réalisation des travaux, accompagnement qui pourrait d'ailleurs se prolonger quelques mois après la fin des travaux.

ANNEXES

LES DIFFERENTS MODES DE CONCERTATION SELON L'ENQUETE DU GERU[8]

o Le degré minimal de concertation correspond à l'envoi d'un courrier d'information et l'organisation d'une réunion de présentation du projet. En l'absence de réaction négative de la part des locataires, le projet est considéré comme entériné et la phase de réalisation est engagée. Il existe certaines situations où les relations entre les locataires et le gestionnaire sont bonnes, où les besoins des premiers sont connus et identifiés, dans ce cas, une concertation poussée n'est pas véritablement nécessaire : *"nous avons pu isoler un groupe de petites opérations, peu ambitieuses, réalisées dans des contextes sociaux non conflictuels, et dans lesquelles le maître d'ouvrage a pu se contenter de cette simple 'information' des locataires "*[9]. L'enquête souligne en outre que dans certains cas, les concertations ont été annoncées au dernier moment, ou bien elles se déroulaient pendant les heures de travail des locataires ce qui empêchait la confrontation des opinions de tous les intéressés.

o Un autre degré de concertation, cette fois engageant davantage la participation active des locataires : c'est le cas lorsque des groupes de travail sont constitués ou lorsque les locataires ou représentants sont invités à réagir, par exemple sur la présentation des maquettes du projet. Pourtant, le rapport d'évaluation souligne qu'il est rare que ce processus conduise à une remise en question des choix prédéterminés par l'organisme bailleur. Les raisons en sont que la plus grande partie du projet n'est pas modifiable pour des contraintes techniques, et aussi que le consensus entre locataires semble difficile pour pencher vers une modification du projet. Les seuls cas rencontrés de concertations suivies d'effets significatifs sont ceux où les associations de locataires ont refusé la réalisation d'une partie importante du projet.

---

[8] Réalisée après la rencontre avec 24 associations

[9] *Ibid.*, p308.

o La forme la plus élaborée de concertation est celle où il est laissé un pouvoir de décision aux associations de locataires, se traduisant par la liberté de choisir eux-mêmes la réalisation de travaux, notamment lorsque ceux-ci peuvent être modulés selon les logements.

Dans ce dernier cas, on peut parler réellement de "négociation", et la mesure de cette négociation dépend de l'évolution du projet par rapport à son état initial ou de la prise en compte des avis individuels pour l'aménagement logement par logement.

Le rapport d'évaluation nous donne un exemple extrême qui s'est traduit par un processus solide de concertation-négociation qui a mené à l'entière satisfaction des locataires, *"dans un contexte social a priori délicat"* ; réussite acquise au prix de sept années de négociation très progressive entre l'architecte et les habitants, dans le but de laisser aux locataires "*le temps d'apprendre à formuler leurs souhaits et d'élaborer un projet collectif*", (pour un coût total, il faut quand même le souligner, de 111 KF par logement), cette démarche a d'ailleurs renforcé les liens entre locataires, une réelle vie communautaire s'est instaurée à l'occasion de la réhabilitation...

Dans le registre des cas "atypiques" de concertation, l'exemple d'une commune à proximité de St Michel sur Orge est intéressant ; un partenariat actif a été mis en place avec bon nombre d'acteurs communaux et les locataires se sont fortement investis dans le projet pour réaliser du " sur mesure ".

Le responsable du contrat de ville de St Michel nous parle de cette expérience :

" Ils ont engagé des équipes de paysagistes, des fabriquants de jeux, de plasticiens, ils ont travaillé avec les écoles, ont fait des ateliers avec les parents, les enfants, chacun retrouvait dans son environnement ses oeuvres, il y a eu une animation permanente avec un atelier où tous les gens intéressés venaient bosser. Le résultat est quand même probant. Le fait qu'il y ait eu un gros effort du bailleur a entraîné un gros effort de la mairie : il y a eu la création d'une mairie de quartier, elle a rénové une salle pour les spectacles, ils ont multiplié le nombre d'associations, mais en même temps, plus on rapproche le décisionnaire du

problème du locataire, plus on occulte le rôle des associations des locataires. La personne qui a un problème va à la mairie, elle dit son problème et une fois par semaine il y a une réunion entre la mairie et le bailleur et les problèmes sont résolus au fur et à mesure. L'association de locataires est obligée de se resituer dans la convivialité, la vie quotidienne, sans couvrir le pain habituel qu'elle mange qui est celui de la réclamation sur tel ou tel aspect de maintien en état du logement. ".

Lorsqu'il y a une concertation poussée, les municipalités s'investissent partie prenante dans le projet, aux côtés des associations de locataires et de différents partenaires. Elles interviennent généralement dans le cadre des procédures HVS ou DSQ ou simplement dans le cadre de la procédure PALULOS. Le rapport d'évaluation déjà cité montre que les cas où les municipalités entament le dialogue avec les associations et sont réellement partie prenante du projet sont assez rares.

Tableau : Les différentes modalités de concertation

	Modalités
Type 1 : Information simple	Réunion d'information, éventuellement passage d'un questionnaire, pas d'implication de la commune *(a concerné 19 opérations dont 4 en sites DSQ).*
Type 2 : Information avec choix mineurs	Choix au niveau des travaux dans les logements, l'avis des associations de locataires est demandé pour les 2/3 des cas *(a concerné 8 opérations dont 2 en sites difficiles).*
Type 3 : Consultation restreinte	Le type de concertation reste l'information mais avec l'introduction de choix possibles, l'organisation de permanences, expositions, appartement témoin *(a concerné 21 opérations dont 12 HVS ou DSQ).*
Type 4 : Consultation élargie	Existence d'un partenariat avec les travailleurs sociaux. Mise en place de MOUS ou MOS (maîtrise d'oeuvre sociale). Implication de la DDE et des élus, avis des locataires pour 1 cas *(a concerné 12 opérations dont 9 en HVS ou DSQ).*
Type 5 : Négociation	Négociation avec les locataires et/ou les associations, 15 cas à l'initiative des élus.
Type 6 : Forte négociation	Ouverture très large du partenariat avec une volonté communale très forte *(concerne 4 cas de HVS DSQ.).*

Source : enquête du GERU pour la DHC, juin 1993

BIBLIOGRAPHIE

GENESTIER Philippe " Quel avenir pour les grands ensembles ", in *Ville, Exclusion et Citoyenneté*, sous la direction de ROMAN Joël, Esprit, 1993, Paris.

WINTER Frédéric " Territoire de l'insécurité ou insécurité du territoire ", in " Agir contre l'insécurité " n°40 de la revue *HLM d'aujourd'hui*.

La réhabilitation de l'habitat social, Rapport d'évaluation, Comité interministériel de l'évaluation des politiques publiques, 1993, La Documentation française, p. 82.

Etude du Groupe d'Etudes et de Recherche sur l'Urbanisme sur l'évaluation de la réhabilitation pour la Direction de l'Habitat et de la Construction, juin 1993.