HAL
open science

La réhabilitation d'un grand ensemble de Vaulx-en-Velin vue par ses habitants

Loïc Bonneval, Jennifer Bidet, Anaïs Collet, Pierre Gilbert, Hélène Steinmetz, Colin Giraud, Aurélien Gentil, Johana Meynier

To cite this version:

Loïc Bonneval, Jennifer Bidet, Anaïs Collet, Pierre Gilbert, Hélène Steinmetz, et al.. La réhabilitation d'un grand ensemble de Vaulx-en-Velin vue par ses habitants. 2007. halshs-00778296

HAL Id: halshs-00778296

https://shs.hal.science/halshs-00778296

Submitted on 6 Feb 2013

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Laboratoire Junior Focales –ENS LSH

Septembre 2007

La réhabilitation d'un grand ensemble à Vaulx-en-Velin vue par les habitants

Rapport pour l'OPAC

Table des matières

Table des matières - 2 -

Présentation - 4 -

Première partie. Les habitants des Clairières et la réhabilitation : présentation de l'enquête. - 12 -

A) Des sociologues aux Clairières : l'organisation de l'enquête. - 12 -
Visite et entretiens approfondis : la phase exploratoire - 12 -
La passation des questionnaires - 13 -
Saisie et analyse des résultats. - 15 -

B) L'échantillon de l'enquête : une représentation fidèle de la population du Chemin - 15 -
Une bonne représentativité par allée - 15 -
Une représentativité correcte des différentes catégories de ménage - 17 -
Une représentativité fidèle en termes d'ancienneté - 17 -
Un profil socio-économique proche - 18 -

C) Qui sont les locataires des Clairières ? - 19 -
Aspects professionnels - 19 -
Parcours résidentiels - 20 -
Perception de l'habitat selon les différentes catégories de locataires - 23 -
Relations de voisinage - 24 -

Deuxième partie : Etat des lieux avant la réhabilitation - 27 -

A) Les problèmes avant les travaux - 27 -
Qui rencontrait des problèmes ? - 28 -
Nature des problèmes rencontrés dans les logements et les allées avant les travaux - 30 -

B) Les rapports avec l'OPAC avant les travaux - 32 -
Gestion des problèmes rencontrés dans les logements et les allées - 32 -
Communication sur le projet de réhabilitation - 36 -

C) Adhésion et participation au projet : quels facteurs ? - 37 -
L'adhésion - 37 -
L'adhésion se traduit-elle en participation ? - 40 -
Bilan sur la participation - 44 -

Troisième partie : Déroulement et jugement sur les travaux - 47 -

A) Le déroulement des travaux et son appréciation : analyse détaillée. - 47 -
La durée des travaux - 47 -
La perception du déroulement des travaux - 48 -
Gênes et nuisances - 49 -
Appréciation du travail des ouvriers - 51 -
Autres problèmes pendant les travaux - 51 -

B) Bilan des travaux - 53 -
Satisfaction pour chaque type de travaux - 53 -
Les soucis survenus après les travaux - 56 -

C) La perception globale de la réhabilitation - 56 -
Evaluation générale - 57 -
Qui émet des réserves et d'où viennent-elles ? - 58 -
Le lien entre le déroulement des travaux et la perception de la réhabilitation - 59 -

D) Evolution de l'image de l'immeuble - 64 -
Nature des effets de la réhabilitation - 66 -

E) Quelques suggestions complémentaires à propos de la réhabilitation. - 67 -

Remarques conclusives : les attentes des locataires _____ ***- 70 -***
Sommaire des tableaux _____ 74
Sommaire des graphiques _____ 74

Références citées _____ ***75***
Le questionnaire _____ 76
Profils de locataires _____ - 84 -

Présentation

NB : Afin de préserver l'anonymat, le bailleur HLM sera ici simplement dénommé l'OPAC. Le quartier de Vaulx-en-Velin sera surnommé "Clairières" et la rue où se trouve l'ensemble immobilier concerné par la réhabilitation, le "Chemin".

Les opérations de réhabilitation constituent un moment important dans la vie d'un ensemble immobilier car leurs effets ne se limitent pas au bâti et concernent l'ensemble de la vie quotidienne des habitants, de leur usage des lieux et de leurs relations sociales dans le quartier.

Suite à la réhabilitation de l'ensemble qu'il gère aux Clairières à Vaulx-en-Velin, l'OPAC a confié au laboratoire junior *Focales* de l'ENS-LSH de Lyon la mission d'évaluer la perception qu'ont les locataires des travaux réalisés. *Focales* est composé de jeunes chercheurs en sociologie urbaine qui se sont chargés de mener auprès d'un échantillon représentatif des locataires du site une enquête par questionnaires portant sur leur appréciation de la réhabilitation, et abordant également, à travers ce prisme, leur rapport à l'habitat et à la gestion de la relation de proximité par le bailleur.

- <u>Les Clairières</u>

L'OPAC gère 323 logements aux Clairières (909 habitants en 2006), dans le quartier du Mas du Taureau à Vaulx-en-Velin. Ce parc, livré en 1973, correspond aux numéros 10 à 19 du Chemin. Il comporte trois immeubles de 10 étages chacun, répartis de la façon suivante :

- Les 10 et 11 Chemin, comptant 43 logements chacun (11 T2, 20 T3, 11 T4, 1 T5)
- Les 12, 13 et 14 Chemin, 42 ou 43 logements chacun. Le 12 Chemin est configuré comme les 10 et 11, tandis que les 13 et 14 n'ont, respectivement, que 1 et 2 T2. Tous deux disposent de 20 T3 et 20 T4.

- Les 15 à 19 Chemin sont plus petits (22 logements chacun) et n'ont que deux appartements par palier, contre quatre pour les bâtiments précédents. Chaque allée compte 1 T1 bis, 11 T3 et 10 T4. Au total, 86% des logements sont des T3 ou des T4.
- Enfin, le parc géré comprend un parking et 155 garages.

Au moment de l'enquête, il y a quatre agents de résidence sur le site, dont deux en CDD. Les périodes antérieures ont été marquées par un taux de vacance important et par des phénomènes de squats qui se sont résorbés. En décembre 2006, 6 logements étaient vacants (soit trois fois moins qu'en décembre 2002) ce qui ne représente que 1,9% du parc. De ce point de vue, et en comparaison avec d'autres sites gérés par des bailleurs sociaux, les Clairières ne présentent pas de difficulté majeure. D'après une enquête réalisée auprès de 75 locataires (Mission tranquillité sécurité en 2004) les habitants ont dans l'ensemble une bonne image de leur lieu d'habitation : 7 sur 10 déclaraient ainsi se plaire aux Clairières.

- <u>Bref rappel de la réhabilitation</u>

Construit au début des années 1970, les bâtiments n'avaient pas fait l'objet de réhabilitation majeure, même si des travaux ont été réalisés, notamment sur les sols ou, ponctuellement, à l'occasion de relocations. La réhabilitation qui nous préoccupe est donc la plus importante. Elle s'étend sur 2005 et 2006 et a porté sur les façades, sur les halls d'entrée et, surtout, sur les logements. Les espaces verts, gérés par la municipalité, ont été refaits à peu près à la même période ce qui a pu laisser penser à certains locataires que les deux étaient liés. Dans le même temps, le contexte des démolitions de logements sociaux a incité certains à croire que les Clairières étaient destinées au même sort à brève échéance et que la réhabilitation ne s'imposait pas.

Après la phase de conception, les locataires ont été informés par courrier du projet et un logement témoin a été réalisé. Le courrier précisait les hausses de loyer qu'entraîneraient les travaux et invitait les locataires à se prononcer pour ou contre. La présence d'une association de locataires agréee par la CNL permettait la validation du projet si 50% des locataires ne s'opposent pas au projet (contre 40% dans les cas où un comité de locataires est

défavorable au projet[1]). Le projet a été accepté par les locataires, malgré un nombre très faible de réponses envoyées. Cependant le fait de ne pas renvoyer de réponse est comptabilisé comme une réponse positive. Il est donc difficile de faire la part des choses entre l'adhésion au projet et le manque d'implication des locataires, d'autant plus que les réunions d'information n'ont, d'après leurs organisateurs, pas attiré beaucoup de public. De ce point de vue, une enquête destinée à recueillir l'avis des locataires paraît donc nécessaire, même après la réalisation des travaux.

Ceux-ci ont duré plus d'un an au total. Ils ont commencé au 10 et 11, puis se sont déroulés au 12 à 14 et enfin au 15 à 19. Les interventions dans chaque logement ont duré environ quatre semaines, parfois beaucoup plus (notamment lorsque des problèmes obligeaient les ouvriers à revenir plusieurs fois). Les habitants sont donc restés parfois plusieurs jours sans pouvoir accéder à la cuisine et/ou à la salle de bains, et ont connu de fréquentes coupures d'eau et d'électricité. Afin de limiter la durée des travaux dans chaque appartement, le choix a été fait de ne pas protéger les meubles en les bâchant, ce qui a accentué auprès des locataires l'impression de bouleversement de leur logement.

Les travaux dans les appartements étaient donc de grande ampleur. Ils portaient essentiellement sur la salle de bains et la cuisine. Dans la salle de bains : lavabos et baignoires ont été remplacés, de même que les cloisons bois (par des cloisons en placoplâtre, avec des finitions toile de verre, peinture et faïence), et les sols ont été changés. Les plafonds ont été repeints et une évacuation permettant de mettre la machine à laver dans la salle de bains a été installée. Dans la cuisine, les éviers et meubles sous évier ont été remplacés, de la faïence a été posée et les sols ont été changés. La ventilation a été améliorée (bouchage des entrées d'air en façades et remplacement des bouches d'extraction et des ventilateurs en toiture terrasse). L'installation électrique (tableau électrique et alimentation) a été mise au norme. Les compteurs d'eau ont également été changés de façon à individualiser les factures. Cette modification n'entre pas dans la réhabilitation mais a souvent été perçue comme en faisant partie par les locataires.

[1] Circulaire du n°93-60 du 06/08/1993 du ministère de l'Equipement, du Logement, et des Transports précisant l'obligation de concertation avec les locataires dans le cadre d'une opération de réhabilitation financée à l'aide de subvention d'Etat PALULOS.

Dans les parties communes les halls ont été refaits mais pas les paliers ni les cages d'escalier. On peut voir la différence sur les deux photos suivantes :

Figure 1 : Hall d'entrée avant la réhabilitation Figure 2 : Hall d'entrée après la réhabilitation

Les sols et les murs ont été refaits (carrelage), les boîtes aux lettres encastrées. A l'extérieur, les auvents sur les entrées principales (allées 10 à 14) et les auvents arrières (allées 15 à 19) ont été remplacés, tandis que les auvents arrière ont été supprimés dans les allées 10 à 14. Les façades, enfin, ont été également rénovées (Figure 3 et Figure 4).

Figure 3 : Façade du 15 au 19 Chemin avant la réhabilitation

Les paraboles ont été montées sur les toits et sont à présents sur rail (les locataires n'y ont pas accès et doivent passer par un réparateur). On a retiré les modénatures (éléments rouges sur le premier étage) et amélioré l'isolation (isolation des pignons, traitement des joints de dilatation et mis en peinture). Sur les toits, l'étanchéité a été réparée pour l'allée 11.

Figure 4 : façade du 15 au 19 Chemin après réhabilitation

- Objectifs de l'enquête

Face à des modifications de cette ampleur, le bailleur n'a que rarement un retour satisfaisant de la part des locataires. Entre la connaissance très poussée des agents de résidence, qui a parfois du mal à remonter sous une forme exploitable aux agences, et la vision globale des responsables, il est utile de produire une information qui puisse être restituée, comme dans le présent rapport, sous forme écrite et chiffrée tout en rendant compte de données collectées sur le terrain, dans la rencontre directe avec les habitants. De façon plus précise les objectifs de cette enquête sont les suivants :

- La mesure de la satisfaction sur le résultat des travaux.

- L'évaluation du déroulement des travaux. En particulier, il est nécessaire de savoir si les habitants se sont sentis suffisamment informés et considérés avant et pendant les travaux. Ces questions sont d'autant plus importantes que les opérations dans les logements ont été assez longues et ont pu être vécues comme une contrainte importante.

- L'impact de la réhabilitation sur la perception de l'environnement : le fait de réhabiliter l'intérieur des logements a-t-il été perçu comme un facteur de revalorisation de l'ensemble du quartier ? On peut se demander si la réhabilitation a des effets sur l'image de la résidence et sur l'intérêt qu'éprouvent les locataires à habiter aux Clairières. Pour ce troisième volet, la passation en face-à-face est essentielle et permet de recueillir des impressions sur la représentation du cadre de vie, des espaces publics, de l'image du quartier et sur leur amélioration à travers la réhabilitation.

- En arrière-plan se pose la question de l'implication des habitants dans de tels projets. L'action collective autour du logement ne va jamais de soi. Même dans les copropriétés, où les propriétaires sont censés prendre à cœur leur patrimoine immobilier, leur implication et leur engagement est toujours problématique. A fortiori, des locataires ayant moins de prise sur le devenir de leur habitat et, dans le cas du logement social, une assez faible initiative dans le choix du logement, sont moins susceptibles de s'investir. Il est vrai que l'objectif n'est pas de mobiliser les locataires autour d'un projet mais de s'assurer de leur soutien, de leur approbation et du fait que les réalisations du bailleur répondent à des besoins réels. Cependant, ces attentes ne sont pas toujours exprimées ni formulées dans

des termes recevables par le bailleur, de telle sorte que le problème du dialogue entre ce dernier et les habitants continue de se poser. Sans apporter ici de réponse définitive (il faudrait y consacrer pour cela un travail spécifique) on peut penser qu'un moment fort comme celui de la réhabilitation est l'occasion de voir comment s'expriment les réticences et les souhaits des habitants.

Deux points doivent être précisés. Le premier est que l'enquête a eu lieu après la réhabilitation, avec un décalage de presque un an pour les premiers logements réhabilités. Les questions portant sur la situation avant les travaux apportent donc une vision rétrospective et peuvent souffrir d'un biais (oubli, reconstruction, etc.) En revanche, les locataires ayant un certain recul, il s'agit d'une bonne période pour évaluer les effets de la réhabilitation. Le second point porte sur l'outil utilisé, le questionnaire sociologique : s'il permet de recueillir les informations directement, en face-à-face, il est assez mal adapté à l'enregistrement des propos des enquêtés, même pour les questions ouvertes qui laissent assez peu de place pour les développer. De fait, le questionnaire ne permet pas de conserver la totalité de ce que disent les personnes rencontrées (et qui est parfois très riche). Son utilité est de produire des données fiables et chiffrées mais les sociologues le complètent habituellement par des entretiens plus approfondis et enregistrés. La convention passée avec l'OPAC et les conditions de l'enquête (nécessité de travailler dans des délais assez courts) ne prévoyaient pas la mise en œuvre de tels entretiens. Cela ne change pas la justesse des résultats obtenus mais doit être précisé pour expliquer la tonalité quantitativiste des développements qui suivent.

- <u>Organisation du rapport</u>

Le rapport présente les résultats de l'enquête menée auprès de 192 locataires du site. Il décrit tout d'abord la méthodologie suivie, les conditions de réalisation de l'étude et l'échantillon interrogé. Cette description est également l'occasion de brosser un portrait sociologique rapide des locataires des Clairières, même si une connaissance approfondie des différents profils d'habitants et de leur rapport à l'habitat nécessiterait un travail spécifique.

Les problèmes rencontrés par les locataires avant la réhabilitation, et leur rapport à l'OPAC seront ensuite abordés ainsi que l'adhésion (ou non) au projet. Même si ces questions sont traitées a posteriori, en demandant l'avis des habitants après coup, elles apportent un éclairage sur la façon dont la réhabilitation a été reçue et appréciée.

La réhabilitation en elle-même sera étudiée en deux temps : le déroulement des travaux et le jugement des habitants sur le résultat et les effets produits.

Première partie. Les habitants des Clairières et la réhabilitation : présentation de l'enquête.

A) Des sociologues aux Clairières : l'organisation de l'enquête.

L'enquête s'est déroulée en trois phases principales : une phase exploratoire, une phase de collecte des données et une phase d'analyse des résultats ainsi obtenus.

Visite et entretiens approfondis : la phase exploratoire

La première phase avait pour but d'**identifier les principales problématiques liées à la réhabilitation à la fois du côté de l'OPAC et du côté des habitants**. **Une visite a d'abord été organisée par l'OPAC** pour présenter à la fois les lieux et les membres du personnel du bailleur sur place. Le chargé de site Arnaud Binckly, ainsi que les agents de résidence Danielle Bernard, Karim Makhlouf et Ahmed Haschaï nous ont présenté l'ensemble des Clairières, son évolution au fil des années et les travaux conduits dans ces immeubles. L'équipe de proximité s'est montrée d'une grande aide pour aborder le terrain, et ses membres ont été constamment disponibles tout au long de l'enquête. Une visite de l'appartement témoin nous a permis d'identifier à la fois la nature des travaux conduits et les éventuels problèmes rencontrés.

Il était nécessaire de compléter cette première approche par des **témoignages approfondis de quelques habitants** dans la mesure où la perception des locataires était probablement différente et complémentaire de celle du personnel de l'OPAC. Six ménages ont été ainsi rencontrés dans des entretiens approfondis d'environ une heure. Ces ménages aux caractéristiques variées (statut conjugal, taille de la famille, ancienneté dans les immeubles, âge, activité professionnelle) ont été conseillés par les membres de l'équipe de proximité, ce qui a facilité la prise de contact avec eux. Sans être représentatifs de l'ensemble des locataires, ils avaient des préoccupations suffisamment différentes pour compléter notre liste d'hypothèses et de questions. Ces entretiens ont notamment souligné que la réaction à la réhabilitation ne pouvait pas être considérée comme une problématique à part et qu'il fallait la resituer au sein de l'histoire personnelle de chaque locataire dans le quartier. Ainsi, le

jugement sur la réhabilitation était souvent étroitement mêlé avec le jugement général sur l'immeuble et le quartier. Plus généralement, on a pu remarquer que les habitants rencontrés en entretien rebondissaient spontanément sur d'autres problèmes que ceux liés à la réhabilitation.

Au terme de cette première phase, nous avons pu élaborer **un questionnaire le plus complet possible sur la réhabilitation elle-même** (questions précises sur les différents travaux entrepris afin d'avoir un jugement le plus fin possible) **et sur les facteurs qui pouvaient jouer sur la perception de cette réhabilitation** (ancienneté et attachement au quartier, âge, sexe, profession, ...). Ce questionnaire a été testé afin d'identifier des anomalies, des manques et des problèmes de formulation auprès de 4 autres ménages. Il était notamment important de formuler les questions de la manière la plus simple et en même temps la plus précise pour dépasser les problèmes de langue avec certains ménages étrangers ou d'origine étrangère. Le temps moyen de passation de ce questionnaire assez détaillé avait alors été évalué à 20 minutes.

Il faut reconnaître une lacune à notre questionnaire : il n'aborde jamais directement la question des paraboles relocalisées sur le toit. Cet aspect des travaux nous avait pourtant été présenté par l'équipe de l'OPAC mais elle n'a pas été prise en compte au cours de la construction du questionnaire. On peut cependant utiliser cette faille pour identifier l'importance de ce changement pour les habitants : rares sont ceux qui nous ont spontanément parlé de cette question au cours de la passation. Ceci constitue *peut-être* un indice de l'acceptation de cette mesure.

La passation des questionnaires

Une fois le questionnaire construit, nous avons organisé la collecte des données sur un temps ramassé de trois jours au milieu du mois de mai 2007. Les habitants avaient été prévenus par un courrier de l'OPAC remis dans leur boîte à lettre et affiché dans l'entrée de chaque immeuble. Afin de rencontrer un grand nombre de ménages chez eux et pour faire varier le type de ménages rencontrés, nous avons étalé la passation sur de longues plages horaires (entre 14h et 20h) et sur plusieurs jours (mercredi, jeudi et vendredi) : cela nous a permis d'avoir à la fois des actifs et des inactifs (femmes au foyer, retraités), de jeunes

familles et des personnes âgées. Il était précisé que les enquêtés devaient être le chef de ménage ou son conjoint et, même si certains enfants y ont parfois participé avec leurs parents, l'étude ne porte pas sur les enfants, adolescents et jeunes qui pourraient faire l'objet d'autres études spécifiques (d'autant plus qu'ils sont des usagers du site et qu'ils reviennent en permanence dans le discours des adultes).

Une équipe d'environ 8 enquêteurs a procédé à la collecte des témoignages auprès des locataires, chaque enquêteur prenant en charge une allée. En plus des membres de Focales, des étudiants en sociologie de l'Université Lyon 2 avaient été recrutés pour effectuer une partie de ce travail de collecte ; l'expérience a été pour eux instructive et ils se sont montrés très enthousiastes de l'accueil rencontrés dans les allées des Clairières. Il semblerait que les habitants ont, eux aussi, apprécié s'adresser à ces enquêteurs.

De manière générale, **l'accueil a été très majoritairement favorable** : peu de locataires ont refusé d'ouvrir leur porte et de répondre à nos questions. Nous nous présentions comme un organisme indépendant (garantissant donc l'anonymat des réponses) effectuant une enquête pour l'OPAC. Cette présentation nous a permis de recueillir des témoignages peut-être plus fidèles à la réalité dans la mesure où les locataires ne craignaient pas de dénoncer certains problèmes. Il est tout de même intéressant de signaler qu'un locataire a interrompu la passation du questionnaire, protestant qu'il était inutile de demander l'avis des habitants après les travaux et qu'il aurait mieux valu le demander avant. D'autres en ont profité pour formuler des réclamations sur des défauts non liés à la réhabilitation ou sur des questions d'ordre plus général sur la gestion des immeubles des Clairières.

Mais dans l'ensemble nous tenons à rappeler que l'accueil a été cordial et que les locataires se sont souvent montrés plus loquaces que prévu puisque la durée prévue de 20 minutes a été très souvent dépassée. Ceci souligne **le besoin des habitants des Clairières de s'exprimer sur leurs conditions d'habitation**. Même quand des problèmes de langue importants étaient rencontrés, les personnes avaient à coeur de transmettre leur opinion et leurs critiques : quand on ne trouvait pas les mots, on n'hésitait pas à montrer à l'enquêteur les travaux conduits, les améliorations et les défauts. Des voisins bilingues sont également venus exprès pour aider à traduire. Ajoutons que plusieurs de nos enquêteurs parlaient l'arabe ce qui a pu faciliter la passation de certains questionnaires.

Saisie et analyse des résultats.

Une fois les 192 questionnaires remplis, ils ont été saisis un à un sur le logiciel Modalisa afin de procéder à l'analyse des résultats. Un soin particulier a été apporté à la saisie des questions ouvertes qui offrent des points de vue plus étoffés sur la perception de la réhabilitation (voir annexes).

B) L'échantillon de l'enquête : une représentation fidèle de la population du Chemin

L'enquête a touché 192 ménages sur les 320 que comptent les Clairières. Nous avons donc réussi à interroger un large échantillon de la population du Chemin puisque **60% des ménages ont été rencontrés**.

En nombre de personnes, ces 192 ménages regroupent 671 habitants sur les 906 de la résidence. Cela représente donc 74% des habitants et une moyenne de 3,5 personnes par ménage, la moyenne étant de 2,8 sur les Clairières. Cet écart s'explique par le fait que nous avons rencontré moins de personnes seules : elles auraient dû être 42 dans un échantillon proportionnel, elles ne sont que 24 dans notre échantillon. Même constat pour les couples seuls sans enfant : il en aurait fallu 36 et nous en avons rencontré 22. A contrario, la part de familles avec enfant interrogée est supérieure à la part moyenne dans la population des Clairières. Cette disproportion peut peut-être être reliée à une plus grande réticence des personnes âgées à ouvrir à des inconnus.

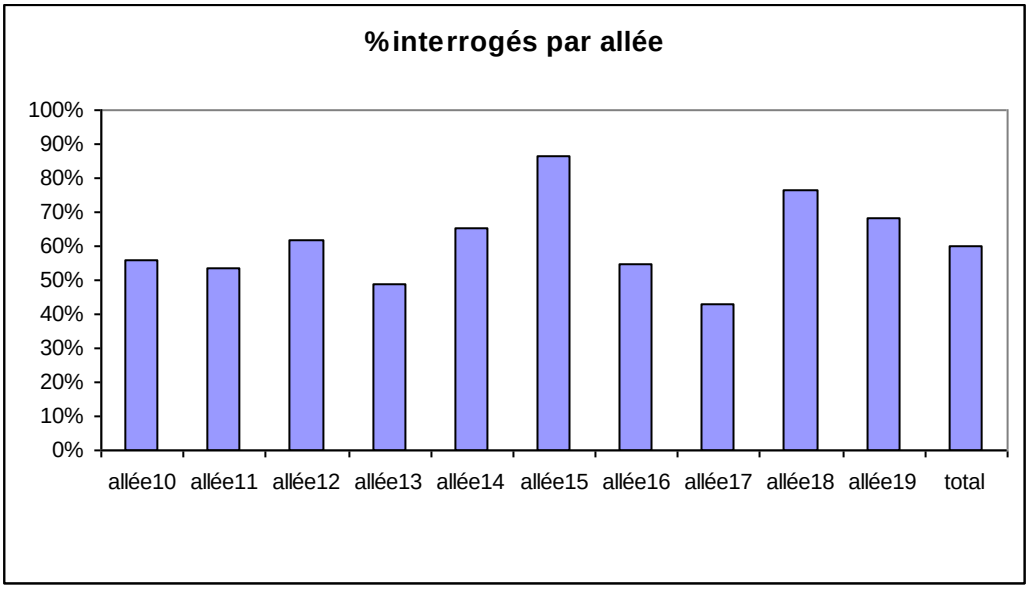
Une bonne représentativité par allée

Nous avons tenu à recueillir **un nombre équilibré de questionnaires par allée** étant conscients des particularités propres à chacune. En effet, les travaux ne s'étaient pas déroulés au même moment et de la même façon dans les différentes allées, et il était important d'avoir systématiquement un nombre de ménage important par entrée. Cette ambition a été globalement remplie: pour 9 allées sur 11, on a rencontré plus de 50% des ménages. Pour

l'allée 13, ce pourcentage est juste en dessous de 50% ; pour l'allée 17, le taux est un peu plus bas mais reste supérieur à 40%.

On peut observer que **le taux de réponse de l'allée 15 est particulièrement élevé** (proche de 85%) : ce score est intéressant dans la mesure où il révèle la particularité de cette allée. L'allée 15 regroupe des ménages installés depuis assez longtemps dans le quartier. Elle est constituée d'étages avec seulement 2 logements par pallier (contrairement aux allées 10 à 14). Ces caractéristiques expliquent **une plus forte inter-connaissance entre les locataires** que dans d'autres allées. Cette inter-connaissance a été confirmée et renforcée pendant la période des travaux car, suite à des problèmes divers notamment sur les travaux de peinture, les habitants de l'allée 15 se sont mobilisés pour protester contre les désagréments liés à la réhabilitation de leur immeuble. C'est cette inter-connaissance et cette mobilisation hostile aux travaux qui explique le taux de réponse. En effet, l'enquêtrice qui s'est chargée de cette allée a d'abord rencontré une certain réticence chez la première locataire interrogée. Mais quand elle lui a précisé qu'elle était indépendante du bailleur, la locataire a vu la possibilité d'exprimer leur critique à l'égard des travaux, et a incité ses voisins à répondre pour qu'ils fassent de même. Ainsi introduite, l'enquêtrice a pu interroger un grand nombre de ménages.

Graphique 1 : Proportion de ménages interrogés par allée



Soulignons enfin que, pour chaque allée, la représentation de chaque groupe d'âge, de type de ménage ou de profession est globalement fidèle au profil de chaque allée. Notre échantillon offre ainsi une bonne diversité de profils de locataires par allée.

Une représentativité correcte des différentes catégories de ménage

On a déjà souligné l'existence d'une disproportion suivant la taille du ménage. On la retrouve suivant l'âge de la personne interrogée : **les plus de 60 ans sont légèrement sous-représentés** par rapport à leur poids dans les immeubles des Clairières et les moins de 40 ans légèrement sur-représentés. Cela confirmerait notre hypothèse évoquée plus haut sur la **réticence plus grande chez les personnes âgées à accueillir un enquêteur chez elles**. Un autre facteur peut aider à comprendre ce biais : dans certains ménages, ce sont les enfants qui ont répondu à la place des parents et les enquêteurs ont alors noté leur âge, ce qui a pu baisser la moyenne d'âge.

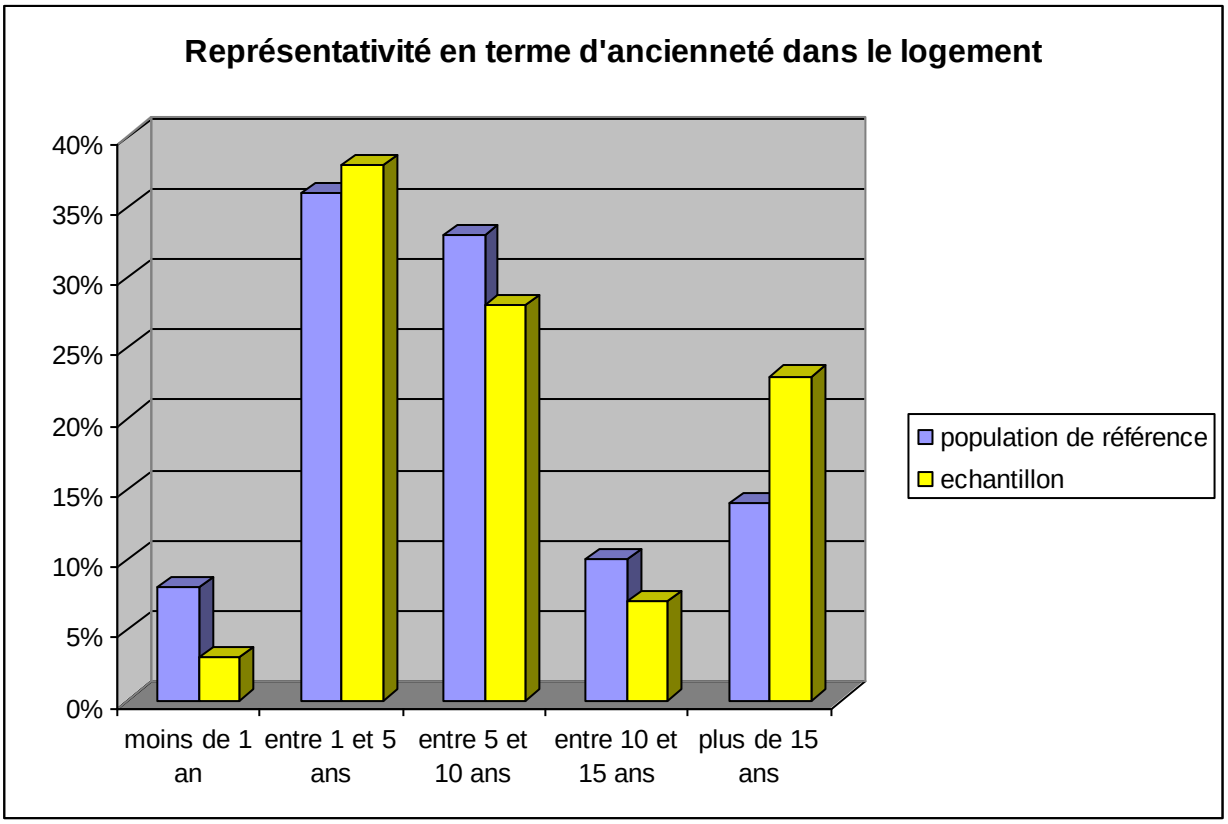
Concernant le sexe des répondants, on constate **un déséquilibre en faveur des femmes** : 73 hommes ont été interrogés contre 118 femmes. Ce déséquilibre s'explique surtout par **les heures de passation du questionnaire** : il a été passé surtout pendant les heures de travail pendant lesquelles les hommes sont plus souvent absents.

Une représentativité fidèle en termes d'ancienneté

Dans l'ensemble, l'échantillon recoupe la distribution de la population de référence, sauf aux deux extrêmes. Les ménages installés aux Clairières depuis moins de un an nous intéressaient moins, car ils n'étaient pas là au moment des travaux ; on a donc dû de temps en temps annuler un questionnaire dans la mesure où les personnes n'avaient rien à dire sur les travaux. On a cependant interrogé quelques uns de ces nouveaux arrivants afin d'identifier leur perception du quartier. Il est intéressant de noter que, malgré le biais de la structure par âge de l'échantillon, les ménages installés depuis plus de 15 ans sont bien représentés, et même sur-représentés par rapport à la moyenne : l'échantillon compte autour de 22% de ménages installés depuis plus de 15 ans alors que ces ménages représentent seulement autour de 13% de la population du Chemin. Ces habitants sont intéressants dans la mesure où ils

nous permettent d'évaluer la perception de l'évolution sur le long terme du quartier des Clairières et plus largement du Mas du Taureau.

Graphique 2 : Ancienneté dans le logement des ménages de la population d'ensemble et de ceux l'échantillon



Un profil socio-économique proche

Notre échantillon comprend 36% d'actifs "stables", 23% de "précaires" (CDD, Intérim, chômage), 20% de retraités et 20% d'inactifs parmi les chefs de ménage. D'après les données de l'OPAC, les Clairières accueillent 34% d'actifs stables, 23% d'autres actifs, 18% de retraités et 24% "autre/inconnus". On constate donc une quasi équivalence entre l'échantillon et la population de départ. Une réserve toutefois : il n'est pas certain que les catégories se recoupent parfaitement puisque les modes d'enregistrement ne sont pas exactement les mêmes et que la situation professionnelle de certains ménages peut changer rapidement ; de même, on ne sait pas si la catégorie " autre/inconnu " recoupe bien notre groupe des inactifs.

Globalement, l'échantillon des personnes interrogées est assez proche du profil des habitants des Clairières. Cela garantit une bonne représentativité des résultats de l'enquête.

C) Qui sont les locataires des Clairières ?

Aspects professionnels

La description de l'échantillon donne une vision générale de la population du Chemin. On peut compléter le portrait par quelques informations supplémentaires qui donnent une idée du contexte et aident à comprendre les réactions des locataires à la réhabilitation. La distribution des catégories socioprofessionnelles des chefs de ménage exerçant une activité rémunérée, et des retraités (Tableau 1) indique ainsi, sans surprise, que les catégories populaires sont les plus représentées.

Tableau 1 : Catégorie socioprofessionnelle du chef de ménage

(pour les retraités : dernière activité exercée).

	Nb	%
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise	5	3%
Professions intermédiaires	12	7%
Employés	45	28%
Ouvriers	91	58%
Autres	6	4%
Total / réponses	159	100%

Notons que les 33 chefs de ménage sans activité rémunérée ne figurent pas dans le tableau. On le voit, les ouvriers ou anciens ouvriers dominent, devant les employés. Les quelques indépendants sont des artisans du bâtiment. Même si les activités économiques de l'Est lyonnais se tertiarisent, **les ouvriers restent majoritaires, et pas seulement parmi les retraités** : 75% des retraités (chefs de ménage) sont d'anciens ouvriers, mais aussi 49% des actifs. Malgré l'histoire industrielle de Vaulx-en-Velin (chimie notamment), le bâtiment est le secteur d'activité le plus représenté (39 personnes), devant l'industrie (26). On trouve ensuite

l'entretien et le nettoyage (17), les services de restauration et de commerce (16), les services à la personne, la manutention, le transport routier et le travail administratif. Les conjoints des chefs de ménage sont le plus souvent des employé(e)s (67% de ceux qui ont une activité rémunérée).

Cette part des ouvriers et des personnes venant du secteur du bâtiment peut influencer le regard porté sur la réhabilitation, entraînant une certaine exigence dans le jugement sur la qualité des travaux mais aussi de la compréhension vis-à-vis de la gêne provoquée dans le logement par le travail des ouvriers, voire une certaine solidarité avec eux.

Parcours résidentiels

Les facteurs professionnels ne sont toutefois pas les plus importants pour expliquer la perception de la réhabilitation. Il faut pour cela décrire le rapport au logement des ménages, qui renvoie à son tour à plusieurs dimensions. En effet, il ne se cantonne pas à la situation actuelle du ménage mais dépend également de son parcours (précédents logements occupés, âge, ancienneté dans le logement et dans le quartier, origine géographique). Plusieurs travaux sociologiques ont traité de cette question mais il n'était pas possible, dans le cadre de cette étude, de mettre en œuvre la méthodologie complète (travail sur des entretiens approfondis, questionnaires longs et portant principalement sur les trajectoires résidentielles). Notre questionnaire ne donne donc que quelques aperçus. Par exemple, l'origine géographique est traitée uniquement par la commune du précédent logement : **58% habitaient déjà Vaulx-en-Velin, 24% dans l'agglomération lyonnaise, 13% dans le reste de la France et 5% à l'étranger** (parmi lesquels une part non négligeable de regroupement familial). Cela ne signifie pas que la majorité des locataires sont originaires de Vaulx-en-Velin mais que la plupart y sont passés, même de façon transitoire, avant d'obtenir un logement de l'OPAC. **58% étaient auparavant en logement HLM, 25% en location privée, 9% étaient propriétaires et 8% hébergés ou en foyer**.

Le logement en HLM est rarement le premier logement des immigrés arrivant en France : l'histoire migratoire des habitants n'apparaît donc pas dans le questionnaire, même s'ils nous en ont volontiers parlé. Or elle est souvent riche et pleine de conséquences pour le bailleur. Par exemple, les difficultés rencontrées lorsque le locataire ne parle pas ou mal le français sont tempérées par la présence, fréquente, de membres de sa famille dans l'immeuble

(enfants, cousins, etc.) ou dans un des deux autres bâtiments gérés par l'OPAC. Les agents de résidence s'appuient sur ces relations familiales ou amicales dans leur travail quotidien. Elles jouent donc un rôle important dans la vie de l'immeuble et du quartier mais un travail plus approfondi serait nécessaire pour comprendre les mécanismes par lesquels se forment ces proximités, pour les mesurer et appréhender leur rôle.

Les données du questionnaire permettent également de donner quelques éléments généraux sur le rapport au logement**. 27% des personnes interrogées disent ne pas avoir eu le choix d'habiter aux Clairières**, ce qui renvoie aux frustrations que peut causer le mode d'attribution des logements sociaux. Cette proportion est plus importante encore pour les jeunes ménages (40%) ce qui peut être une cause de leur moindre intérêt pour leur habitat et pour la réhabilitation. L'ancienneté dans l'appartement (ou dans le quartier) est sans doute un des facteurs ayant le plus d'importance pour expliquer l'attitude des locataires face à l'OPAC, à la réhabilitation et, plus généralement, à l'habitat. Ce phénomène est bien connu et plusieurs travaux sociologiques[2] ont mis en évidence les rapports tendus, voire conflictuels, entre anciens et nouveaux occupants dans divers contextes, qui ne se limitent pas au logement social. On a également pu observer, à l'occasion d'opérations de réhabilitation menées dans d'autres parcs, que les anciens habitants, les mieux installés, se montraient réticents à l'égard des changements qui peuvent fragiliser leur position. Cela vaut surtout lorsqu'ils ont eux-mêmes réalisé des modifications dans le logement[3]. Aux Clairières, les logements ont parfois été soigneusement aménagés et modifiés, mais la réhabilitation n'a, en général, pas porté atteinte à ces aménagements (du moins, les locataires ne nous en ont pas fait part). En revanche, le rapport à l'habitat dépend nettement de l'ancienneté dans le logement. Cette situation recoupe ici les différentes générations, et on peut distinguer schématiquement trois grandes catégories de locataires[4] :

- **Les anciens locataires**, ménages installés depuis plus de 15 ans, parmi lesquels on distingue les retraités (parmi lesquels des personnes seules pour lesquelles le loyer représente une part importante), de ceux âgés de 50 à 60 ans, habitant parfois encore

[2] Un des plus connus étant celui de Norbert Elias, *Logiques de l'exclusion*, Paris, Fayard, 1965. Cet ouvrage porte sur le cas d'une commune anglaise des années 1950.
[3] Isabelle Mesnard, *La réhabilitation des logements sociaux à travers les processus d'appropriation de l'espace par les habitants, Les cas de l'immeuble Paul Eluard à Gennevilliers et de la résidence des Châtaigniers à Garches*, Thèse de géographie, Institut d'urbanisme de Lyon, 2003.
[4] La typologie est basée sur une classification ascendante hiérarchique, sur analyse factorielle, présentée en annexe.

avec leurs enfants et qui ont plus de relations de voisinage que les premiers. Ce sont ceux qui se sentent le plus "chez eux" aux Clairières et ils souhaitent moins déménager que les autres catégories. Certains de ces ménages, en particulier les retraités, sont passés par des logements dans le reste de l'agglomération, parfois des logements insalubres dans le centre de Lyon au début des années 1970. Ils sont plus nombreux dans les allées 11, 14 et 15, un peu moins dans la 10. 58 enquêtés de notre échantillon appartiennent à cette catégorie.

- **Les familles installées**, dont le chef de ménage est un actif stable, âgé de 30 à 50 ans. Pour la plupart, il s'agit de couples mais un quart sont des familles monoparentales. Ayant 5 à 15 ans d'ancienneté, ces ménages se sont fixés aux Clairières (54% se sentent "chez eux", 58% en moyenne sur l'échantillon) mais la plupart dit vouloir déménager (73%), pour des raisons qui tiennent autant au quartier qu'à la taille du logement. Elles ne sont pas plus nombreuses que les autres à avoir cherché un autre logement avant la réhabilitation (33% pour toutes les catégories de ménages), mais elles risquent donc d'être moins impliquées alors qu'elles forment une population stabilisée et numériquement importante. Leur précédent logement est très souvent situé à Vaulx-en-Velin (76%) et très souvent une location HLM (75% contre 57% dans l'ensemble de l'échantillon) : il peut y avoir parmi eux des ménages étrangers mais leur appartement aux Clairières n'est pas leur 1er logement en France. Beaucoup sont passés par un autre site de l'OPAC. Ces ménages ont circulé dans le parc HLM, sont moins attachés au site des Clairières (même s'ils sont ancrés à Vaulx-en-Velin) qu'aux caractéristiques des logements (37% ont emménagé pour avoir un logement plus grand pour leur famille). Cette catégorie est la plus représentée dans notre échantillon avec 87 enquêtés.

- **Les jeunes ménages** : moins de 30 ans, arrivés récemment (moins de 5 ans), ils ne sont pas majoritairement décohabitants. Moins d'un sur cinq était "hébergé" dans son précédent logement (la plupart sont passés par une location dans le parc privé), et la moitié vit en couple avec des enfants. On compte également parmi eux des ménages monoparentaux. Leurs situations d'emploi sont moins stabilisées que pour les familles installées et, contrairement à elles, ils évoquent souvent la possibilité de rejoindre le parc privé dans le futur. Venant moins souvent de Vaulx-en-Velin, mais plutôt de

Villeurbanne, Lyon et St Priest, ils perçoivent leur habitat actuel comme transitoire. Ils représentent 39 des enquêtés de l'échantillon.

- **Une quatrième catégorie** (8 enquêtés) complète ces trois grands groupes : elle rassemble des parcours plus hétérogène, comme des personnes arrivant directement de l'étranger par regroupement familial ou d'anciens propriétaires ayant connu des ruptures dans la trajectoire résidentielle (suite à une séparation, un licenciement, etc.)

Perception de l'habitat selon les différentes catégories de locataires

Les différents types de locataires n'ont pas la même vision du Chemin ni, surtout, de son évolution.

Tableau 2: Jugement global sur l'immeuble selon le type de ménages

	Amélioré	Détérioré	N'a pas changé	Total
Les jeunes ménages	50,0%	8,8%	**41,2%**	100,0%
Les familles installées	**62,1%**	11,5%	26,4%	100,0%
Les "anciens" locataires	45,6%	**29,8%**	24,6%	100,0%
Total	54,5%	16,9%	28,7%	100,0%

A la différence du jugement sur la réhabilitation, la perception globale de l'habitat dépend en effet plus du type de locataire que des travaux effectués lors de la réhabilitation. Ainsi, les ménages les plus anciennement installés, bien qu'ils soient plus nombreux à trouver que leur habitat s'est amélioré (près de la moitié d'entre eux), trouvent souvent que les lieux se sont dégradés : c'est le cas de 29,8% d'entre eux et de 17% seulement pour l'ensemble des locataires. L'impression des "anciens" selon lesquels le quartier se détériore peut surprendre car, du point de vue de l'OPAC, la situation s'est plutôt améliorée (moins de squat et moins de vacance). Les conclusions d'études sociologiques sur d'autres sites, ainsi que les résultats obtenus pour les deux types de ménages les plus récemment installés laissent penser que ce jugement est en lien étroit avec la fragilisation de la position de ces "anciens", fragilisation qui se cristallise dans le regard qu'ils portent sur les nouveaux arrivants et sur la politique de

peuplement actuelle de l'OPAC. Certains n'ont d'ailleurs pas hésité à le formuler en tenant des propos xénophobes mais, la plupart du temps, ce sont les comportements jugés inadmissibles des "jeunes" qui concentrent toutes les attaques. On sait depuis les premières études sur les grands ensembles[5] que l'éducation des enfants est le principal terrain sur lequel les habitants cherchent à se démarquer d'habitants qui font porter un stigmate dévalorisant sur leur lieu de résidence.

On trouve d'ailleurs des arguments semblables au sein des "familles installées". Néanmoins, il est important de souligner que les familles installées, ou stabilisées, qui ont vécu plus durement que les autres la réhabilitation, notamment en raison de la présence d'enfants bas âge, ont tendance à trouver que le quartier s'est amélioré malgré tout.

Enfin, à l'inverse des anciens, les " jeunes " ménages sont plus nombreux à ne noter aucun changement (écart de 13 point par rapport à la moyenne). On peut, certes, imaginer qu'ils n'ont pas le recul nécessaire pour mesurer les changements survenus puisqu'ils habitent là depuis moins de cinq ans. Le parcours résidentiel et professionnel de ces ménages laisse toutefois penser qu'ils ont moins la volonté de s'impliquer. Considérant leur situation actuelle comme provisoire, et ayant bien souvent fait part de leur volonté d'accéder au parc locatif privé, ces ménages se sentent moins concernés par l'évolution du lieu.

Relations de voisinage

L'ancrage de chacune de ces catégories au Chemin se mesure également par l'intensité des relations de voisinage. Elles peuvent être faibles ("bonjour-bonsoir", voire aucune relation), intermédiaires (échanges de petits services) ou plus poussées (activités communes, s'inviter les uns chez les autres, etc.) Comme le montre le Tableau 3, les locataires les plus anciens (et parmi eux, surtout ceux qui ont entre 50 et 60 ans) ont développé des relations de voisinage plus importantes que les autres, même si l'écart n'est pas considérable. Ils ne constituent d'ailleurs pas un noyau unique et soudé, mais de petits groupes à l'échelle de l'allée ou de quelques étages dans l'allée. Ces relations peuvent toutefois être le point de départ d'actions collectives, comme le refus par les locataires de l'allée 15 de laisser entrer les

[5] Jean-Claude Chamboredon et Madeleine Lemaire, "Proximité spatiale et distance sociale", *Revue Française de sociologie*, vol. 11, 1970.

ouvriers suite aux déboires liés à la réhabilitation. Précisons que les relations plus fortes (liens familiaux à l'intérieur d'une même allée ou sur l'ensemble du Chemin) ne sont pas saisies par le questionnaire.

Tableau 3 : Relations de voisinage selon le type de ménage

Nature des relations de voisinage :	Relations faibles ou inexistantes	Echanges de petits services	Relations denses et régulières	Total
Anciens locataires	48%	32%	**20%**	100%
Jeunes ménages	63%	23%	14%	100%
Familles installées	60%	25%	15%	100%
Total	56%	27%	17%	100%

Les familles installées et les jeunes ménages ont des relations moins fortes avec leurs voisins puisque plus de 60% d'entre eux déclarent se cantonner au "bonjour-bonsoir". Ces deux catégories semblent avoir le même comportement avec leurs voisins, mais 10% des familles installées évoquent des conflits avec leurs voisins (5% seulement pour les jeunes ménages et 10% pour les anciens locataires). Les locataires qui ont des relations conflictuelles avec une partie des voisins (qui ont aussi parfois de bonnes relations avec d'autres) sont critiques vis-à-vis de l'OPAC, souhaitant en particulier voir une évolution dans l'attribution des logements (surtout dans l'allée 10). Ce cas de figure est le signe des difficultés qui peuvent exister entre différentes catégories de locataires, difficultés qui se cristallisent sur le comportement des enfants et des adolescents, alors que les enfants des ménages installés depuis longtemps sont plus âgés, ou même partis.

Ces conflits ne doivent pas être vus uniquement de façon négative. Ils témoignent aussi d'une certaine implication dans la vie de l'immeuble : les locataires qui en font état parlent souvent de situations où ils se sont interposés (face à des dégradations, du bruit, etc.) Cela révèle des tensions, réelles et parfois vécues comme beaucoup trop fréquentes ou intolérables. Face à ces tensions, les locataires qui préfèreront intervenir (au risque de la confrontation voire du conflit) plutôt que de rester indifférent ou en retrait, sont les mieux implantés (locataires anciens, familles installées). A l'inverse, les jeunes ménages, arrivés

récemment, sont proportionnellement moins nombreux à risquer la confrontation. On ne peut décrire ici en détail les relations de voisinage, qui nécessiteraient une étude plus approfondie, mais il ne faut pas oublier qu'elles sont essentielles dans la perception de l'habitat et, par ricochet, dans celle du bailleur. Plus profondément, le rapport à l'habitat et les problèmes qui se posaient avant la réhabilitation jouent un grand rôle dans la façon dont elle a été appréciée.

Deuxième partie : Etat des lieux avant la réhabilitation

Avant d'étudier la façon dont les locataires ont vécu les travaux de réhabilitation et en ont apprécié les résultats, il est nécessaire de prendre connaissance des problèmes ou soucis qu'ils rencontraient dans leur logement et dans leur immeuble avant même la réhabilitation : les problèmes étaient-ils nombreux ? Etaient-ils plus nombreux dans certaines allées que dans d'autres ? Certains types de ménages (avec des enfants, personnes âgées, etc.) étaient-ils plus enclins à rencontrer des problèmes ? Et quelle était la nature de ces problèmes ?

A) Les problèmes avant les travaux

Deux questions ont été posées pour cerner l'importance des problèmes rencontrés dans leur logement ou leur immeuble par les locataires avant l'opération de réhabilitation.

- " Avant les travaux, quels étaient selon vous les principaux problèmes rencontrés ? "
- " Aviez-vous eu des problèmes liés à… " suivie d'une liste de sources classiques de dysfonctionnements.

Ces questions concernaient tous les types de problèmes qui existaient selon les locataires au moment où la réhabilitation a été décidée. Les problèmes n'étaient pas nécessairement en lien avec les travaux de réhabilitation projetés ou entrepris, mais donnent une idée de l'état des logements évalué par leurs occupants. Les résultats à ces deux questions mesurent en effet les soucis réels rencontrés par les locataires, mais aussi leur sensibilité à ces problèmes : leur propension à les remarquer, à les identifier et à s'en souvenir, et leur propension à les communiquer.

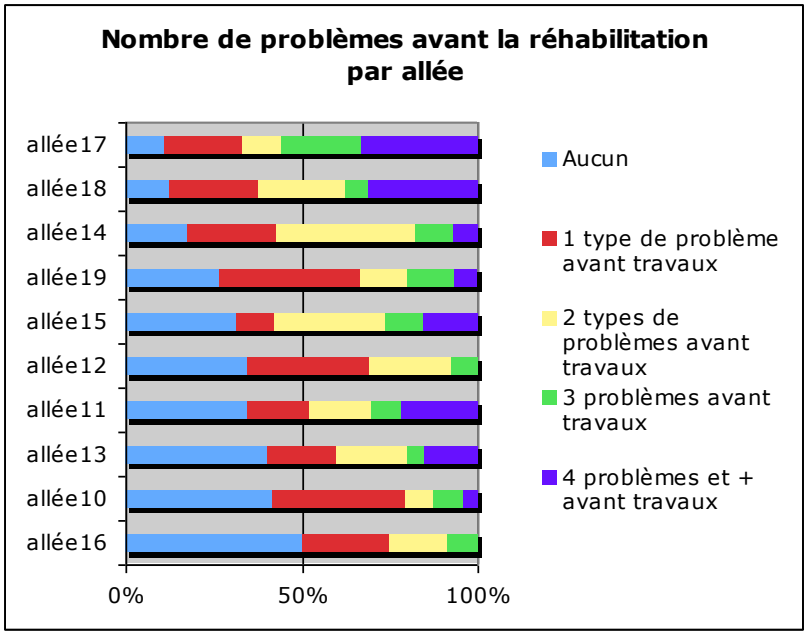
On constate que 30 à 35 % des enquêtés n'avaient aucun problème dans leur logement ou leur immeuble avant la réhabilitation. Cette proportion varie selon que l'on a laissé les locataires répondre spontanément sur l'existence de problèmes ou qu'on leur présentait une liste de problèmes potentiels : la part de ceux qui disent n'avoir eu aucun problème diminue légèrement en raison de la liste qui suggérait un certain nombre de problèmes auxquels ils n'avaient pas spontanément pensé.

Il y a environ 70 % des interrogés qui font état de problèmes dans leur logement avant les travaux. Parmi eux, les deux tiers disent n'avoir rencontré qu'un ou deux types de problèmes différents. Un petit groupe de 23 interrogés (soit 12% des répondants) citent au moins quatre problèmes différents. Nous verrons que ce sont aussi ceux-là qui sont le moins satisfaits des réponses apportées par l'OPAC à ces problèmes. A l'opposé, ceux qui ne mentionnent aucun problème sont aussi en bonne partie ceux qui n'ont pas relevé de problème pendant le déroulement des travaux, et qui n'ont pas de remarque ni de suggestion particulière à faire en ce qui concerne la réhabilitation. Ils semblent donc à la fois relativement satisfaits et / ou peu enclins à prendre la parole et à formuler des réclamations.

Qui rencontrait des problèmes ?

Ces problèmes ne sont pas répartis équitablement entre les différents bâtiments et les différentes allées : l'examen des données permet de distinguer des allées et des bâtiments où l'on rencontrait donc davantage de problèmes avant le début de l'opération.

Graphique 3 : Nombre de problèmes rencontrés avant la réhabilitation selon l'allée.



(Lecture : dans l'allée 16, environ 50% des interrogés disent n'avoir eu aucun problème)

L'allée 16 se démarque par son bon état général avant la réhabilitation : la moitié des interrogés ne mentionne aucun dysfonctionnement, et seulement un quart d'entre eux

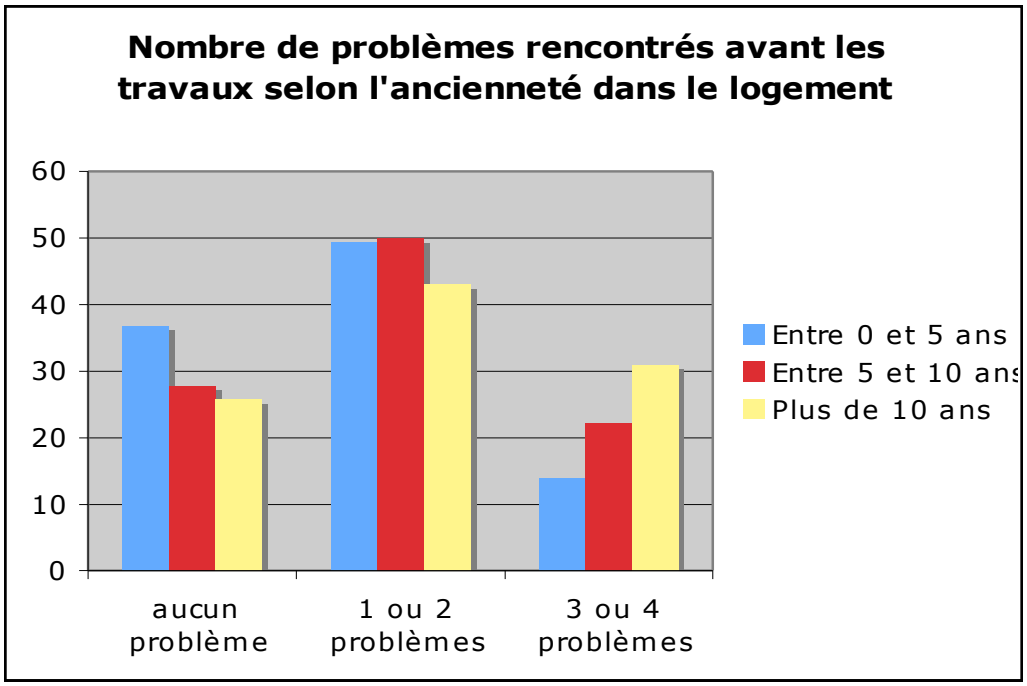
mentionne plus d'un problème. Dans l'allée 10 également, plus des trois quarts des interrogés n'ont relevé qu'au maximum un seul problème. A l'autre bout du classement, les allées 17 et 18 se distinguent nettement puisque seulement 1/10ème des interrogés n'a pas rencontré de problème dans son logement. Dans ces deux allées, près d'un tiers des ménages a identifié au moins quatre types de dysfonctionnement ; cette proportion est particulièrement importante, et révèle des allées plus exposées aux difficultés et/ou des habitants plus enclins à relever les problèmes.

Entre les deux, les allées 12 et 19 présentent assez peu de problèmes (entre zéro et un problème pour les deux tiers des interrogés), tandis que les allées 11, 13, 14, 15 présentaient davantage de dysfonctionnements. En revanche, le nombre de problèmes rencontrés n'est pas plus important pour les locataires des rez-de-chaussée et premier étage, ni pour ceux des étages les plus élevés.

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, les ménages avec enfants ne relèvent pas plus souvent des dysfonctionnements que les ménages sans enfants ; au contraire, ce sont plutôt les célibataires qui ont davantage tendance à relever l'existence de plusieurs problèmes. Parmi eux, ils sont 54% à énumérer deux, trois, quatre problèmes ou plus, contre seulement 43% en moyenne pour l'ensemble des interrogés.

Enfin, ce qui semble normal, **plus l'ancienneté dans le logement est grande, plus le nombre de dysfonctionnements constatés est important** :

Graphique 4**:** Nombre de problèmes rencontrés avant la réhabilitation selon l'ancienneté dans le logement



Nature des problèmes rencontrés dans les logements et les allées avant les travaux

Les problèmes rencontrés se situent le plus fréquemment dans la cuisine (34% des enquêtés), dans la salle de bains (27%) ou sont liés à l'ascenseur (24%). Quant à la nature de ces problèmes, **les plus cités sont les fuites (43% des interrogés) et l'humidité (33%), 15% des enquêtés ayant eu les deux (l'humidité étant une conséquence logique des fuites, mais provenant aussi parfois de l'isolation des fenêtres)**. Dans les étages élevés certains locataires (notamment allée 15) se plaignent d'infiltrations venant du toit et de la façade. Ces inconvénients sont suivis par le **bruit (26%), le chauffage (24%) et les sols (20%)** qui " marquent " et s'abîment facilement : une partie des habitants critique donc l'état des sols avant la réhabilitation. A l'exception du bruit et, dans une moindre mesure, du chauffage, les choix de réhabilitation correspondent précisément à ces problèmes. En revanche, le tableau électrique et le compteur d'eau, qui figurent au programme de la réhabilitation, n'étaient pas vécus comme problématiques par les locataires enquêtés.

Le tableau suivant illustre ces principaux résultats. Il faut noter que les choix de réponses étant multiples pour cette question, les pourcentages ont été calculés sur la base des répondants, ce qui explique un total des fréquences supérieur à 100%.

Tableau 4: Types de problèmes avant la réhabilitation

" Avant les travaux, aviez-vous rencontré des problèmes liés à "	Effectifs	Fréquence
Fuites	72	42,9%
Humidité	56	33,3%
Bruit	44	26,2%
Chauffage	40	23,8%
Aucun	7636	21,4%
Sols	34	20,2%
courants d'air	18	10,7%
Autres	14	8,3%
Tableau électrique	13	7,7%
Compteur d'eau	4	2,4%

Parmi les problèmes qui ne figuraient pas dans le questionnaire et qui ont été rapportés par les habitants interrogés, on trouve **l'état des parties communes (hall, boîtes aux lettres, graffitis), la saleté et les cafards, ainsi que les poubelles pour les habitants du rez-de-chaussée ; ces problèmes réunis concernent environ 15% des interrogés**. L'autre motif de plainte concerne surtout les troubles liés au **voisinage** (aucune question dans le questionnaire ne conduisait à évoquer ce type de problème ; ils sont pourtant apparus dans les questions " semi-ouvertes ", où l'enquêté pouvait formuler d'autres réponses que celles qui lui étaient proposées). Une femme retraitée mentionne ainsi comme problème avant les travaux *"les enfants qui s'amusent"*.

Les problèmes ne sont pas de même nature dans toutes les allées et à tous les étages. Ainsi, les dysfonctionnements de l'ascenseur ont été les plus gênants dans l'allée 13 (et par définition pour les habitants des étages élevés), les dégradations dans les cages d'escalier et dans l'ascenseur sont plus souvent mentionnées dans le bâtiment 2 (allées 12 à 14) tandis que

les fuites ont particulièrement atteint les allées 10 (tous les étages) et 15 (où elles se combinent à des problèmes plus généraux d'humidité).

Exception faite du bâtiment 2, nous avons noté globalement peu de remarques en lien avec l'entretien et les rapports avec l'équipe de proximité. Quelquefois les locataires demandaient un gardien par allée. En revanche, on constate qu'il existe des tensions de voisinage, liées aux dégradations de l'ascenseur et des parties communes, au bruit et à la sécurité ; ces tensions concernent une trentaine d'enquêtés.

B) Les rapports avec l'OPAC avant les travaux

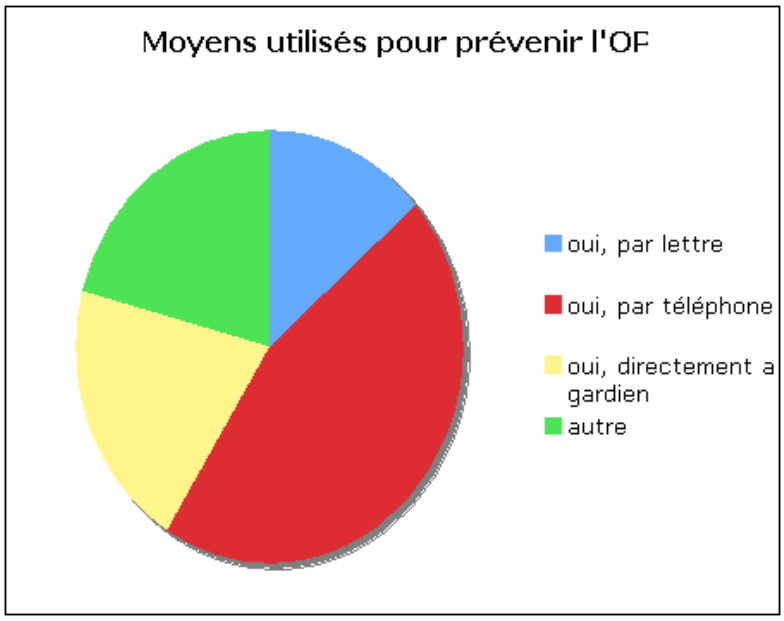
Gestion des problèmes rencontrés dans les logements et les allées

Avant même d'aborder la réhabilitation, l'évocation de ces problèmes était une bonne occasion pour saisir l'état des relations avec le bailleur. Nous avons donc demandé aux locataires s'ils avaient prévenu l'OPAC de ces différents problèmes rencontrés, et s'ils avaient l'impression que l'OPAC avait tenu compte de leurs demandes.

105 enquêtés ont contacté l'OPAC pour ces problèmes, tandis qu'un quart des personnes ayant rencontré des problèmes dans leur logement n'en ont jamais averti l'OPAC. Cette proportion est d'un tiers parmi les locataires les plus récemment installés (0 à 5 ans d'ancienneté) et d'un cinquième parmi les plus anciens ; la communication semble donc s'améliorer avec le temps.

Le contact pris avec l'OPAC à l'occasion de ces problèmes a lieu pour un enquêté sur deux par téléphone ; un quart des enquêtés prévient directement le gardien (les différents moyens de communication n'étant pas exclusifs les uns des autres). Les " autres " moyens consistent le plus souvent en un déplacement jusqu'à l'agence.

Graphique 5 : Moyens utilisés par les locataires pour prévenir l'OPAC



Les enquêtés du premier bâtiment ont plus souvent prévenu l'OPAC de ces problèmes que ceux des autres bâtiments, recourant aussi davantage au courrier et au gardien en plus du téléphone. A contrario, dans le bâtiment 2, les enquêtés ayant eu des problèmes dans leur logement n'ont contacté l'OPAC qu'une fois sur deux, en privilégiant nettement le téléphone et recourant très peu aux autres modes de communication. La façon d'avertir l'OPAC varie aussi selon le type de problème rencontré comme le montre le tableau suivant.

Tableau 5: Contacts et types de contacts avec l'OPAC selon les problèmes rencontrés

Le locataire a prévenu l'OPAC Problèmes rencontrés	Oui, par lettre	Oui, par téléphone	Oui, directe--ment au gardien	Autre	Non	*Total*
Problèmes dans la cuisine et/ou la salle de bains	9%	40,6%	19,5%	17,3%	13,5%	*100,0%*
Etat général du logement	20,7%	34,5%	6,9%	13,8%	24,1%	*100,0%*
Problèmes dans les parties communes	11,8	27,5%	5,9%	15,7%	**39,2%**	*100,0%*
Autres	11,8%	38,2%	20,6%	11,8%	17,6%	*100,0%*
Total	*11,4%*	*35,2%*	*13,8%*	*15,8%*	*23,8%*	*100,0%*

Les personnes qui ont connu des problèmes précis et ponctuels dans leur logement, tels que des fuites, la présence de cafards ou encore un manque d'équipement expriment majoritairement leur demande par téléphone ou par l'intermédiaire du gardien. Sans surprise, parmi ceux qui ont recours à l'écrit, les ménages pour qui l'état général du logement implique des travaux plus conséquents sont sur-représentés. Néanmoins, un quart d'entre eux (24,1%) n'en a pas informé le bailleur.

Viennent ensuite les personnes ayant rencontré des problèmes à l'extérieur de leur logement. Près de 40% d'entre elles n'en ont pas averti l'OPAC et moins de 6% en ont parlé au gardien (large sous-représentation), ce qui n'est pas sans poser de question. Cette attitude semble refléter une faible implication dans l'entretien des parties communes, comme si cela était l'affaire des autres ou comme si les agents de résidence devaient spontanément s'occuper des réparations nécessaires. Il existe quelques exceptions : certaines locataires (plutôt des femmes) nous ont affirmé nettoyer elles-mêmes leur palier les jours où les agents de résidence ne passent pas. Elles trouvent normal de prendre soin de cet espace semi-privé, mais il arrive qu'elles soient découragées par la négligence des autres locataires, ou par l'impression que certains voisins profitent de la situation. Rappelons que beaucoup de locataires femmes travaillent dans le secteur du nettoyage et de l'entretien, et qu'elles ressentent parfois de la solidarité envers les agents de résidence (au même titre que les travailleurs du bâtiment avec les ouvriers venus faire les travaux).

La question suivante permet d'observer comment, en fonction du type de réclamations adressées, les locataires jugent la réactivité du bailleur. Sachant que la question n'a été posée logiquement qu'aux locataires ayant contacté l'OPAC, ceux qui ont émis des réclamations sont-ils satisfaits de la réponse apportée par l'OPAC ?

Tableau 6: Satisfaction vis-à-vis de la réponse de l'OPAC chez les locataires l'ayant contacté

" Avez-vous l'impression que l'OPAC a tenu compte de vos demandes ? "	Effectifs	Fréquence (%)
oui, tout à fait	20	19%
oui, dans l'ensemble	26	24,8%
Non	59	56,2%
Total	105	100,0%

Les réponses des locataires sont assez défavorables au bailleur et traduisent le sentiment de ne pas être entendu. **Plus de la moitié des ménages ayant adressé une demande à l'OPAC n'ont pas été satisfaits de la réponse apportée, 44% seulement se déclarant satisfaits par les réponses apportées.**

Le taux de satisfaction ne varie pas de façon significative selon le type de problème rencontré. La satisfaction est légèrement moindre pour des problèmes liés au bruit ou aux sols que pour des problèmes de fuite, d'humidité ou de chauffage… ce qui ne surprend guère, étant donné la difficulté plus grande pour les résoudre. En revanche, le taux de satisfaction varie quelque peu en fonction de la façon d'avertir l'OPAC : **la satisfaction est plus importante lorsque l'OPAC a été contacté par téléphone (presque 50% de satisfaits) qu'avec les autres moyens de communication (environ 27% de satisfaits pour les autres modes)**.

Tableau 7: Satisfaction de la réponse de l'OPAC selon les moyens utilisés pour l'avertir

A averti l'OPAC / Satisfaction Réponse OPAC	oui, par lettre	oui, par téléphone	oui, directe-ment au gardien	Oui, par un autre moyen	Total
oui, tout à fait		21,7%	15,4%	14,3%	19%
oui, dans l'ensemble	27,8%	26,7%	11,5%	32,1%	24,8%
non	72,2%	51,7%	73,1%	53,6%	56,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Si ces chiffres renseignent sur la réactivité de l'OPAC, ils peuvent également être interprétés au regard des efforts liés au mode de communication utilisé (on attend probablement plus d'une lettre, difficile à écrire, que d'un coup de téléphone) ou de la réactivité attendue de la part du bailleur (on s'attend probablement à ce que l'information circule mieux lorsque le gardien a été directement prévenu). Toutefois ces chiffres doivent être interprétés avec prudence car leur significativité est faible (en raison des faibles effectifs dans les colonnes autres que " par téléphone "). **Il est surtout important de noter que les moins satisfaits sont ceux qui ont tout essayé : téléphone, lettre, demande au gardien : ils ont l'impression de ne pas être entendus.**

Communication sur le projet de réhabilitation

Il n'y a que deux personnes qui n'étaient pas au courant du projet de réhabilitation. 87% l'ont appris par le courrier de l'OPAC qui apparaît comme un outil de communication efficace auprès des locataires.

Ils sont toutefois un peu moins nombreux à s'être sentis suffisamment informés sur la réhabilitation : **69% se disent bien informés**. Le taux reste constant selon les allées, l'ancienneté dans le logement, l'âge, le statut professionnel. **En revanche, on peut noter que les 30% des enquêtés qui se sont sentis mal informés sont aussi statistiquement plus fréquemment en désaccord avec le projet de réhabilitation et se sont également plus**

souvent sentis très gênés par les travaux. Il semble donc exister un lien statistique entre l'information sur le projet, l'adhésion au projet et la satisfaction à l'égard de celui-ci.

Il s'agit alors de revenir plus en détail sur ce lien, en étudiant d'abord l'adhésion au projet de réhabilitation puis la participation plus ou moins active des locataires à l'opération de réhabilitation.

C) Adhésion et participation au projet : quels facteurs ?

Le projet de réhabilitation ayant fait l'objet d'une information et d'une consultation, il nous importe d'en comprendre l'efficacité et de saisir les réactions des habitants à ces actions de l'OPAC : quels habitants ont adhéré au projet ? Quels habitants se sont sentis concernés et ont participé à ces actions ?

On distingue de ce point de vue deux dimensions : **l'adhésion** des habitants au projet d'une part (sont-ils d'accord avec la réhabilitation et les travaux entrepris), et leur **participation** aux possibilités mises en place par l'OPAC de s'informer ou d'exprimer leur avis (sont-ils allés à la réunion d'information, ont-ils exprimé leur avis, ont-ils visité le logement-témoin ?) Les deux sont loin de se recouper.

L'adhésion

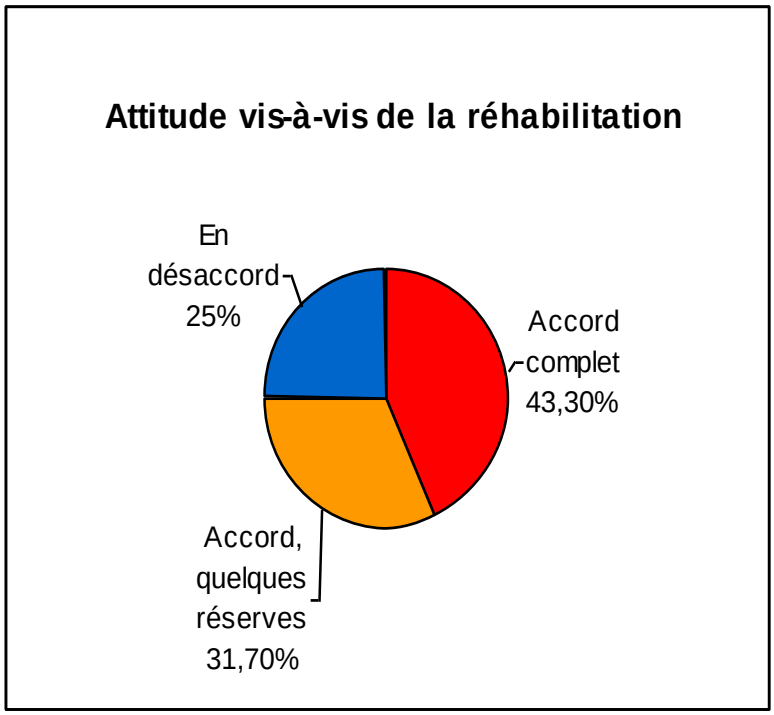
Nous avons interrogé les habitants sur deux points :

- étaient-ils d'accord avec la nécessité de faire des travaux ? **Les 4/5e des habitants reconnaissait la nécessité de faire des travaux (82%)**, ce qui représente une adhésion massive sur ce point.
- étaient-ils d'accord avec le type de travaux entrepris ? **45% étaient totalement d'accord avec les travaux choisis, 35% partiellement d'accord et 15% les trouvaient non adaptés, les résultats sont donc ici plus nuancés.**

Paradoxalement, parmi ceux qui ne voyaient pas l'utilité de faire des travaux, quelques-uns approuvaient tout de même le type de travaux choisis. En combinant les deux questions, on peut donc définir une attitude globale vis-à-vis de la réhabilitation : un premier groupe (25%

des personnes interrogées) en désaccord sur un point ou sur les deux, un autre groupe (43%), au contraire, totalement en accord sur la nécessité et le type de travaux, et un dernier groupe, représentant 31% des personnes interrogées, au jugement mesuré. Ils figurent dans le Graphique 6.

Graphique 6: Les attitudes des locataires face à l'opération de réhabilitation



Comment comprendre ces attitudes à l'égard de la réhabilitation ? Quelles sont les variables qui peuvent expliquer les différences ?

On constate quelques variations **par allées** : les locataires de l'allée 13 sont les plus mesurés et ceux du bâtiment 3 les plus en désaccord, en particulier pour les allées 16 et 19, qui sont les plus réfractaires.

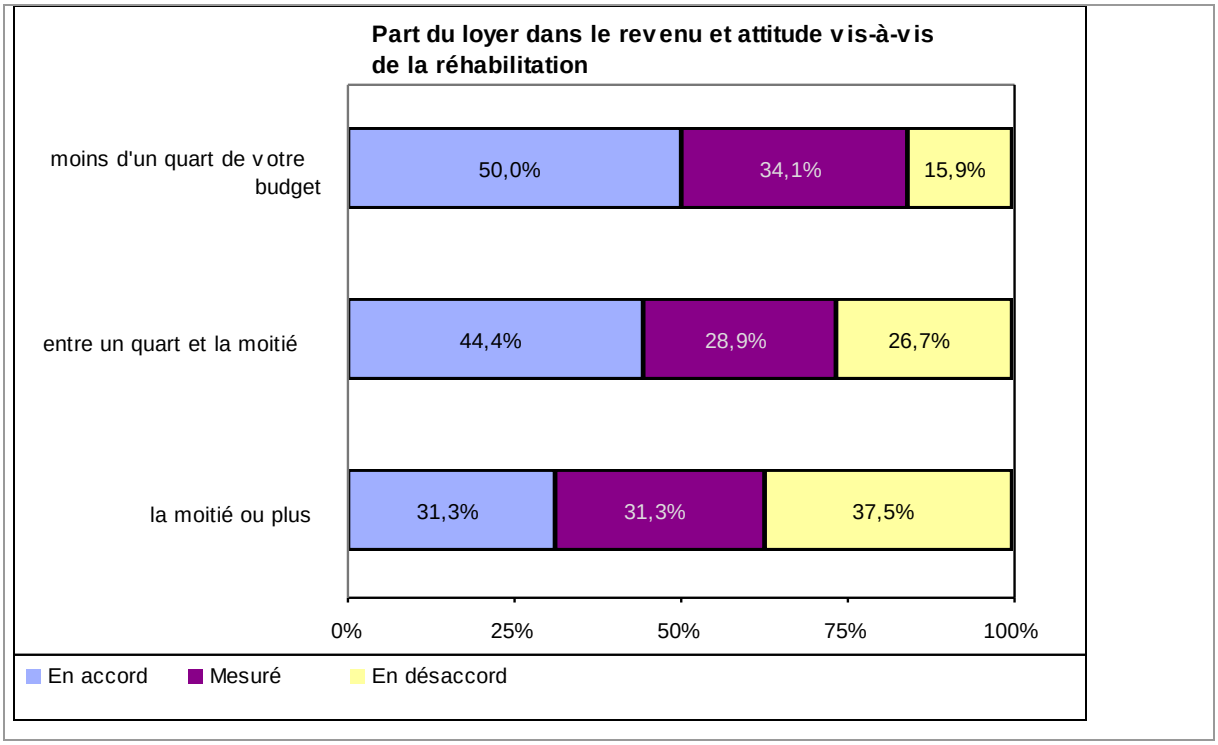
Un résultat important doit être souligné: alors que la réhabilitation concerne plutôt le logement, les problèmes rencontrés *dans* le logement n'expliquent pas l'adhésion au projet : ceux qui se plaignent des entrées d'immeuble sont proportionnellement plus nombreux à être " en accord " avec le projet que la moyenne (64% pour une moyenne de 43,3%.) A l'inverse, ceux qui déplorent l'état général de leur logement sont plus fréquemment en désaccord avec le projet (38%, ce qui ne représente cependant que 8 personnes). C'est **l'insatisfaction par**

rapport à l'image générale de l'immeuble qui semble créer une attente de réhabilitation, **même si celle-ci concerne plutôt le logement**. Le souci des parties communes et de l'image de l'immeuble semble donc jouer autant sinon plus que l'état du logement lui-même dans l'adhésion au projet.

Les **ménages non satisfaits des réponses de l'OPAC** à leurs demandes sont moins " en accord " que les autres avec le projet, de telle sorte que (sans grande surprise), la relation globale avec le bailleur est un élément non négligeable d'explication de l'adhésion des habitants (même si la liaison statistique est faible).

Par ailleurs, les caractéristiques du ménage influencent également son point de vue : les inactifs sont les moins en accord avec le projet**, les inactifs et les actifs " précaires "** sont plus mesurés que la moyenne. Mais les liens entre l'attitude par rapport à la réhabilitation et le statut professionnel sont peu significatifs dans leur ensemble. **La part de loyer dans le budget du ménage**, quant à elle, a un impact plus clair : ceux pour lesquels le loyer pèse lourd dans le budget sont nettement moins favorables au projet que les autres parce qu'ils craignent les hausses à venir.

Graphique 7: Attitude face à la réhabilitation selon la part du loyer dans le revenu du ménage



Lecture : 50% des personnes pour qui le loyer représente moins d'un quart du budget étaient "en accord" avec le projet de réhabilitation.

Ce sont **aussi les locataires les plus anciens** (surtout ceux habitant là depuis 10 à 15 ans) qui sont les plus réticents au projet et, de façon moins attendue, ceux qui ont **les meilleures relations de voisinage**.

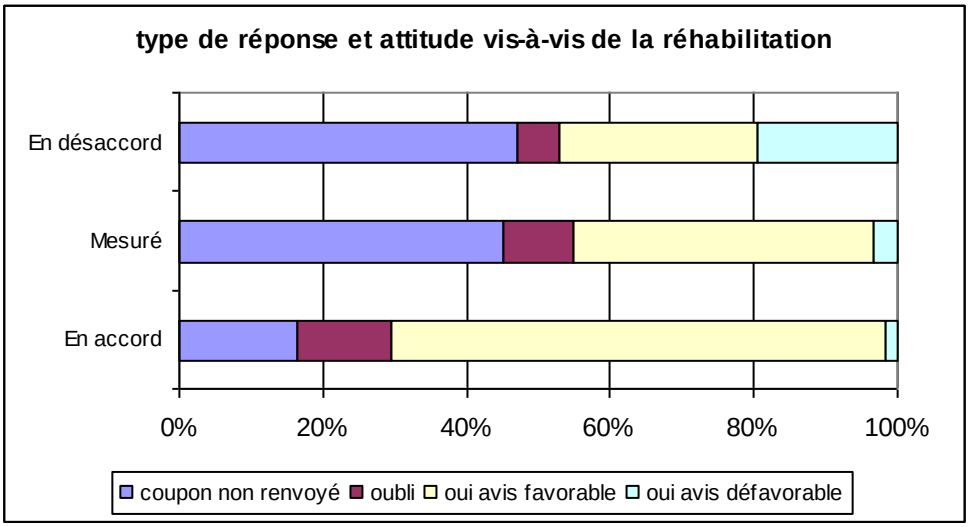
L'adhésion se traduit-elle en participation ?

Pour mesurer la participation des habitants, deux questions leur ont été posées:

- Ont-ils renvoyé le coupon-réponse suite au courrier de l'OPAC et qu'ont-ils répondu? 54% d'entre disent avoir renvoyé le coupon-réponse, dont 46% pour répondre favorablement (17 personnes, soit 9%, ne s'en souviennent pas sans que l'on puisse dire si il s'agit d'un " oubli diplomatique ", afin d'éviter de dire qu'elles ont répondu négativement). Il y a eu en réalité moins de coupons renvoyés à l'OPAC : il faut tenir compte des oublis, et de ceux qui croient l'avoir renvoyé. Rappelons que, si le ménage ne renvoyait pas le coupon, il était considéré comme acceptant le projet. Quelques locataires croient donc l'avoir renvoyé, mais se sont en réalité contentés de ne pas refuser les travaux. Cependant, même s'il est le fruit d'une reconstruction a posteriori, ce chiffre donne une bonne indication de l'attitude et de la participation potentielle des locataires.
- Ont-ils visité le logement témoin mis en place par l'OPAC ? Seulement 36% des habitants sont allés voir de près les transformations projetées.

On a croisé la première question avec les questions portant sur l'adhésion au projet, ce qui nous donne le graphique et les résultats suivants.

Graphique 8 : Attitude face à la réhabilitation selon le type de réponses lors de la consultation



lecture : environ 45% des locataires en désaccord avec le projet disent qu'ils n'ont pas renvoyé le coupon.

En général, les habitants qui répondent renvoient un vote qui correspond à l'avis qu'ils ont émis dans le questionnaire, mais deux remarques s'imposent.

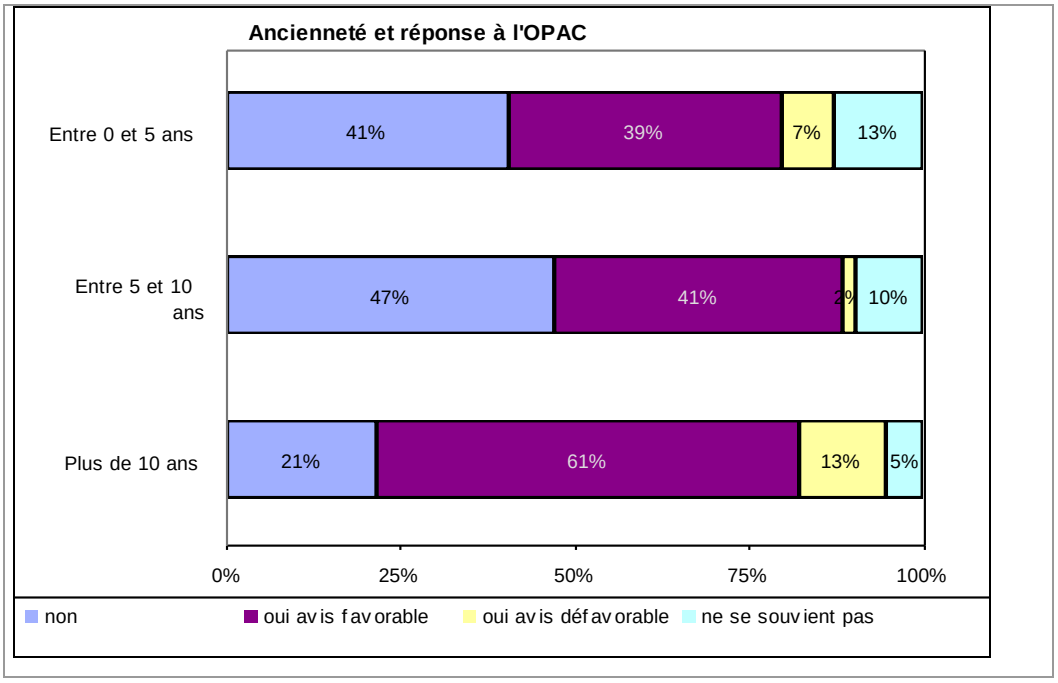
L' " abstention " (le fait de ne pas renvoyer le coupon) n'est pas seulement une affaire de distraction ou de désengagement. Les habitants en désaccord ou en accord mesuré avec le projet sont plus de 40% à ne pas avoir renvoyé le coupon, tandis que ceux en accord sont moins de 20% à avoir négligé de répondre. **Ne pas répondre, c'est donc une façon de marquer son désaccord ou sa réserve** : on peut faire l'hypothèse que ces habitants en désaccord pensent que la décision se prend de toutes façons sans l'avis des habitants, et qu'il ne sert à rien de répondre. Cette hypothèse est également suggérée par les entretiens exploratoires.

On observe, par ailleurs, quelques réponses contradictoires : des locataires en désaccord avec le projet renvoient un avis favorable (14 personnes, soit presque un tiers de ceux qui n'étaient pas d'accord). Cela rejoint l'observation précédente et manifeste, selon nous, une attitude assez méfiante envers l'OPAC de la part de ces habitants, qui renoncent à exprimer véritablement leur avis lors de la consultation.

Les facteurs qui expliquent la participation ou la non-participation des habitants sont nombreux et l'on peut décomposer leurs effets propres.

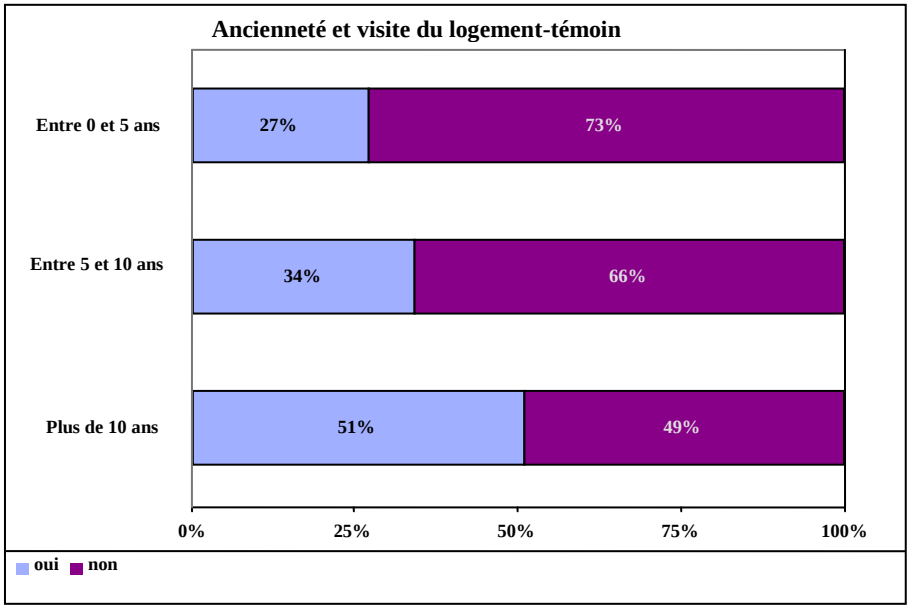
L'ancienneté est le facteur principal : les " anciens habitants " et ceux qui entretiennent des relations de voisinage approfondies renvoient le coupon beaucoup plus souvent que les autres, mais **pas forcément avec une réponse favorable** (les " anciens " les plus favorables sont aussi ceux qui voisinent le moins.)

Graphique 9 : Types de réponse lors de la consultation selon l'ancienneté dans le logement



Le lien entre l'ancienneté dans le logement et la visite du logement témoin est lui aussi significatif : les habitants anciens sont donc plus prompts à donner leur avis, ainsi qu'à aller se renseigner sur la nature du projet, même s'ils sont moins d'accord que la moyenne avec le projet. Ils participent plus mais adhèrent moins.

Graphique 10 : Visite du logement-témoin selon l'ancienneté dans le logement



D'autres facteurs peuvent jouer également. C'est le cas pour la part du budget consacré au logement et la stabilité dans l'emploi. On remarque cependant que les **ménages qui disent consacrer plus de la moitié de leurs revenus au loyer sont proportionnellement plus nombreux que la moyenne à avoir renvoyé une réponse négative**, **tout en étant très peu nombreux à avoir visité le logement témoin**. Le fait de visiter le logement témoin ne renvoie donc pas seulement à la disponibilité, mais aussi à la réticence globale vis-à-vis du projet. Même si les effectifs de cette catégorie sont faibles, on peut faire l'hypothèse que ces habitants se manifestent négativement en raison d'une inquiétude vis-à-vis d'une augmentation des loyers après la réhabilitation, et qu'ils ne visitent pas le logement-témoin car le problème principal pour eux n'est pas la nature de ces travaux mais leur futur coût.

Du point de vue du statut professionnel, c'est parmi les chômeurs qu'on a la plus faible proportion d'habitants qui visitent le logement-témoin, tandis que ce sont les retraités, les professions indépendantes et les salariés en CDI qui le visitent le plus. Du point de vue de la profession, c'est parmi les professions intermédiaires qu'on a le plus de visites. On constate que **les habitants aux situations professionnelles et sociales les plus favorables (emploi stable et catégories moyennes) sont proportionnellement plus disposés à visiter le logement-témoin** et à s'intéresser à la nature des travaux réalisés que les autres habitants.

Bilan sur la participation

Les " anciens " forment ainsi une catégorie de locataires qui manifeste des comportements différents : ils peuvent être plus critiques sur le projet lui-même mais ils y participent plus que les autres locataires. Ils sont plus autonomes par rapport à l'OPAC dans l'expression de leurs opinions, et montrent une propension plus forte que la moyenne à se manifester, à donner leur avis, même s'ils sont en désaccord. C'est d'ailleurs chez eux que l'on retrouve en entretien des discours du type *" on paye, on a donc droit à un service "*, *" depuis le temps qu'on paye, on aurait pu acheter "*, qui montre qu'ils sont dans une position particulière par rapport au bailleur. Le fait d'avoir des relations de voisinage fortes semble aussi exacerber l'opinion négative par rapport au projet et la participation.

D'autres éléments jouent, comme la situation professionnelle ou la part du loyer dans le budget, mais ils sont moins importants que les deux éléments précédents. Les ménages qui déclarent consacrer plus de la moitié de leurs revenus au loyer manifestent plus fortement leur opposition au projet, et visitent peu le logement témoin : leur opposition n'est pas due à leur position critique par rapport à l'OPAC, mais à leur crainte d'une augmentation de loyer. Au contraire, les commerçants, artisans et professions intermédiaires répondent plus favorablement à l'OPAC et visitent plus souvent le logement-témoin, s'intéressant à la qualité des travaux futurs.

Cela renforce notre hypothèse : être implanté depuis longtemps dans le logement (ancienneté), ou être implanté de façon plus intense dans l'immeuble (fortes relations de voisinage) semble encourager à exprimer une opinion critique, mais aussi à se manifester auprès du bailleur et donc à participer positivement au projet. **On a là un profil de locataires qui adhèrent difficilement mais participent activement. Au contraire la faible implantation dans l'immeuble décourage la participation et l'expression de son opinion** ; la crainte de hausses de loyer a pu cependant amener certains de ces locataires à répondre négativement sans s'engager plus loin dans la participation au projet.

Pour résumer le rôle de ces divers facteurs, on peut revenir aux grands profils de locataires établis au début de la première partie. L'adhésion aux travaux est un bon indicateur de l'implication potentielle de ces acteurs et il peut permettre à l'OPAC, dans la perspective d'améliorations futures, de mieux comprendre les réticences.

Tableau 8: Sentiment à l'égard des travaux selon le type de ménages

	réticents	favorables	indifférents	Total
Les "anciens locataires"	**22,4%**	**58,6%**	19,0%	100,0%
Jeunes ménages	7,7%	30,8%	**61,5%**	100,0%
familles	14,9%	42,5%	42,5%	100,0%
Total	15,8%	45,1%	39,1%	100,0%

Les "anciens" ménages, qui sont aussi les personnes les plus critiques à l'égard des changements survenus dans le quartier depuis leur installation, sont plus souvent favorables aux travaux. Ce qui peut sembler moins cohérent, c'est qu'ils soient aussi proportionnellement plus nombreux à se montrer réticents. On comprend mieux cette attitude en comparant ces résultats avec ceux obtenus pour les personnes "indifférentes", majoritairement des "jeunes" manages. Ces derniers ayant souvent le projet de déménager, se caractérisent par une moindre implication et un moindre investissement du logement actuel.

Contrairement aux idées reçues, l'opposition pertinente se situe donc davantage entre les locataires se positionnant (pour ou contre la réhabilitation) et ceux qui ne se souhaitent pas se prononcer, qu'entre les personnes réticentes et les locataires favorables ou indifférents. **Les critiques et les réticences traduisent une plus forte implication et une plus grande importance accordée à l'unité du quartier et du logement.** Par ailleurs les plus anciennement installés, majoritairement favorables, se sont montrés critiques, et les personnes réticentes, elles, ont pu reconnaître des améliorations. Toutefois l'implication n'est pas synonyme de mobilisation : s'ils sont intéressés par les projets en cours, ils ne viennent pas aux réunions et ne visitent pas systématiquement le logement-témoin.

> Les distance et les proximités ne se structurent plus dès lors uniquement en relation avec la position sociale ou l'appartenance ethnico-culturelle, mais beaucoup plus en rapport aux choix passés ou anticipés des individus (ceux qui partent, ceux qui ont du rester, ceux qui passent), et sur la capacité qu'a l'individu en tant que sujet à faire entendre la voix de sa singularité au sein de relations de sociabilités marquées par l'altérité.[6]

[6] B. Francq et X. Leloup, 2002, « Espace multiculturel et construction du rapport à l'autre : figure du jeune isolé et relations entre générations », *Espaces et Sociétés*, n°108-109, p 85.

L'indifférence traduisant plus une volonté de quitter les lieux qu'une satisfaction générale et une confiance dans la pratique du bailleur, il est sans doute utile de se demander s'il vaut mieux des locataires " indifférents " qui permettent de faire passer les projets ou des impliqués critiques qui risquent de ralentir les travaux et changements, comme cela a pu être le cas allée 15.

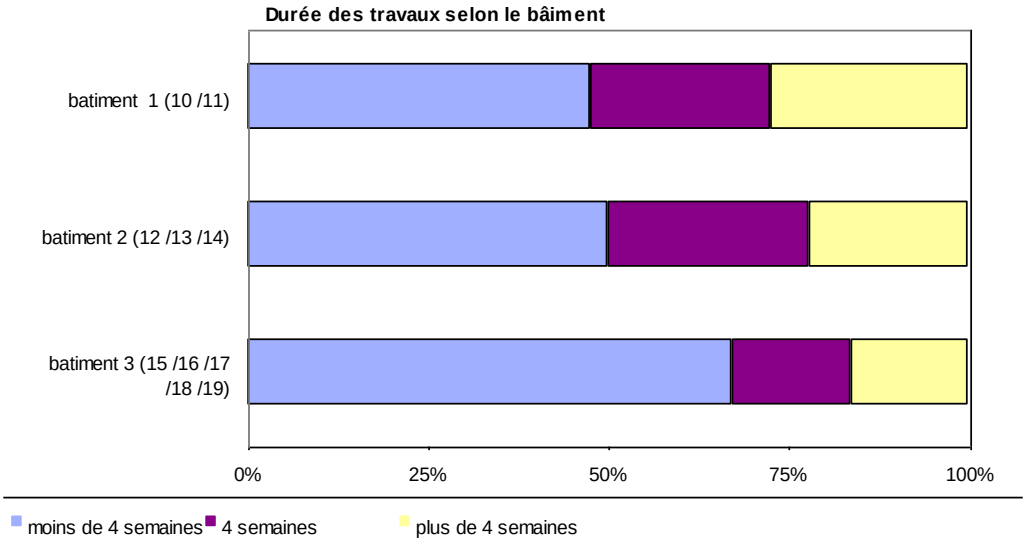
Troisième partie : Déroulement et jugement sur les travaux

A) Le déroulement des travaux et son appréciation : analyse détaillée.

La durée des travaux

La durée moyenne des travaux est d'environ quatre semaines dans chaque logement. Elle varie quelque peu selon les allées, et tend globalement à diminuer au fur et à mesure de l'avancement des travaux. Comme le montre le graphique ci-dessous, dans le bâtiment 3, où les travaux ont été réalisés en dernier, les habitants déclarent plus souvent une durée inférieure à quatre semaines que dans les autres bâtiments.

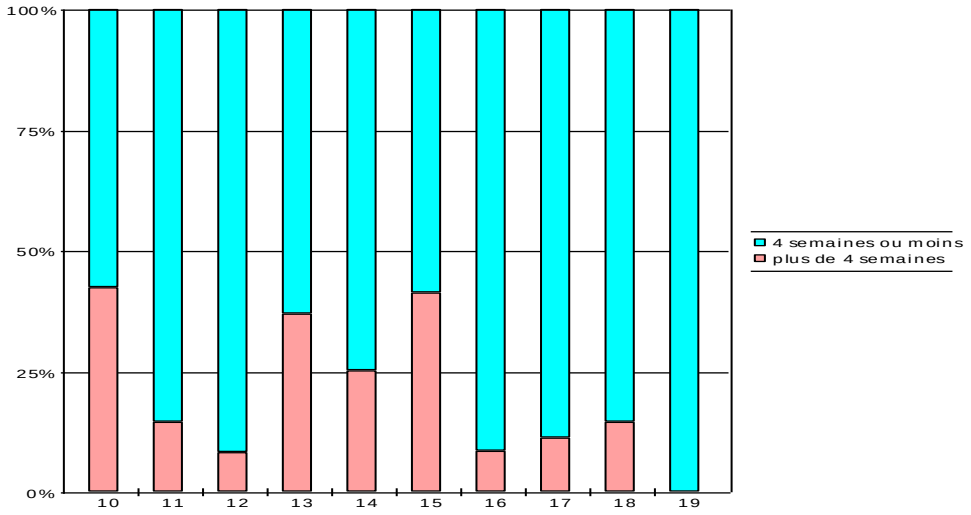
Graphique 11: Durée des travaux selon le bâtiment



Lecture : dans le premier bâtiment, la moitié des locataires dit que les travaux dans leur logement ont duré moins de 4 semaines.

Une analyse plus détaillée, par allée, montre que les travaux ont été les plus longs dans quatre allées : 10, 13, 14 et 15 (Graphique 2). Cela peut paraître quelque peu différent de la durée réelle des travaux, parfois très longs dans le troisième bâtiment, mais renseigne sur la durée telle qu'elle a été perçue par les locataires.

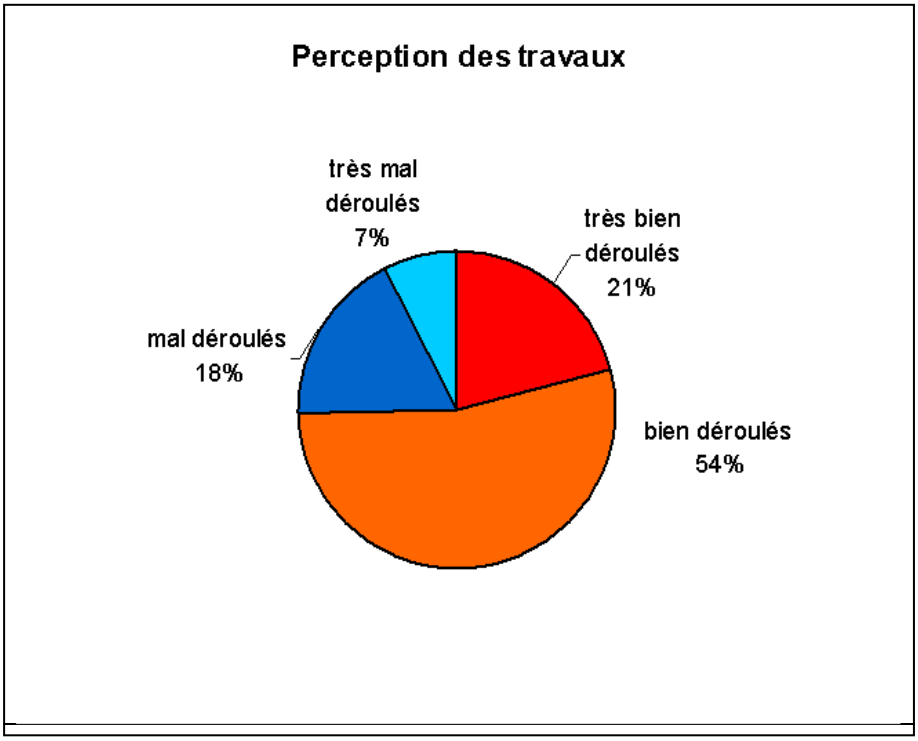
Graphique 12: Durée des travaux selon l'allée



La perception du déroulement des travaux

La manière dont les locataires perçoivent le déroulement des travaux est relativement positive : **pour 75 % des locataires, ces travaux se sont " bien " ou " très bien " déroulés. A l'inverse, ils se sont " très mal déroulés " pour seulement 7 % d'entre eux**. On le voit sur le Graphique 13 : les habitants ont montré une réelle tolérance à l'égard de travaux souvent lourds. Le fait de poser la question après un laps de temps relativement important biaise quelque peu l'appréciation générale mais il n'en reste pas moins que les locataires ont, dans leur majorité, trouvé normal que les travaux les dérangent. Cela ne signifie pas pour autant qu'ils acceptent dans son intégralité l'organisation suivie.

Graphique 13: Perception des travaux par les locataires



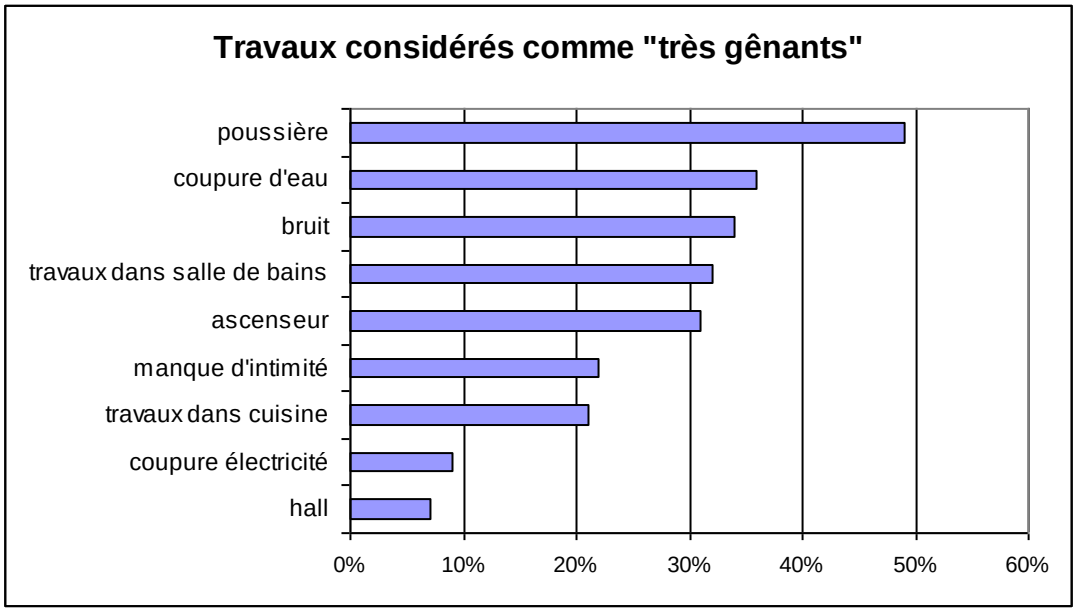
Au-delà de ce constat général, il convient en effet de décrire avec plus de précision la façon dont se sont déroulés les travaux pour les locataires, afin de souligner dans le détail ce qui, de leur point de vue, a bien fonctionné, et les éléments pour lesquels il y a eu plus de difficultés.

Gênes et nuisances

La tolérance vis-à-vis la gêne occasionnée par les travaux est réelle. Par ailleurs, sur l'ensemble des ménages des Clairières, seuls dix disent avoir quitté temporairement leur logement pendant les travaux. Beaucoup n'avaient pas la possibilité d'être hébergés ailleurs. La gêne occasionnée par les travaux a donc été assez bien comprise et assumée : elle a très rarement donné lieu à ce type de déménagement temporaire.

Néanmoins, les travaux ont suscité divers types de désagréments, dont certains ont été considérés comme plus gênants que d'autres par les locataires. Pour mieux saisir cette gêne, il faut distinguer entre les différents types de nuisance.

Graphique 14: Distribution des travaux considérés comme très gênants par les locataires



La prise en compte de la diversité des nuisances montre que pendant les travaux, la principale gêne concerne la poussière. Certains locataires ont ainsi regretté que les ouvriers, pris par l'urgence, n'aient pas protégés les meubles de la poussière au début des travaux. De même, plus d'un tiers d'entre eux s'est plaint que les entreprises n'ont pas pris le temps de nettoyer l'appartement après les travaux.

Ensuite, parmi ces travaux considérés comme très gênants, apparaissent également le bruit et les difficultés d'accès à l'ascenseur, notamment dans les étages élevés et pour les personnes âgées. L'accès à la salle de bains et l'utilisation de l'eau ont posé également des problèmes à de nombreux habitants. Plus que les autres, les familles avec enfant ont été particulièrement gênées par les coupures d'eau et le manque d'intimité causés par les travaux. Plus que les personnes seules ou âgées, cette catégorie de locataire a été plus perturbée par les travaux, la présence d'enfants créant plus de contraintes d'organisation au sein du foyer. Cela suggère qu'une attention particulière, voire un traitement spécifique, soit réservé à ces ménages lors des opérations de réhabilitation (par exemple dans la fixation des horaires).

A l'inverse, les travaux dans les halls d'entrée et les cuisines, ont moins dérangé les locataires. Les coupures d'électricité n'ont pas suscité non plus de gêne massive pour la plupart des ménages.

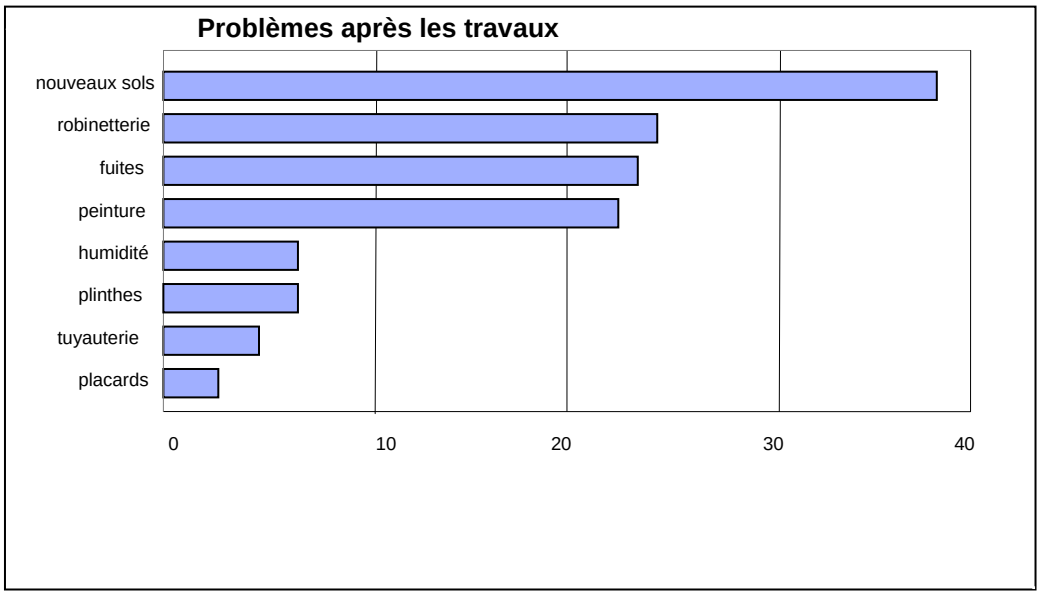
Appréciation du travail des ouvriers

L'appréciation du travail réalisé par les entreprises reste, quant à elle, ambivalente. **D'un côté, une large majorité (87 %) déclare que les relations avec les ouvriers ont été bonnes pendant les travaux.** On peut nuancer en citant quelques locataires qui se plaignent que leur logement ait été *"un vrai moulin"*, qu'il y ait eu *"beaucoup de passages sans savoir qui c'était"* que *"les ouvriers laissaient la lumière allumée quand ils partaient"* ou encore qu'ils *"stockaient tout le matériel chez nous plutôt que chez les autres"*. De telles remarques son toutefois minoritaires. **La satisfaction relationnelle est surtout contrebalancée par une évaluation plus mesurée concernant l'organisation, le planning, et la qualité des travaux.** Ainsi, 23 % des locataires affirment ne pas avoir été informés de la date de l'intervention des entreprises dans leur logement, et pour 50 % d'entre eux, les rendez-vous avec les entreprises n'ont pas été respectés. Par ailleurs, comme on l'a vu plus haut, 37 % se plaignent de ce que les entreprises n'ont pas pris ou eu le temps de nettoyer après les travaux : c'est ce qui explique en partie le fait que la poussière soit la gêne mentionnée le plus fréquemment. Même avec le travail d'information fourni par les agents de résidence, les locataires n'ont pas réellement de vision globale du processus et vont trouver que certains dysfonctionnements sont le signe d'une mauvaise organisation générale. De plus, ceux des bâtiments 2 et 3 se sont informés auprès des habitants du premier bâtiment et des rumeurs ou des craintes ont pu circuler tout au long des travaux.

Autres problèmes pendant les travaux

Le principal problème concerne les nouveaux sols (mentionné par trente-neuf locataires), ainsi que la peinture, la robinetterie et les fuites (ce qui est quelque peu étonnant pour les deux dernières, car le plombier est souvent cité comme exemple de bon professionnel).

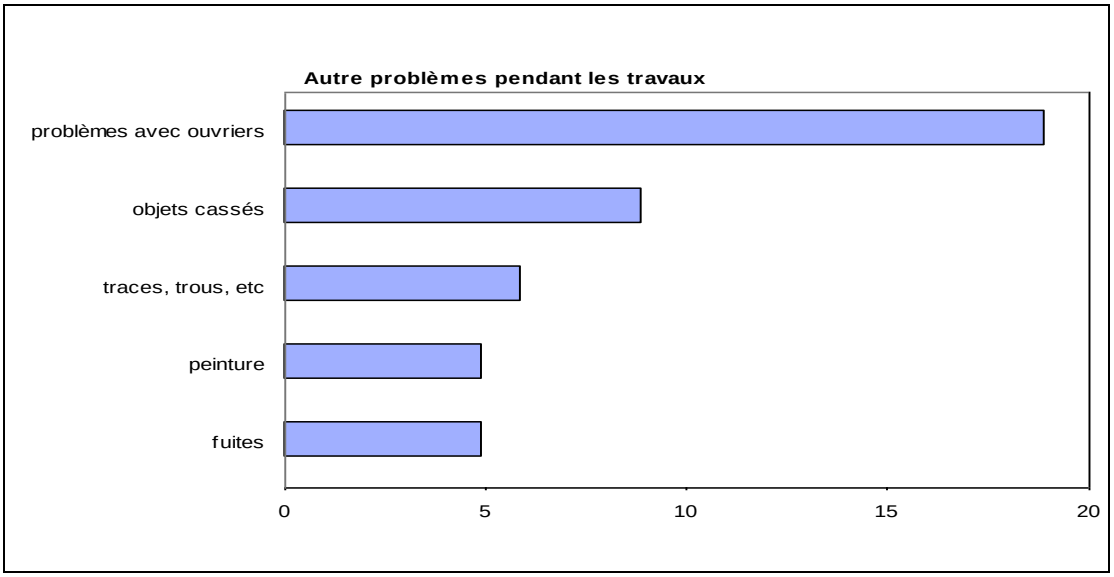
Graphique 15: Distribution des types de problèmes après les travaux (en nombre de personnes)



Le questionnaire permettait également aux locataires de s'exprimer plus librement sur leur appréciation des travaux, à travers des questions " ouvertes ". Ces questions, portant sur les problèmes rencontrés à la fois pendant et après les travaux, permettent de confirmer et de compléter la description de leur satisfaction à l'égard des travaux réalisés.

Ainsi, 86 ménages (40 %) mentionnent l'existence de problèmes pendant la durée des travaux (ce qui signifie toutefois que trois cinquième n'en ont pas eu). Le tableau ci-dessous dresse la liste des problèmes évoqués spontanément qui reviennent le plus fréquemment. Quelques locataires font ici mention de problèmes liés directement au travail des ouvriers : ils regrettent la casse d'objets, évoquent aussi des traces laissées par les travaux ou encore des fuites durant la réhabilitation. D'autres mentionnent la mauvaise qualité des matériaux, en particulier en ce qui concerne les peintures utilisées (cinq mentions).

Graphique 16: Nombre de problèmes " autres " pendant les travaux selon leur type



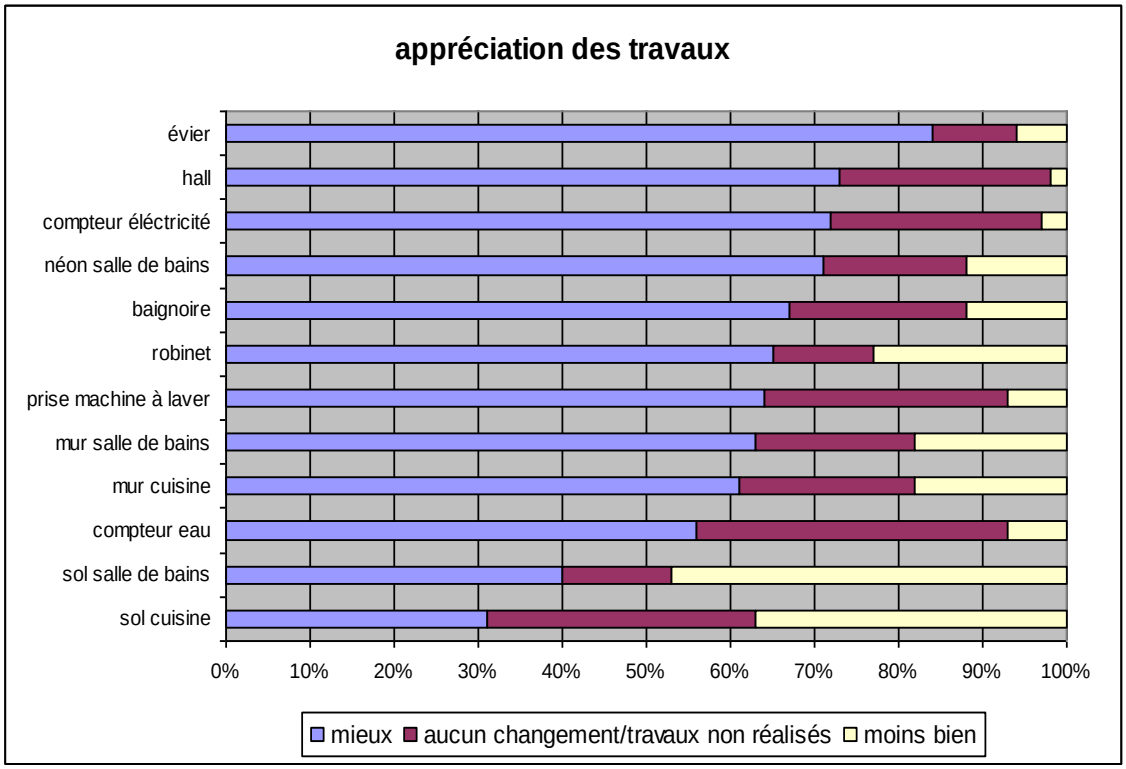
B) Bilan des travaux

A l'issue des travaux, quel bilan les locataires dressent-ils ? Avant d'aborder la perception globale de la réhabilitation et de tâcher de comprendre ses déterminants, on peut saisir la satisfaction de deux manières : d'une part, en détaillant l'appréciation des habitants pour chaque type de travaux ; d'autre part, à travers des questions ouvertes, plus " qualitatives ", dans lesquelles les habitants ont pu s'exprimer de façon plus spontanée.

Satisfaction pour chaque type de travaux

Le détail des travaux réalisés montre une appréciation générale positive de la réhabilitation : la plupart des changements recueille plus de 60% d'avis favorables. Les locataires affirment que ce type de modifications apportent un mieux. Le graphique ci-dessous indique plus en détail la satisfaction des habitants.

Graphique 17: Appréciation des travaux par les locataires selon le type des travaux



Comme on peut le voir, le double évier dans la cuisine recueille une approbation quasiment unanime parmi les locataires : c'est la modification la plus appréciée par les locataires au sein de leur logement. Les nouveaux équipements sont d'ailleurs en général appréciés, même s'il y a des réticences pour une partie d'entre eux : le robinet de la cuisine, la baignoire (souvent critiquée pour sa dimension) et le néon de la salle de bains (jugé trop éblouissant). L'installation d'une prise pour la machine à laver dans la salle de bains semble apporter peu de changement aux yeux des locataires, près d'un quart des enquêtés (22%) trouvant la pièce trop petite pour y mettre la machine. Les changements de compteur ne sont pas critiqués, mais l'utilité du compteur d'électricité est bien mieux perçue que celle du compteur d'eau (qui, il est vrai, ne faisait pas partie de la réhabilitation).

Le nouveau hall d'entrée améliore les choses pour 73 % des enquêtés, 3 % seulement d'entre eux le jugeant moins bien que par le passé. Cet élément renforce l'idée que les travaux dans les parties communes et l'image de l'immeuble constituent des éléments essentiels aux yeux des habitants, parfois plus importants encore que les travaux réalisés dans leurs propres logements.

Les murs et les sols sont les éléments de la réhabilitation qui posent le plus de problèmes et qui satisfont le moins les locataires. Les murs de cuisine et de salle de bain sont assez appréciés (autour de 60 %) mais près de 18 % les trouvent moins bien qu'avant. En général, on trouve la faïence très réussie et la peinture beaucoup moins. Mais ce sont les sols qui concentrent la plupart des critiques, en particulier dans la salle de bains (dans la cuisine, il y a plus d'indifférence) : ce sont les seuls travaux pour lesquels le taux de mécontents dépasse celui de satisfaits (près d'un locataire sur deux expriment son mécontentement à se sujet). Les locataires regrettent que ces nouveaux sols " marquent " (impact des chaises, des meubles, des talons, traces) et jugent qu'ils sont trop fragiles et souvent mal posés (notamment dans les coins et les raccords). On retrouve ces critiques dans toutes les allées et à tous les étages des différents bâtiments.

Enfin, l'enquête ne comportait pas de question sur le déplacement des paraboles depuis les balcons vers les toits pendant la réhabilitation. Lors des questions ouvertes, un seul locataire a mentionné ce problème, ce qui permet de penser que cet élément de la réhabilitation n'a pas posé de problème particulier et ne suscite pas véritablement de mécontentement des habitants : il n'est en tous cas pas apparu dans l'enquête comme un désagrément pour les locataires.

Notons que huit locataires regrettent de façon spontanée ne pas avoir eu le choix sur les travaux réalisés, cette critique revenant le plus souvent à propos des matériaux. Ce chiffre est assez significatif puisqu'il s'agit de problèmes évoqués spontanément, et aurait sans doute réuni plus de locataires si la question avait été posée directement. Il suggère que le processus de concertation peut encore être amélioré. Afin que certains locataires aient moins le sentiment de contrainte, deux solutions pourraient être envisagées. La première reviendrait à laisser plus de choix dans les travaux, quitte à faire demander une participation financière en contrepartie aux locataires qui souhaitent d'autres matériaux que ceux proposés. Dans la mesure où cette solution peut s'avérer assez lourde en termes d'organisation et engendrer des coûts supplémentaires non négligeables, une deuxième solution consisterait à consacrer plus de temps à la phase d'information, avant les travaux. Cela permettrait d'expliquer la raison des travaux, en insistant notamment sur la sélection des matériaux (par exemple en expliquant l'intérêt du revêtement des sols pour l'isolation phonique), afin de mieux préparer les habitants aux résultats de la réhabilitation.

Les soucis survenus après les travaux

Une question permettait aux locataires de s'exprimer sur les problèmes rencontrés après les travaux. Elle montre que beaucoup de problèmes demeurent et que de nouveaux problèmes sont apparus (c'est le cas pour 124 ménages de l'échantillon), parmi lesquels se mêlent les conséquences la réhabilitation et des problèmes qui n'y sont pas directement liés. Certains font le lien entre la réhabilitation et leurs nouveaux soucis, comme cette femme de 48 ans habitant dans l'allée 10 et qui a vu *"l'apparition de cafards car il y un espace dans la salle de bains qui les laisse passer"*.

Notons également que des problèmes relatifs à la saleté reviennent assez fréquemment dans les réponses des locataires : c'est le cas notamment de la présence accrue de cafards, mentionnée par huit locataires. Certains habitants ont le sentiment que leur appartement est plus sale depuis la réhabilitation. Si ce constat s'appuie sans doute sur une réalité effective, on peut également comprendre ces remarques comme le reflet d'un sentiment de gêne, de dérangement de l'intimité : pendant la réhabilitation, ces locataires ne se sentent plus complètement chez eux, car ils doivent partager l'espace de leur intimité avec les inconnus que sont les ouvriers. L'énumération de ce locataire témoigne de ce sentiment d'envahissement par la saleté depuis la fin des travaux : *" les sols sont salissants et de mauvaise qualité, de mauvaises odeurs sont apparues dans la salle de bain, [...] et le papier peint noircit dans la salle de bain "*. Autant qu'une réalité objective, cette description de la saleté traduit symboliquement les difficultés inhérentes à toute opération de réhabilitation, certains locataires gérant moins bien que d'autres cette intrusion dans leur espace domestique.

C) La perception globale de la réhabilitation

Au-delà de la satisfaction sur tel ou tel type de travaux ou sur le déroulement précis de l'opération, nous voulons aussi mesurer et comprendre le jugement global porté par les habitants après la réhabilitation. Pour cela, nous avons posé plusieurs questions qui permettent de mesurer la perception générale qu'ils en ont au moment de l'enquête :

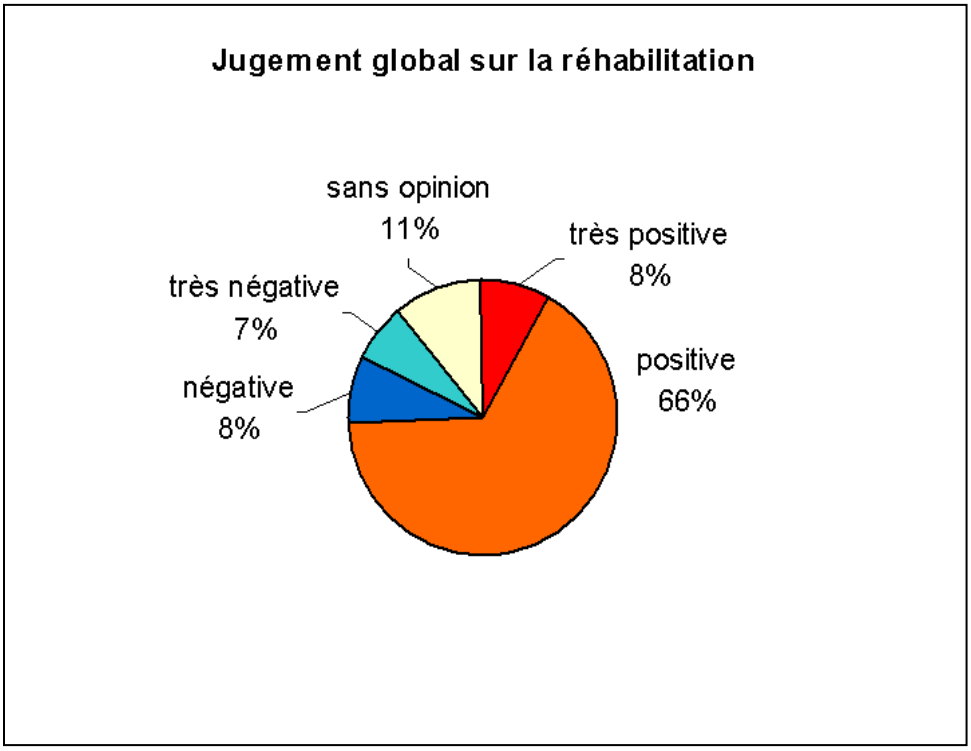
- Une **question globale sur les effets de la réhabilitation** : est-elle très positive, positive, négative, très négative ?

- Une question sur la **nature des changements** observés après la réhabilitation : qu'est-ce qui a changé (confort, qualité, propreté, prix, image, sociabilité) ?
- Une double question sur la comparaison de **leur immeuble par rapport à l'environnement** : avant les travaux et après les travaux, comment comparent-ils leur immeuble au reste du quartier ?
- **Une question ouverte** sur les suggestions complémentaires des habitants à propos de la réhabilitation, qui nous permet d'amorcer un travail qualitatif.

Evaluation générale

De même que pour le déroulement des travaux et pour les relations avec les ouvriers, on mesure **un jugement global positif** : les trois-quarts des habitants expriment un jugement positif ou très positif. Observons qu'on se situe ici dans le même ordre de grandeur que pour le déroulement des travaux, et bien au-delà de l'adhésion " sans réserve " au projet de réhabilitation : le résultat de la réhabilitation a été fédérateur.

Graphique 18: Jugement global des locataires sur la réhabilitation

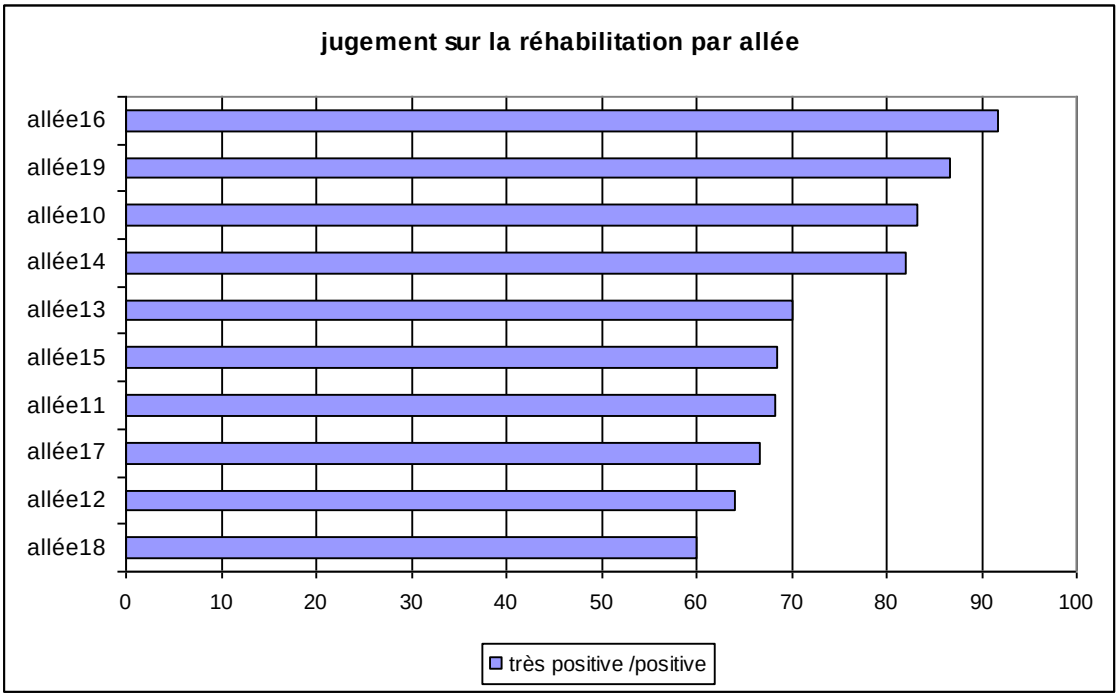


Nuançons tout de même ce résultat : il y a 75% d'avis positifs ou très positifs, mais seulement 8% de réponses " très positives", ce qui montre qu'un nombre important d'habitants a des réserves, plus ou moins importantes. La réponse "positive" a été choisie par des ménages qui manifestaient quelques critiques, tandis que les 11% de "sans opinion" sont en fait ceux qui ont le plus de réserve et de crainte vis-à-vis du bailleur, ou plus généralement qui sont les plus réticents à exprimer un avis : c'est parmi ces " sans opinion " qu'on trouve le plus d'habitants ayant eu des problèmes après les travaux, ce qui montre encore une fois que s'abstenir d'exprimer un jugement n'est pas un signe de satisfaction, ni d'approbation. **Le jugement global est donc une satisfaction d'ensemble, mais qui n'est pas exempte de réserves.**

Qui émet des réserves et d'où viennent-elles ?

Les différences par allée et par étage ne sont pas significatives statistiquement, mais existent tout de même (entre 60% et 90% de jugements positifs selon les allées). En conservant les réponses détaillées, les allées 14 et 16 se distinguent par les réponses " très positives ", la 15 par les " très négatives " (4 personnes) et la 10 par les " sans opinion " et les " non réponse ".

Graphique 19 : Part des jugements positifs ou très positifs selon l'allée



On retrouve le rôle de facteurs pointés plus haut : les plus enthousiastes sont les 50-59 ans, les plus réticents sont les 30-39 ans. Une catégorie semble plus réservée que les autres : les **couples sans enfants,** ou dont les enfants sont partis. Enfin, **ceux qui voisinent beaucoup** ont aussi un avis plus négatif.

Par ailleurs, la **part du loyer dans le revenu a encore une fois un lien, faible mais observable, avec le jugement global** : les habitants consacrant une forte part de leur revenu au loyer expriment plus souvent un jugement " très négatif ", et ceux consacrant une part faible du revenu à leur loyer émettent plus souvent un jugement " très positif ".

Une autre corrélation se révèle intéressante : les habitants travaillant dans le **secteur du bâtiment** ont un œil plus critique sur la réhabilitation (ce que l'on avait pu constater aussi au cours des entretiens). Ils sont proportionnellement plus nombreux à exprimer un jugement global négatif sur les travaux, même si le lien statistique est faible. Au cours des entretiens, c'est la **qualité des travaux** qui suscite ce jugement négatif de la part des professionnels du bâtiment. Ils ont parfois l'impression que ces travaux ont été réalisés *"au rabais"*, avec des ouvriers peu compétents ou des matériaux inadéquats. De plus, ils estiment bien souvent ne pas avoir été écoutés lorsqu'ils faisaient des suggestions liées à leur compétence professionnelle.

Le lien entre le déroulement des travaux et la perception de la réhabilitation

Le taux de satisfaction élevé suppose que même les locataires qui ont eu **des problèmes après les travaux** (durée des travaux, évier, sols, murs) aient un jugement global positif : 63% des habitants ayant noté des problèmes ont tout de même exprimé un jugement positif, pour 86% des locataires n'ayant eu aucun problème après les travaux. On peut donc être globalement satisfait de la réhabilitation tout en ayant des reproches à adresser au bailleur sur des points précis.

Il y a aussi une certaine cohérence entre le jugement sur la réhabilitation et **l'adhésion de départ au projet** : par exemple les locataires "en désaccord" initialement sont (proportionnellement) les plus nombreux à émettre un jugement "très négatif". L'avis initial

n'est toutefois pas le facteur le plus fort et le jugement des habitants a donc pu évoluer avec l'avancement du projet.

La façon dont les travaux se sont déroulés est un facteur important pour expliquer le degré de satisfaction. Le Tableau 9 montre la forte corrélation entre plusieurs modalités des deux appréciations : on note en particulier que les personnes pour qui les travaux se sont très mal déroulés sont plus enclines à juger très négativement la réhabilitation, et beaucoup moins à la juger positivement ou très positivement. Enfin, les habitants pour lesquels les travaux se sont mal déroulés sont aussi plus susceptibles de se déclarer "sans opinion", manifestant ainsi leur mécontentement. Ce résultat nécessite cependant une interprétation prudente : l'enquête ayant été réalisée dans un laps de temps assez court après les travaux, le lien entre déroulement et jugement est susceptible de changer avec le temps, dans la mesure où les résultats concrets et positifs de la réhabilitation peuvent progressivement prendre le pas sur leur déroulement et son vécu par les locataires.

Tableau 9 **:** Jugement global sur la réhabilitation selon le jugement sur le déroulement des travaux

Jugement réhabilitation / Déroulement des travaux	très positive	Positive	négative	très négative	sans opinion	Total
Très bien déroulés (N=37)	**24,3%**	67,6%	2,7%	2,7%	2,7%	100,0%
bien déroulés (N=**93**)	5,4%	**78,5%**	6,5%	2,2%	7,5%	100,0%
mal déroulés (N=30)		43,3%	**20,0%**	13,3%	**23,3%**	100,0%
très mal déroulés (N=13)		23,1%	7,7%	**46,2%**	**23,1%**	100,0%
Total	8,1%	65,9%	8,1%	7,5%	10,4%	100,0%

Explorons plus finement l'impact du déroulement sur le jugement global. Comme nous le montrent certains entretiens, il cristallise des problèmes importants: les relations avec l'OPAC, le sentiment d'être ou ne pas être chez soi dans son logement, les difficultés à faire entendre son avis pendant les travaux. **Décomposons alors la question du déroulement :**

Le plus fort facteur de satisfaction ou de mécontentement est que les ouvriers aient bien fait **le nettoyage** des dégâts causés après les travaux. C'est à la fois une question de gêne

matérielle, mais aussi une question symbolique (respect du " chez soi " pendant la réhabilitation) qui est ici en jeu, ce que confirment les autres facteurs.

Tableau 10 : Jugement global sur la réhabilitation
selon la qualité du nettoyage après les travaux

Jugement réhabilitation Nettoyage	positif	Négatif	Sans opinion	Total
Oui	**85,0%**	*9,3%*	5,6%	100,0%
Non	56,3%	26,6%	17,2%	100,0%
Total	74,3%	15,8%	9,9%	100,0%

Les jugements très négatifs sont ainsi liés à plusieurs types de problèmes dans le déroulement : **organisation et relations avec les ouvriers** (manque de respect des rendez-vous de la part des ouvriers, manque d'information sur les dates de passage, mauvaises relations avec les ouvriers), et **difficulté à vivre chez soi** (travaux jugés très gênants du point de vue de l'intimité, gêne dans l'utilisation de la salle de bain et de la cuisine), ainsi que la question du nettoyage déjà évoquée. En revanche, la durée des travaux et la gêne liée à la poussière ne semblent pas avoir d'impact, et le bruit assez peu. On voit que pour l'appréciation finale, la dimension des relations humaines et la dimension du respect du domicile est celle qui importe le plus.

Les jugements positifs sont liés aux facteurs inverses : travaux pas gênants pour l'intimité, pas de gêne pour l'utilisation de la salle de bain, respect des rendez-vous, nettoyage, bonne information sur les dates de passage des ouvriers ainsi que respect des rendez-vous fixés. Tous ces éléments sont précisés dans le Tableau 11 et le Tableau 12, ainsi que dans les trois graphiques ci-dessous (20 à 22).

Tableau 11: Jugement global sur la réhabilitation
selon le respect des rendez-vous par les entreprises

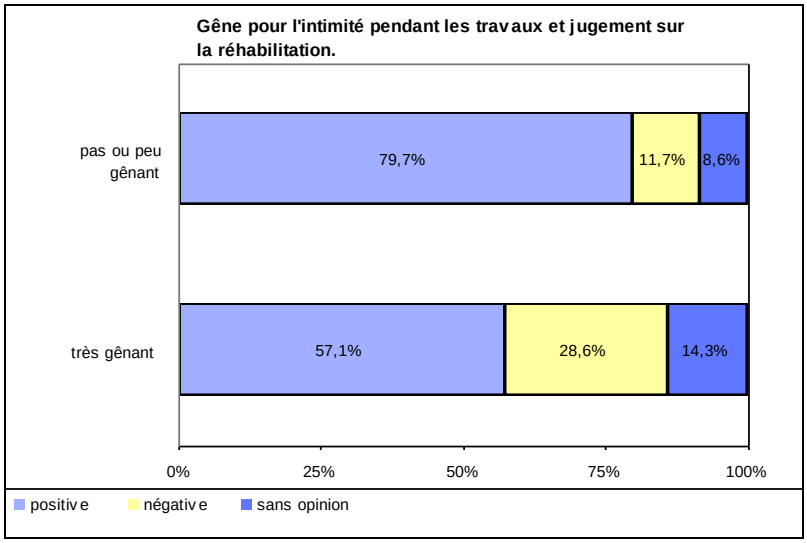
Jugement réhabilitation Respect des rendez-vous	positif	Négatif	sans opinion	Total
oui	**84,9%**	9,3%	5,8%	100,0%
non	62,4%	**23,5%**	14,1%	100,0%
Total	73,7%	16,4%	9,9%	100,0%

Lecture : parmi les locataires qui trouvent que les rendes-vous fixés par les entreprises ont été respectés, 84,9% ont un jugement positif ou très positif sur la réhabilitation.

Tableau 12 : Jugement global sur la réhabilitation selon la qualité d'information sur le planning des travaux

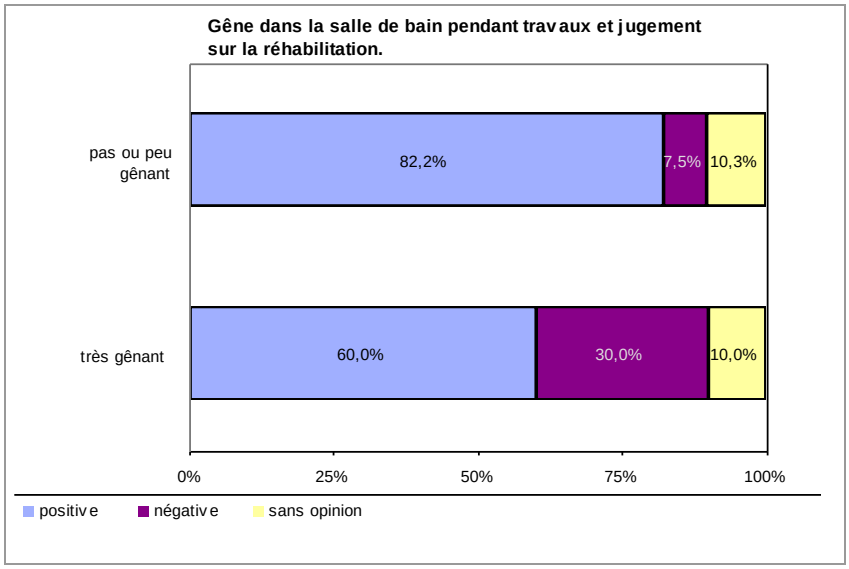
Jugement réhabilitation Bien informé sur les les dates passage	positive	Négative	sans opinion	Total
oui	**77,4%**	11,3%	11,3%	100,0%
non	64,2%	**26,4%**	9,4%	100,0%
Total	73,4%	15,8%	10,7%	100,0%

Graphique 20: Jugement global sur la réhabilitation selon le niveau de gêne causé par les travaux.

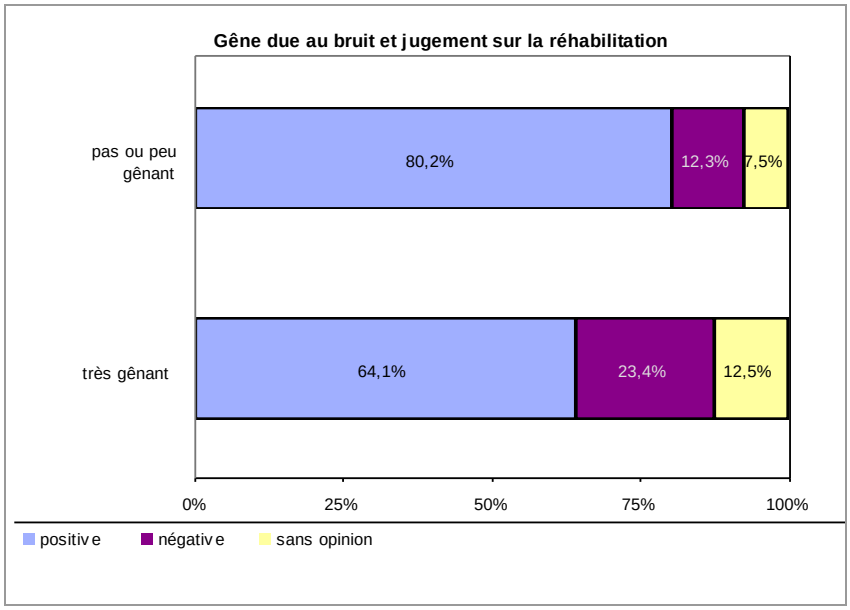


Lecture : parmi les locataires ayant trouvé que les travaux n'ont pas gêné leur intimité, 79,7% ont un jugement positif ou très positif sur la réhabilitation.

Graphique 21: Jugement global sur la réhabilitation selon le niveau de gêne dans la salle de bain causé par les travaux



Graphique 22: Jugement global sur la réhabilitation
selon le niveau de gêne sonore causé par les travaux



A ce stade, la façon dont se sont déroulés les travaux apparaît comme un facteur majeur du jugement global porté sur la réhabilitation, avec la composition de la famille, l'âge, les relations avec les voisins, et la part du loyer dans le revenu (facteurs influents mais à l'impact statistique assez faible).

Il est finalement intéressant de constater que ce ne sont pas les inconvénients matériels des travaux (poussière, bruit coupure d'eau, durée des travaux) qui influencent de manière décisive le jugement global, mais plutôt des éléments d'ordre relationnel (relations avec les entreprises, avec les ouvriers et avec l'OPAC) et symbolique (respect de l'intimité et de l'intégrité du logement).

D) Evolution de l'image de l'immeuble

Nous avons examiné une deuxième question. En effet, le jugement "global" n'est pas entièrement satisfaisant car il souffre d'un biais d'acquiescement, qui incite la majorité des répondants à se ranger dans la catégorie des opinions "positives". Pour limiter ce biais, nous avons choisi d'analyser un jugement plus concret : comment les habitants comparent-ils leur

immeuble à l'ensemble du quartier avant et après la réhabilitation ? L'image qu'ils se font de leur immeuble s'est-elle améliorée ou non ?

Les deux questions (avant/après) étaient séparées et éloignées l'une de l'autre dans le questionnaire pour ne pas que la réponse à la première influence la seconde. Le biais vient en effet de ce que "les Clairières" n'a pas le même sens pour tout le monde : certains comparent avec les 3 bâtiments de l'OPAC (s'estimant mieux ou moins bien lotis), d'autres avec les bâtiments du même type gérés par un autre bailleur, d'autres encore avec le reste du quartier (voire le Mas du Taureau). Pour cette raison, seule l'évolution entre les deux évaluations a du sens.

Les résultats montrent **une amélioration nette mais pas massive** du jugement porté par les habitants sur leur immeuble : la proportion d'habitants estimant que leur immeuble est mieux que les immeubles environnant augmente de dix points. Cette observation concorde avec les précédentes.

Tableau 13: Evolution du jugement des habitants sur leur immeuble par rapport aux autres immeubles

"Pensez-vous que votre immeuble est"	Avant les travaux	Après les travaux	Evolution
Mieux que les autres immeubles des Clairières	27%	37%	+10
Pareil que les autres immeubles	34,5%	30%	-4,5
Moins bien que les autres immeubles	15%	11,5%	-3,5%
Sans opinion	23,5%	21,5%	-2%

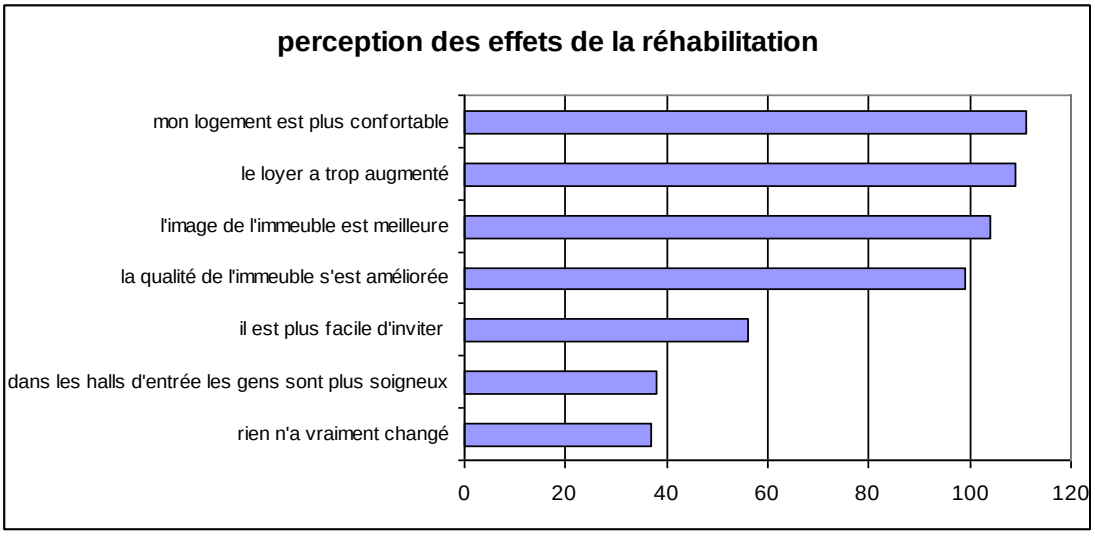
Lecture : 27% des habitants trouvaient leur immeuble mieux que les autres des Clairières avant les travaux; Après les travaux, ils sont 37% à le trouver mieux.

Nous pouvons approfondir l'analyse et décomposer la nature des changements avec la question portant sur les appréciations qualitatives des effets de la réhabilitation : qu'est-ce qui a changé pour les habitants ?

Nature des effets de la réhabilitation

Nous avons posé une question à choix multiple sur la nature des changements apportés par la réhabilitation dont les résultats apparaissent ci-dessous.

Graphique 23 : les effets perçus de la réhabilitation



Seule une minorité (un locataire sur cinq) affirme que la réhabilitation n'a rien changé. Trois catégories de locataires se distinguent un peu par cette appréciation.

- Les **personnes seules** (43% trouvent que rien n'a changé contre 19% en moyenne).
- Les personnes qui envisagent de déménager et se sentent donc moins concernées par la réhabilitation (liaison faible).
- De la même façon, **ceux qui voisinent le plus** sont également les plus nombreux à penser que rien n'a changé, ce qui va dans le sens de l'hypothèse d'un rapport critique de ces ménages aux décisions du bailleur.

Une forte proportion (56%) trouve que la hausse de loyer consécutive à la réhabilitation est trop importante. Bien entendu, ce sont les habitants pour lesquels le loyer pèse déjà lourd dans le budget qui expriment le plus fréquemment cette opinion. Cela est d'autant plus notable que la hausse n'a pas encore eu lieu au moment de l'enquête : on confirme là que la réhabilitation a engendré une **crainte de hausse des loyers auprès de certains ménages.** Toutefois, les entretiens montrent qu'il entre aussi dans cette appréciation

une critique des hausses de charge causées par les dégradations des "enfants des autres" qui exaspèrent une partie des locataires.

L'appréciation sur la qualité et le confort est assez positive, avec environ 60% de ménages satisfaits, de même pour l'amélioration de l'image de l'immeuble. Dans l'appréciation de la réhabilitation, le confort du logement n'est pas seul en jeu, il y entre une dimension de requalification du site (avec des conceptions, voire des normes, de propreté, de modernité, d'image de l'immeuble et du quartier).

En ce qui concerne les **changements d'usage** ("il est plus facile d'inviter famille et amis" et "les gens sont plus soigneux dans les halls"), on atteint des **scores beaucoup plus bas.** Ils sont tout de même plus fréquents que l'opinion selon laquelle rien n'a changé.

- 29% pensent qu'il est désormais plus facile d'inviter la famille et les amis (cela concerne notamment les ménages qui voisinent le moins dans l'immeuble).
- 20% estiment que les gens sont plus soigneux dans les halls d'entrée (idée défendue plutôt par ceux qui ont des relations de voisinage peu intenses mais positives, comme des échanges de petits services).
- **Les ménages ayant des relations de voisinage fortes (s'inviter les uns chez les autres) ne partagent pas cette opinion d'une évolution des usages et ont encore une fois un recul critique important sur la réhabilitation**.

E) Quelques suggestions complémentaires à propos de la réhabilitation.

Pour finir, nous évoquons les suggestions complémentaires faites par les habitants à propos de la réhabilitation. Nous avons interrogé les habitants par une question ouverte pour saisir des éléments que nous n'aurions pas envisagés. La plupart des habitants n'ont pas ajouté de suggestion, et les autres sont souvent revenus sur des points précis à propos des travaux (les sols, l'évier) que nous avions déjà évoqués. Cependant quelques régularités sont à noter.

- Le reproche spontané le plus courant (16 ménages) est que la réhabilitation a été insuffisante, n'est pas allée assez loin aussi bien dans l'appartement que dans les

parties communes. Un exemple qui revient plusieurs fois est celui **du manque de poubelles** dans l'entrée de l'immeuble, qui recoupe la demande générale d'un **immeuble plus propre**. D'autres soulignent ainsi qu'il faut éradiquer les cafards toujours présents dans l'immeuble. Certains précisent que ce manque d'hygiène est aussi lié au mauvais comportement d'autres locataires, et lors des entretiens un ménage a reproché à l'OPAC et à son personnel de ne pas suffisamment contrôler ces locataires.

- Deuxième type de reproche, la qualité des travaux. La remarque la plus courante est que la réhabilitation ne sera **pas durable, par manque de qualité des matériaux, des finitions**. Ainsi les habitants demandent que soient embauchés de meilleurs ouvriers, ou des " vrais professionnels " selon les mots de certains. Certains soupçonnent même (sans que nous sachions pourquoi) les ouvriers qui ont fait les travaux d'être des employés illégaux. Ils pointent aussi la qualité des matériaux choisis, une remarque proposant de *" faire moins de travaux, mais avec de meilleurs produits et de meilleurs professionnels "*. Ce doute est minoritaire, mais un groupe d'habitants estime cependant que les travaux ne sont que *" de surface "*. Cela peut rejoindre le jugement négatif des locataires travaillant dans le bâtiment : ceux-ci, avec un œil critique de professionnels, estiment que le travail a été mal fait dans l'ensemble, soit en raison des ouvriers, soit en raison des matériaux choisis.
- Enfin, quelques locataires expriment une frustration quant à leur rôle dans la réhabilitation. On n'a pas tenu compte de leurs avis, disent-ils, alors même qu'ils s'estiment compétents : quatre ménages estiment qu'on ne les a pas assez laissés décider, trois enquêtés remarquent qu'ils avaient demandé à garder leurs sols et qu'on ne les a pas écoutés, deux estiment enfin qu'on devrait laisser les locataires faire les travaux eux-mêmes s'ils le souhaitent.

La perception globale de la réhabilitation est positive, mais les réserves existent. On peut faire l'hypothèse de plusieurs sources de mécontentement : celui d'habitants anciens et/ou qui voisinent beaucoup, qui se sont intéressés au projet mais avec un fort recul critique ; celui d'habitants peu intéressés par le projet mais qui ont surtout peur d'une augmentation des loyers ou des charges ; celui d'habitants qui estiment que le déroulement des travaux a trop empiété sur leur intimité et leur emploi du temps, ou à l'occasion duquel ils pensent que leur avis n'a pas été suffisamment pris en compte.

Au contraire, les habitants pour lesquels la réhabilitation a été l'occasion d'un contact positif avec l'OPAC ou avec les ouvriers de la réhabilitation ou ceux dont la part du loyer dans le revenu est moins forte (moins d'un quart du revenu), ont peu de réserves à formuler.

Remarques conclusives : les attentes des locataires

Les analyses de ce rapport montrent que l'étude de la réhabilitation oblige à aborder de nombreux thèmes connexes et qu'il serait réducteur de se cantonner à une mesure de la satisfaction post-réhabilitation. Parmi les enjeux qui émergent dans le processus de réhabilitation, le rapport entre le bailleur et ses clients locataires est un des plus importants. La question de la relation de proximité était posée en arrière-plan de cette étude et, même s'il ne s'agissait pas de la traiter directement, elle est apparue en filigrane à plusieurs reprises. Quelques travaux sociologiques montrent que les efforts récents de divers organismes HLM dans ce domaine vont dans le sens d'une recherche de rationalisation et de standardisation[7] qui se traduit par une tension plus forte pour les agents de proximité[8]. Du point de vue des locataires, ces formes de standardisation se heurtent à la diversité des besoins.

En guise de conclusion, nous aborderons donc la question de la différenciation des attentes des locataires vis-à-vis de l'OPAC. Certaines demandes très spécifiques sont notamment apparues au cours de l'enquête : prise en compte des locataires parlant mal le français, ou encore cas d'une personne handicapée dont certains équipements nécessaires (prises fixées au mur pour se déplacer) ont été détruits au moment des travaux. Plus généralement, il semble que la multiplicité des attentes risque d'échapper au bailleur, même si l'équipe de proximité en a une bonne connaissance empirique.

A la fin de notre questionnaire nous demandions aux habitants, à l'aide d'une question ouverte, s'ils avaient des suggestions et/ou des attentes à exprimer. Il s'agit de réponses spontanées, qui restent moins riches que celles que l'on aurait obtenues en réalisant un entretien approfondi, mais qui apportent quelques éléments. Elles permettent d'identifier neuf types de demandes distincts.

---

[7] Sophie Bretesché, "Les bailleurs sociaux et la gestion de la relation de proximité", 2e congrès de l'association française de sociologie, Bordeaux, septembre 2006.
[8] Hervé Marchal, *Le petit monde des gardiens concierges : un métier au cœur de la vie HLM*, Paris, L'Harmattan, 2006.

Tableau 14: Suggestions proposées par type de ménages
(en nombre de personnes ayant répondu)

	Les "anciens locataires"	jeunes ménages	familles installées	Total
prolonger rénovation	5	8	12	25
mutation	5	3	15	23
loyer trop cher	6	6	3	15
voisinage, sécurité	4	2	9	15
entretien	3	3	8	14
autres réparations	3	4	5	12
déception	1	1	4	6
Réactivité, écoute, information	3		2	5
Augmenter présence de proximité, médiation	2	1	2	5
Total	32	28	60	120

Notons tout de suite que plus d'une personne sur trois n'a pas répondu (72 sur 192), ce qui n'est pas négligeable. On pouvait ensuite regrouper les types de réponses émises en quatre grands ensembles que nous présenterons selon l'importance que ces locataires y accordent. Il y a d'abord les remarques relatives à la situation de promiscuité ou de précarité que peuvent connaître certains ménages, les remarques d'ordre purement technique, celles relatives au voisinage ou à la politique de peuplement de l'OPAC, et, enfin, celles qui sont explicitement une demande de services de proximité et de médiation.

Une part importante des remarques spontanées (près de 20%) concerne la situation individuelle des répondants. Ces locataires, finalement, profitent de l'étude pour renouveler ou émettre une demande personnelle au bailleur. Bien souvent ce sont des ménages souhaitant changer de logement (demande qui a parfois été déjà adressée à l'OPAC), ou manifestent une crainte à l'égard de l'augmentation des loyers.

Pour les remarques purement techniques, il s'agit soit de prolonger la rénovation, soit d'effectuer d'autres réparations. Elles représentent 19,8% des suggestions. Concrètement ces locataires souhaiteraient voir réparer les défauts et prolonger le suivi ou les modifications (refaire les sols en particulier). Les propositions complétant la réhabilitation expriment principalement la volonté de parfaire les modifications apportées dans les cages d'escaliers, et même, surtout, dans l'ascenseur. La volonté de voir installer des corbeilles dans les halls d'entrée est assez récurrente. Moins attendu, le désir de disposer d'un balcon, *"comme Chemin du Puit"*, revient aussi régulièrement. En dehors de l'aspect pratique que cette installation représente, *"pour étendre le linge"*, ce souhait témoigne de la manière dont les habitants des immeubles de Clairières se comparent et se positionnent dans ce quartier de grands ensembles. Comme on s'y attendait, ces remarques sont principalement émises par les locataires les plus anciennement installés. Le prolongement des réparations au sein des logements est assez variable d'une allée à une autre. On note principalement des problèmes de fuites et d'humidité dans les habitats des étages élevés des les allées 10 et11 et 15 à 19. Au moment de l'enquête, des problèmes liés à la présence de cafards étaient rencontrés allées 10 et 11 surtout. Un locataire de l'allée 14 et un de l'allée 18 en ont parlé également.

En définitive peu de demandes sont directement formulées en termes de relation de proximité avec le bailleur : ce dernier doit sans doute traduire et reformuler une demande diffuse qui ne s'adresse pas toujours directement à lui. Les problèmes de cohabitation entre locataires (conflits avec les voisins ou sentiment d'insécurité) ne se traduisent pas nécessairement par des demandes et des exigences précises, ni même par une critique générale à l'encontre du bailleur. Les 7 personnes "déçues" témoignent vraisemblablement d'une insatisfaction plus générale. Il y a quand même quelques suggestions concernant une meilleure écoute (notamment de la part des ménages ne parlant pas français) et une demande pour un travail de médiation (sensibilisation à la propreté, auprès des jeunes, présence le soir, plus de gardiens pour assurer l'entretien, etc.) A nouveau, cette demande émane de locataires installés depuis plus de 5 ans et n'ayant le projet de déménager prochainement.

Le fait qu'il y ait beaucoup de personnes ne répondant pas à cette question est dû à l'objet de notre enquête qui reste une enquête post réhabilitation. Pour saisir les attentes des locataires au quotidien, il serait nécessaire d'envisager une autre approche, plus approfondie. En effet, pour faire émerger une demande qui puisse être traduite en termes de relation de

proximité, on ne peut procéder en partant de questions préétablies mais il faut analyser en détail la parole et le discours des habitants. Une méthodologie possible consisterait à interroger longuement un petit nombre de locataires, appartenant aux diverses catégories définies dans ce rapport, pour voir quelles pistes suggèrent leurs propos. Une telle approche aurait l'avantage de pouvoir s'appuyer sur les connaissances que le présent travail a réunies.

Sommaire des tableaux

Tableau 1 : Catégorie socioprofessionnelle du chef de ménage ..... - 19 -
Tableau 2: Jugement global sur l'immeuble selon le type de ménages..... - 23 -
Tableau 3 : Relations de voisinage selon le type de ménage ..... - 25 -
Tableau 4: Types de problèmes avant la réhabilitation..... - 31 -
Tableau 5: Contacts et types de contacts avec l'OPAC selon les problèmes rencontrés ..... - 33 -
Tableau 6: Satisfaction vis-à-vis de la réponse de l'OPAC chez les locataires l'ayant contacté... - 35 -
Tableau 7: Satisfaction de la réponse de l'OPAC selon les moyens utilisés pour l'avertir ..... - 36 -
Tableau 8: Sentiment à l'égard des travaux selon le type de ménages..... - 45 -
Tableau 9 **:** Jugement global sur la réhabilitation selon le jugement..... - 60 -
Tableau 10 : Jugement global sur la réhabilitation ..... - 61 -
Tableau 11: Jugement global sur la réhabilitation ..... - 62 -
Tableau 12 : Jugement global sur la réhabilitation selon la qualité d'information sur le planning des travaux..... - 62 -
Tableau 13: Evolution du jugement des habitants sur leur immeuble ..... - 65 -
Tableau 14: Suggestions proposées par type de ménages..... - 71 -

Sommaire des graphiques

Graphique 1 : Proportion de ménages interrogés par allée .....- 16 -
Graphique 2 : Ancienneté dans le logement des ménages de la population d'ensemble et de ceux l'échantillon .....- 18 -
Graphique 3 **:** Nombre de problèmes rencontrés avant la réhabilitation selon l'allée. .....- 28 -
Graphique 4**:** Nombre de problèmes rencontrés avant la réhabilitation selon l'ancienneté dans le logement.....- 30 -
Graphique 5 : Moyens utilisés par les locataires pour prévenir l'OPAC .....- 33 -
Graphique 6**:** Les attitudes des locataires face à l'opération de réhabilitation .....- 38 -
Graphique 7: Attitude face à la réhabilitation selon la part du loyer dans le revenu du ménage- 39 -
Graphique 8 : Attitude face à la réhabilitation selon le type de réponses lors de la consultation- 41 -
Graphique 9 : Types de réponse lors de la consultation selon l'ancienneté dans le logement- 42 -
Graphique 10 : Visite du logement-témoin selon l'ancienneté dans le logement .....- 43 -
Graphique 11: Durée des travaux selon le bâtiment .....- 47 -
Graphique 12: Durée des travaux selon l'allée.....- 48 -
Graphique 13: Perception des travaux par les locataires .....- 49 -
Graphique 14**:** Distribution des travaux considérés comme très gênants par les locataires - 50 -
Graphique 15: Appréciation des travaux par les locataires selon le type des travaux .....- 54 -
Graphique 16: Nombre de problèmes " autres " pendant les travaux selon leur type.....- 53 -
Graphique 17: Distribution des types de problèmes après les travaux .....- 52 -
Graphique 18: Jugement global des locataires sur la réhabilitation.....- 57 -
Graphique 19 : Part des jugements positifs ou très positifs selon l'allée .....- 58 -
Graphique 20: Jugement global sur la réhabilitation .....- 63 -
Graphique 21: Jugement global sur la réhabilitation .....- 63 -
Graphique 22: Jugement global sur la réhabilitation .....- 64 -
Graphique 23 : les effets perçus de la réhabilitation.....- 66 -

Références citées

BRETESCHE S., "Les bailleurs sociaux et la gestion de la relation de proximité", 2e congrès de l'association française de sociologie, Bordeaux, septembre 2006.

CHAMBOREDON J-C., LEMAIRE M., "Proximité spatiale et distance sociale", *Revue Française de sociologie*, vol. 11, 1970

ELIAS N., *Logiques de l'exclusion*, Paris, Fayard, 1965.

FRANCQ B., LELOUP X., "espace multiculturel et construction du rapport à l'autre : figure du jeune isolé et relations entre générations", *Espaces et Sociétés*, n°108-109, 2002, p 85.

MARCHAL H., *Le petit monde des gardiens concierges : un métier au cœur de la vie HLM*, Paris, L'Harmattan, 2006.

MESNARD I., *La réhabilitation des logements sociaux à travers les processus d'appropriation de l'espace par les habitants, Les cas de l'immeuble Paul Eluard à Gennevilliers et de la résidence des Châtaigniers à Garches*, Thèse de géographie, Institut d'urbanisme de Lyon, 2003.

Le questionnaire

N° du questionnaire :

Suite aux travaux de réhabilitation réalisés Chemin et sur une demande de l'OPAC, je passe un questionnaire auprès des locataires afin de vous permettre de donner votre avis sur les travaux réalisés. Les réponses sont anonymes.

Avant la réhabilitation :

1. Depuis combien de temps habitez-vous dans ce logement ?
Entrer la valeur (années) : |_|_|_|

2. Habitiez-vous la résidence au moment des travaux ?
- ☐ Oui
- ☐ Non

3. Votre logement est-il :
- ☐ Un T1/T2
- ☐ Un T3/T4
- ☐ Un T5/T6

4. Avant les travaux quels étaient selon-vous les principaux problèmes rencontrés ?
Maximum 3 réponses
- ☐ Problème dans la cuisine (préciser)
- ☐ Problème dans la salle de bain (préciser)
- ☐ Etat général du logement
- ☐ Etat de l'entrée de l'immeuble
- ☐ Etat de la cage d'escalier
- ☐ Dysfonctionnement de l'ascenseur
- ☐ Autre (Préciser)

5. Aviez-vous eu des problèmes liés :
plusieurs réponses possible
- ☐ Au chauffage
- ☐ Au bruit
- ☐ A des fuites
- ☐ A l'humidité
- ☐ Au compteur d'eau
- ☐ Au tableau électrique
- ☐ Aux sols
- ☐ Aux courants d'air
- ☐ Autres (préciser)

6. Aviez-vous prévenu l'OPAC de ces problèmes ?
- ☐ Oui, par lettre
- ☐ Oui, par téléphone
- ☐ Oui, directement au gardien
- ☐ Autre
- ☐ Non *[passer à la question 8]*

7. Si oui, avez-vous l'impression que l'OPAC a tenu compte de vos demandes ?
- ☐ Oui, tout à fait
- ☐ Oui, dans l'ensemble
- ☐ Non

8. Avant les travaux, votre immeuble vous semblait :

- ☐ Mieux que les autres immeubles des Clairières
- ☐ Pareil que les autres immeubles
- ☐ Moins bien que les autres immeubles
- ☐ Sans opinion

9. Avant les travaux, aviez-vous fait des recherches pour changer de logement?

- ☐ Oui
- ☐ Non

10. Comment avez-vous appris le projet de réhabilitation de l'immeuble ?

- ☐ Par un courrier de l'OPAC
- ☐ Par les voisins
- ☐ Par les gardiens
- ☐ N'était pas au courant
- ☐ Autre(préciser) :

11. D'après vous était-il justifié de faire des travaux de rénovation ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

12. Etiez-vous d'accord avec les travaux choisis ?

- ☐ Oui, entièrement
- ☐ Oui, en partie
- ☐ Non
- ☐ N'était pas au courant des travaux choisis

13. Avez-vous renvoyé le coupon réponse, suite au courrier de l'OPAC ?

- ☐ Non
- ☐ Oui, avec un avis favorable
- ☐ Oui, avec un avis défavorable aux travaux

14. Avez-vous visité le logement témoin ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

15. Diriez-vous que vous avez été bien informé sur le projet ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Pendant le déroulement des travaux :

16. Combien de temps ont duré les travaux dans votre logement? (en semaines)

Entrer la valeur (semaines) : |_|_|

17. Durant cette période, vous et votre famille avez-vous continué à vivre dans votre logement?

- ☐ Oui tout le temps
- ☐ Oui mais pas tout le temps
- ☐ Non

18. Avez-vous été bien informé des dates d'intervention des entreprises dans votre logement ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

19. Dans l'ensemble, les rendez-vous pris par les entreprises ont-ils été respectés (jours et heures) ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

20. Pendant les travaux :

	Pas gênant	Moyennement gênant	Très gênant
Le bruit était :			
Poussière			
Manque d'intimité			
Coupures d'eau			
Coupures d'électricité			
Manque d'accès à la SdB			
Manque d'accès à la cuisine			
Blocage ascenseur			
Travaux halls d'entrée			

21. Pendant les travaux, les relations avec les ouvriers se sont-elles bien passées ?

- ☐ Oui, tout à fait
- ☐ Oui, plutôt
- ☐ Non

22. Les entreprises ont-elles nettoyé le chantier après leur passage ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

23. Y a-t-il eu d'autres problèmes pendant les travaux ?

.....

……..

24. Finalement, pour vous, les travaux se sont-ils :

- ☐ Très bien déroulés
- ☐ Bien déroulés
- ☐ Mal déroulés
- ☐ Très mal déroulés

25. Pendant les travaux, avez-vous aidé ou été aidé par vos voisins dans les cas suivants?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Utilisation d'eau
- ☐ Utilisation de la cuisine
- ☐ Utilisation de la salle de bain
- ☐ S'informer sur les travaux
- ☐ S'occuper des enfants
- ☐ Aucune aide
- ☐ Autres. Précisez :

26. A part vos voisins, avez-vous reçu l'aide d'autres personnes?

- ☐ Famille
- ☐ Amis
- ☐ Aucune aide
- ☐ Autres. Précisez :

Satisfaction et évaluation de la réhabilitation

27. Après les travaux, comment évaluez vous les changements suivants :

	Mieux	Aucun changement	Moins Bien
Eviers double-bac			
Compteur d'eau			
Compteur d'electricité			
Sol cuisine			
Mur cuisine			
Robinet			
Sol salle de bain			
Mur salle de bain			
Baignoire/Douche			
Néon salle de bain			
Prise machine à laver SdB			
Hall d'entrée			

28. Etes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

"Depuis la réhabilitation,

- ☐ Mon logement est plus confortable
- ☐ La qualité de l'immeuble s'est améliorée
- ☐ L'image de l'immeuble est meilleure
- ☐ Dans les halls d'entrée, les gens sont plus soigneux
- ☐ Il est plus facile d'inviter la famille et les amis
- ☐ Le loyer a trop augmenté

29. Aujourd'hui, trouvez-vous que votre immeuble est :

- ☐ Mieux que les autres immeubles des Clairières
- ☐ Moins bien que les autres immeubles
- ☐ Pareil que les autres immeubles
- ☐ Sans opinion

30. Globalement comment jugez-vous la réhabilitation :

- ☐ Très positive
- ☐ Positive
- ☐ Négative
- ☐ Très négative
- ☐ Sans opinion

31. Avez-vous rencontré des problèmes après la fin des travaux ?

32. Avez-vous des remarques et suggestions sur la réhabilitation ?

Nous allons finir par quelques questions destinées à mieux vous connaître

33. Dans quelle commune habitiez-vous avant d'habiter ici?

……

34. Dans quel type de logement habitiez-vous?

- ☐ Appartement en location privée
- ☐ Appartement en location HLM
- ☐ Appartement en propriété
- ☐ Maison individuelle en location privée
- ☐ Maison individuelle en location HLM
- ☐ Maison individuelle en propriété

35. Vous avez choisi ce logement pour :

Plusieurs réponses possible

- ☐ Le prix du loyer
- ☐ Le confort de l'immeuble (supprimer ?)
- ☐ Les services à proximité (école, commerces)
- ☐ Le confort de l'appartement
- ☐ Le voisinage
- ☐ L'"ambiance" du quartier
- ☐ La taille du logement
- ☐ Pas eu le choix
- ☐ Autre (préciser)

36. Avant les travaux, quelles étaient vos relations avec vos voisins?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Je les connaissais de vue
- ☐ Bonjour- bonsoir
- ☐ Echange de petits services
- ☐ Activités communes (sorties avec enfants,...)
- ☐ Repas les uns chez les autres
- ☐ Apéritif les uns chez les autres
- ☐ Conflictuelles
- ☐ Aucune

37. Avez-vous l'impression que ces relations ont changé depuis les travaux?

- ☐ Oui
- ☐ Non

38. Depuis que vous habitez ici, diriez-vous que le Chemin s'est :

- ☐ Amélioré
- ☐ Détérioré
- ☐ N'a pas changé

39. Aux Clairières, vous vous sentez :

- ☐ Chez vous
- ☐ Presque chez vous
- ☐ Simplement de passage
- ☐ Autre. Précisez :……

40. Aujourd'hui , envisagez-vous de déménager dans les deux prochaines années?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Non
- ☐ Ne sait pas
- ☐ Oui dans un autre logement social
- ☐ Oui dans un logement privé
- ☐ Oui dans une autre commune
- ☐ Oui à Vaulx-en-Velin mais un autre quartier
- ☐ Oui dans une autre région

41. Si oui, pour quelles raisons?

Plusieurs réponses possible

- ☐ Mauvaise image de l'immeuble
- ☐ Mauvaise image du quartier
- ☐ Manque de confort des logements
- ☐ Prix du loyer
- ☐ Taille du logement
- ☐ Voisinage
- ☐ Insécurité
- ☐ Autre. Précisez :

42. Vous êtes :

☐ Une femme ☐ Un homme

43. Quel est votre âge ?

……..ans

44. Quelle est votre situation familiale actuelle ?

- ☐ Célibataire
- ☐ En couple (Marié, PACS, concubinage, etc.)
- ☐ Divorcé(e)
- ☐ Veuf/Veuve
- ☐ Autre. Précisez : …….

45. Combien de personnes vivent actuellement dans votre logement ?

……

- Situation du chef de ménage :

46. Si vous travaillez ou avez travaillé quelle est/était votre activité professionnelle (donnez

l'intitulé précis et complet) :

…….

47. Statut professionnel actuel :

- ☐ Indépendant
- ☐ CDI
- ☐ Fonctionnaire
- ☐ CDD
- ☐ Intérim
- ☐ Stage
- ☐ Chômage
- ☐ Retraite
- ☐ Pas d'activité professionnelle
- ☐ Autre. Précisez :

- *Situation du conjoint du chef de ménage :*

48. Si vous travaillez ou avez travaillé quelle est/était votre activité professionnelle (donnez l'intitulé précis et complet) :

……..

49. Statut professionnel actuel :

- ☐ Indépendant
- ☐ CDI
- ☐ Fonctionnaire
- ☐ CDD
- ☐ Intérim
- ☐ Stage
- ☐ Chômage
- ☐ Retraite
- ☐ Pas d'activité professionnelle
- ☐ Autre. Précisez :

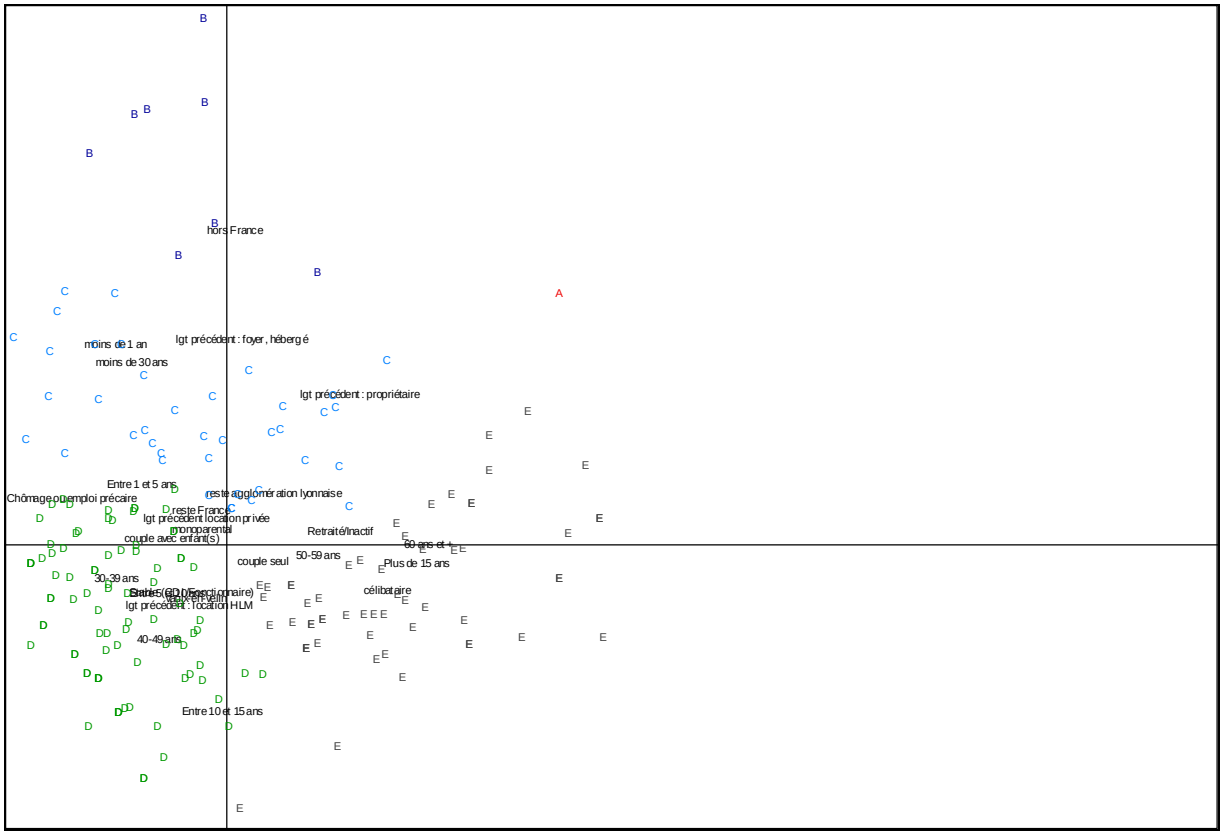
50. Votre loyer représente :

- ☐ Moins d’un quart de votre budget
- ☐ Entre un quart et la moitié
- ☐ La moitié de votre budget ou plus

51. Pour finir, quelles seraient vos attentes vis-à-vis de l'OPAC ?

Je vous remercie de votre participation à ce questionnaire.

Profils de locataires



Type A et E : "anciens locataires", type C : "jeunes ménages", type D : "familles installées", type B : parcours hétérogènes.

Les membres de Focales ayant participé à cette étude :

Coordinateurs : Loïc Bonneval et Jennifer Bidet

Anaïs Collet

Aurélien Gentil

Pierre Gilbert

Colin Giraud

Johana Meynier

Hélène Steinmetz

Les autres participants à l'étude (travail exploratoire, passation de questionnaires, saisie) :

Emilie Saunier

Benoit Eyraud

Amal Aini

Sana Ben Sgahier

Anaïs Candel

Morgane Gantelme

Leu Plou-Chilles

Marilou Terrien

Jana Hamze

Sarah Lelu

Lucile Orcel

Virginie Perrier-Cornet

Charlotte Savoyat