

LANG Thomas

## Rapport de Stage

# [ LE RELOGEMENT : DU BAILLEUR A L'HABITANT ]

Master 1 Aménagement Urbanisme et Développement des Territoires  
Année 2009-2010

Directeurs de Stage :  
Sebastien DASSONVILLE  
Didier TAVERNE

## Sommaire

Rapport de Stage .....	1
L'Agence d'Urbanisme de la Région Mulhousienne .....	3
L'organigramme de l'agence .....	4
Les missions.....	5
Le service Renouvellement Urbain et Politique de la Ville .....	5
La mission .....	6
Le Quartier de Bourtwiller et les 420 .....	7
L'échéancier.....	8
Introduction.....	9
Première phase : Avant le relogement .....	10
Deuxième phase : Le relogement .....	12
Troisième phase : Le post-relogement .....	13
Synthèse .....	15
Méthodologie .....	17
Les thèmes d'analyses .....	19
Précautions de lecture .....	19
Les réseaux sociaux .....	19
Les trajectoires résidentielles.....	21
La scolarité.....	22
L'emploi .....	23
Les déplacements .....	24
Analyses des entretiens .....	26
Grille d'entretien pour les ménages relogés.....	27
Une insatisfaction liée au logement .....	30
Mais des ménages globalement satisfait de leur nouveau quartier.....	32
Un relogement qui n'a pas provoqué de changement majeur sur la vie professionnelle .....	33
Et sur la scolarité .....	34
Paradoxalement, les personnes relogés veulent redéménager .....	34
Conclusion .....	36

# L'Agence d'Urbanisme de la Région Mulhousienne

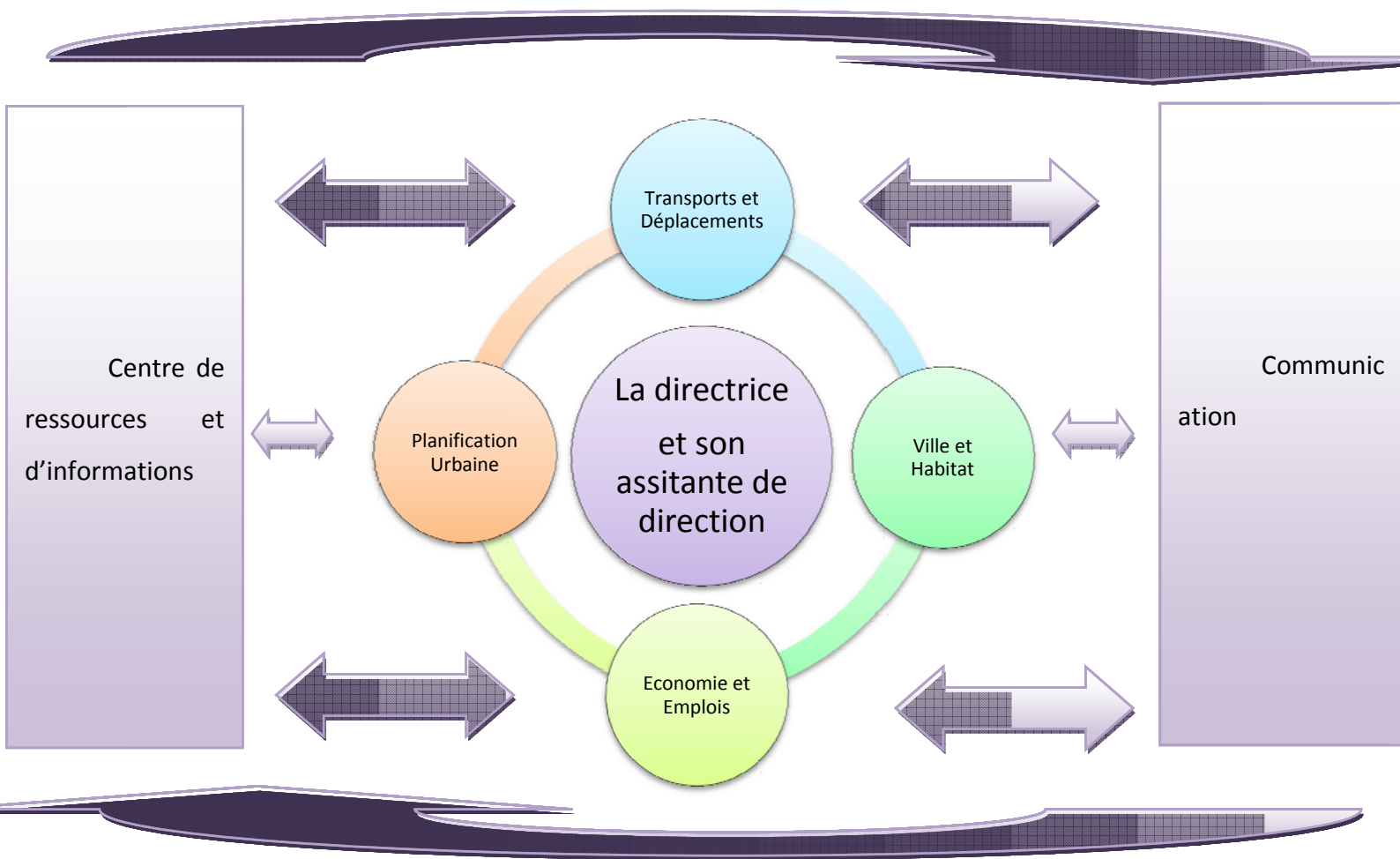
L'agence d'urbanisme de la région mulhousienne(AURM), créée en 1992 à l'initiative de 7 communes autour de Mulhouse, compte actuellement 35 membres. Son siège se trouve à Mulhouse. Son fonctionnement est basé sur un partenariat entre les différents acteurs publics de l'aménagement et du développement du territoire. Elle fait partie du réseau de la Fédération Nationale des Agences d'Urbanisme(FNAU). La FNAU est présente dans 52 villes et agglomérations, créant un réseau de professionnels de l'urbanisme et de l'aménagement, avec pour objectif la mise en commun des informations et du savoir faire de l'aménagement, la réflexion sur des sujets d'actualité politique en matière d'urbanisme, ainsi que la mutualisation des ressources pour les missions communes. L'agence a une mission de service public et de promotion de l'intérêt général des membres qui la composent. Selon le code de l'urbanisme, elle doit :

- Suivre l'évolution urbaine
- Participer à l'élaboration des documents d'urbanisme
- Préparer les projets d'agglomérations
- favoriser le dialogue et la concertation entre acteurs concernés ;
- réaliser des études portant sur la région Mulhousienne ou sur une partie de celle-ci
- assurer une mission de conseil auprès de ses membres.
- assurer des missions de coopération internationale pour le compte de ses membres et sur décision du Conseil d'Administration

Actuellement 12 personnes y travaillent, en plus de la directrice. Elles sont réparties dans 6 services qui sont :

- Transports et Déplacements
- Ville et Habitat
- Planification urbaine
- Emploi et Economie
- Communication
- Ressources

## L'organigramme de l'agence



## **Les missions**

L'agence d'urbanisme a plusieurs missions. Certaines sont permanentes, comme la collecte d'informations (statistiques et SIG) par le centre de ressources ainsi que l'assistance aux communes et à l'intercommunalité, d'autres sont fixées selon certaines thématiques :

- La cohérence territoriale
- Habitat et renouvellement urbain
- Développement économique
- Déplacements et Transports

Elle réalise aussi des formations sur les nouvelles tendances de l'urbanisme, comme les techniques de développement durable, les éco-quartiers.

Actuellement, l'agence travaille entre autre sur la gestion du PRU de la ville de Mulhouse, la mise en place d'un PLH ainsi que la révision du PDU. Elle est également en charge de l'élaboration des SCOT du pays Rhin-Vignoble et Grand Ballon et du pays Thur-Doller, ainsi que du suivi du SCOT du pays de la région mulhousienne.

## **Le service Habitat Renouvellement Urbain et Politique de la Ville**

Ce stage se déroule dans le service Renouvellement Urbain et Politique de la Ville. Ce service joue un rôle d'accompagnement des communes dans l'élaboration de leur politique de l'habitat. Dans le cadre l'observatoire de l'habitat, il participe à la réflexion concernant le plan départemental de l'habitat, ainsi que sur la mise en place d'un PLH sur la Communauté d'Agglomération Mulhouse Sud Alsace. Le service analyse aussi des études sur le marché immobilier, les informations récoltées servant à garantir un suivi de l'évolution des politiques urbaines mises en œuvre.

Toutes ces études permettent d'alimenter une réflexion sur le développement de la ville et l'orientation des différentes politiques urbaines.

Sur le versant politique de la ville, le service est en charge de l'observatoire des ZUS et du PRU. Il réalise également en collaboration avec l'agence de développement et

d'urbanisme de Strasbourg(ADEUS) une étude des dynamiques urbaines à l'échelle régionale pour le compte du SGARE Alsace.

### **La mission**

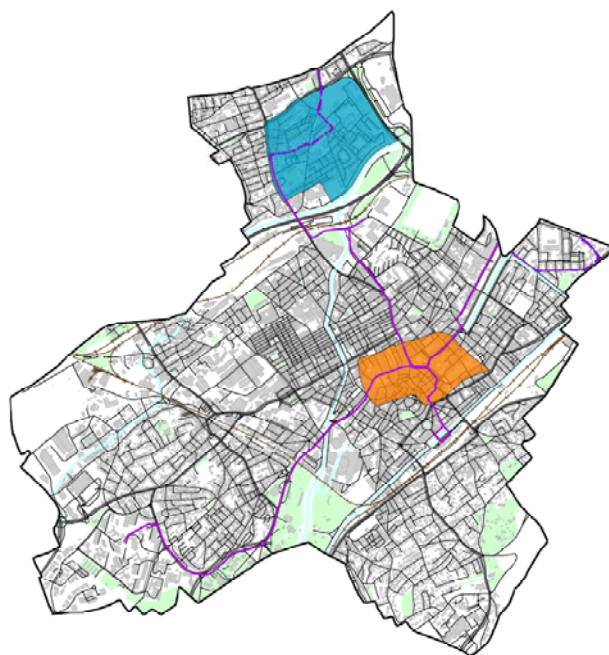
Notre mission, durant ce stage au service Renouvellement Urbain et Politique de la ville ainsi qu'aux Etudes Socio-économiques, est la réalisation d'une enquête sur le relogement dans le cadre du PRU de Mulhouse. Nous étudions principalement le quartier de Bourzwiller avec la « cité des 420 » qui est soumise à une opération de renouvellement urbain financée dans le cadre de l'ANRU. Une partie de cette cité a déjà été détruite, obligeant le relogement de la moitié de la population. Notre travail vise à répondre à la question si la population qui a été relogé est satisfaites ou non de l'opération de relogement. Pour répondre à cette question, nous avons du élaborer une méthodologie spécifique. En effet, actuellement l'approche quantitative est majoritairement utilisée lors de ces relogements, dans notre cas, la ville de Mulhouse avait la volonté de s'orienter vers une étude plus qualitative, à base d'entretiens, qui permettra une meilleure évaluation d'un « point de vue humain » de l'opération de relogement. Cette nouvelle méthodologie est une réponse directe à la question posée par l'ANRU et les bailleurs sociaux, « **comment évaluer la réussite d'une opération de relogement ?** ».

Pour réaliser cette étude, nous devons prendre contact avec le bailleur social Mulhouse Habitat qui s'occupe de cette opération de relogement, pour obtenir les informations concernant les ménages relogés et ceux à reloger. Avec ces informations, il sera possible d'établir un échantillon le plus représentatif pour réaliser les entretiens.

Pour réaliser ces entretiens, il faudra établir une grille d'entretien expliquant les différents thèmes à étudier. Ces thèmes ont été choisis parmi différentes études déjà réalisées concernant le relogement.

## Le Quartier de Bourtzwiller et les 420

Le quartier de Bourtzwiller est situé au Nord de Mulhouse, limitrophe de Pfastatt, Kingersheim et Illzach. Jusqu'en 1947, Bourtzwiller n'était qu'un simple bourg de la banlieue nord, relié à Mulhouse par le Pont de Bourtzwiller enjambant la Doller. Cependant, l'arrivée du tramway a facilité les déplacements jusqu'au centre ville. Cette commune était déjà caractérisée par son centre de village avec sa place publique, son église et ses commerces, son usine de mécanique au sud, son quartier de maisons ouvrières au sud-est, son quartier de maisons bourgeoises à l'ouest. Très affectée par les bombardements de la deuxième guerre mondiale, la commune de 3 900 habitants a voté par referendum le rattachement à Mulhouse en 1947. L'ancienne place du village est rebaptisée pour l'occasion « place du Rattachement ». Suivent alors toute une série de « grands travaux » qui vont à la fois permettre un accroissement spectaculaire de sa population et élever des barrières physiques entre ce quartier et ses voisins de Mulhouse et d'Illzach. La Cité des 420, construite entre 1962 et 1965 pour faire face à l'arrivée d'immigrés de la guerre d'Algérie, est située au Sud-Est de Bourtzwiller. Après une réhabilitation des logements en 1989, la décision est prise en 2006 de détruire la cité. Au printemps 2007 les quatre premières barres sont détruites.<sup>1</sup> C'est le quartier le plus peuplé de Mulhouse, avec plus de 13 000 habitants (INSEE, RRP 2006). Le quartier des 420 est composé en majorité d'une population de couples avec enfants, dont le chef de ménage est âgé en moyenne de 51 ans. 35% de la population dispose d'un emploi stable, 26% est à la recherche d'un emploi. Les ménages disposent en moyenne de 1 353 € de ressources (source : RIME).



Le quartier de Bourtzwiller en bleu et le centre ville en orange.

<sup>1</sup> <http://fr.wikipedia.org/wiki/Bourtzwiller>

## L'échéancier

Taches à réaliser	Sources/Contacts	Délai
Recherche documentaire sur les opérations de relogement et écriture d'une fiche de synthèse	Sites internet	25/01/2010
Choix des indicateurs à étudier	Etudes déjà réalisées	01/02/2010
Prise de contact avec les bailleurs sociaux	Mulhouse Habitat	08/02/2010
Création de la grille d'entretien	Mulhouse Habitat	Début Février
Sélection de l'échantillon	Mulhouse Habitat	Mi Février
Prise de contact avec les ménages relogés	Mulhouse Habitat	Fin Février
Réalisation des entretiens	Les relogés	Mars-Mai
Retranscription		Mars-Mai
Analyses des entretiens		Fin Avril
Rendu		18 Mai
Présentation Orale		4 Juin



## Introduction

Actuellement, les projets de renouvellements urbains soutenus par l'Agence Nationale pour le Rénovation Urbaine sont nombreux dans plusieurs villes françaises. La rénovation urbaine est un projet d'aménagement servant à la réhabilitation des zones urbaines sensibles, des quartiers les plus difficiles ainsi qu'à la construction de nouveaux logements. Ces projets ont pour objectif l'amélioration du cadre de vie, en développant la diversité urbaine et sociale. Pour y arriver, il est parfois nécessaire d'effectuer une opération de relogement. La population peut retrouver un logement décent mieux adapté à ses besoins, et permettre aux habitants, plus particulièrement à ceux en difficulté, de se réinsérer dans un contexte social plus favorable. Cependant, la violence d'une telle opération dans la vie des habitants laisse présumer qu'il est complexe d'évaluer la réussite d'un tel projet du point de vue humain. Pour les bailleurs sociaux, ces opérations sont très compliquées, car au-delà de la logistique et de la gestion à mettre en place, il faut aussi tenir compte de l'aspect humain de la chose et de toutes les complications que cela apporte. Il existe des stratégies de relogement mises en place par les bailleurs assistées par des organismes nationaux comme l'ANRU qui s'appuient majoritairement, sur des éléments d'analyses quantitatives. Cependant il semble difficile d'appréhender la complexité humaine uniquement à l'aide de chiffres. La question est donc de savoir si des éléments statistiques suffisent pour comprendre dans sa globalité et sa complexité la réussite ou non d'une opération de relogement pour les ménages touchés, et si non comment améliorer ces approches.

Pour cela, nous nous sommes appuyés sur plusieurs enquêtes réalisées entres autres par le PUCA, l'ANRU ou la DREIF. Ces études ont pour but d'analyser l'évolution des trajectoires résidentielles des ménages relogés, permettant ainsi d'évaluer la réussite de l'opération. De la lecture de ces études, il ressort que plusieurs étapes doivent être respectées dans une opération de relogement. Pour chacune, nous avons pu identifier les possibles points de blocages, ce qui nous a orientés dans l'élaboration de notre grille d'entretien.

## Première phase : Avant le relogement

L'agence nationale pour la rénovation urbaine, créée en 2003, a pour but d'accompagner et de financer les démarches des collectivités territoriales désirant effectuer une opération de rénovation urbaine. Le relogement est un des éléments majeurs dans le programme de rénovation urbaine démarré en 2005 par l'agence nationale pour la rénovation urbaine. Ce programme doit permettre d'améliorer l'intégration dans la ville des quartiers les plus en difficulté. D'ici 2013, 500 quartiers auront été rénovés améliorant ainsi le cadre de vie de 4 millions de français.

L'ANRU fixe aux opérations de relogement plusieurs objectifs :

- **Favoriser le parcours résidentiel** : la rénovation urbaine doit avoir un impact positif dans la vie des ménages relogés.
- **Développer la mixité sociale** : le relogement doit permettre aux ménages de se réinsérer dans une dynamique positive.
- **Garantir un taux d'effort pour les ménages compatible avec leurs ressources** : le règlement de l'ANRU oblige les bailleurs à proposer aux ménages un logement de qualité tout en tenant compte de leur capacité financière.

Les projets de rénovations urbaines impliquent différents acteurs, des bailleurs sociaux, à la municipalité. La question du partenariat entre les différents acteurs d'une opération de relogement est primordiale pour réussir celle-ci. Il existe pour encadrer cela, une charte partenariale créée par l'ANRU, reprenant des principes généraux, tels que les engagements des différents partenaires, ou encore les conditions du relogement. Il existe cependant différentes chartes entre la collectivité et les bailleurs sociaux ou associations travaillant sur un projet de rénovation urbaine.

La période en amont de l'opération de relogement est primordiale pour la réussite de celle-ci. C'est durant cette phase de diagnostic qu'il faut établir une carte d'identité des logements et des ménages la plus détaillée possible. Grâce à la connaissance du revenu, de l'âge du chef de ménage, de la taille de celui-ci, mais surtout de ses attentes, il sera possible

pour le bailleur d'établir une fiche précise par ménage et ainsi répondre au mieux à leurs souhaits. La qualité des informations obtenues à ce moment détermineront la tournure du relogement. Ces informations que le bailleur possède permettent d'évaluer correctement la situation, le nombre de relogement à prévoir, ou encore le type de logement à favoriser lors de la reconstruction. Elles permettent aussi d'identifier plus tôt les ménages en difficulté qui auront besoin d'un suivi particulier pendant et après le relogement.

Un autre élément important à mettre en place le plus tôt possible, est la communication autour du projet. En effet c'est à ce moment que le contact entre le bailleur et la population doit être pris, et le plus rapidement, de manière à créer une relation stable d'échange permettant une réelle concertation entre les deux parties. Si la prise de contact a lieu trop tard, la population risque de se sentir sous pression, rendant plus difficile le relogement. Bien souvent, les populations estiment qu'elles ont été informées trop tard, compliquant la recherche d'un nouveau logement, ou qu'elles n'ont pas eu accès à toutes les informations qui leur semblaient nécessaires leur donnant l'impression de ne pas être considérées.

Pour réussir cela, différents outils législatifs ont été créés, notamment grâce à la loi SRU, qui impose aux bailleurs, en cas de démolition, de mener une concertation à l'échelle de l'immeuble. La mise en œuvre d'un projet urbain nécessitant des démolitions peut être vécue différemment entre les institutions responsables du projet et les habitants concernés, il est donc nécessaire de faire coïncider ces deux visions. A partir de là, il est possible de mettre en place une discussion entre les deux parties, ce qui donnera le sentiment aux ménages en question de participer activement aux changements et non de les subir.

La mise en place de « personnes de références » servant d'intermédiaire entre les bailleurs et la population à accompagner permet de rassurer les ménages et de répondre à leurs attentes. Ces personnes doivent s'occuper d'un nombre restreint de ménages, leur permettant ainsi d'être le plus efficace possible. Il est aussi nécessaire de réaliser des enquêtes de satisfaction à base d'entretiens auprès des ménages à reloger, dans le but d'obtenir le maximum d'informations sur leurs souhaits et leurs besoins en matière de logements. Cette étape doit permettre aux ménages d'envisager plus facilement leur déménagement, de se projeter dans l'avenir.

Pour les bailleurs, cette étape est nécessaire pour décider de la meilleure attribution des logements suivant les critères des ménages. Ces critères sont par exemple la composition familiale, le revenu ou le quartier envisagé pour le relogement. Si le ménage se trouve être endetté, une procédure d'apurement des dettes devra être mis en place suivant un accord entre le bailleur et le ménage avant toute proposition de relogement.

## **Deuxième phase : Le relogement**

Durant le relogement, la présence d'intermédiaires entre les ménages et les bailleurs est également très importante. C'est à ce moment là que les ménages sont le plus fragiles, voyant petit à petit leur immeuble se vider. Cette phase doit être la plus brève possible pour que les ménages n'aient pas l'impression d'être isolés au milieu d'un chantier, mais ne doit pas être bâclée pour autant. Si cela dure trop longtemps, des dégradations importantes peuvent avoir lieu dans les bâtiments, isolant encore plus les ménages déjà fragilisés par leur déménagement. Si l'étape de diagnostic a été réalisée le plus sérieusement possible et que le bailleur a démarré ses réflexions le plus tôt, il est possible de reloger au mieux la population et cela sans trop de problèmes.

La loi oblige actuellement le bailleur à proposer au minimum deux logements de substitution à différents moments. Les logements proposés doivent être en accord avec les besoins et les attentes, déterminés par les entretiens précédents, comme le nombre de pièces ou l'étage. Le bailleur devra aussi tenir compte du taux d'effort des ménages, celui-ci ne pouvant s'élever à plus de 33% du revenu mensuel. La visite des logements doit être effectuée avec l'aide des personnes-relais, qui peuvent ainsi prendre note des modifications des attentes des ménages. Les ménages identifiés précédemment comme les plus fragiles et les plus susceptibles de mal vivre le relogement doivent être plus particulièrement accompagnés dans ces démarches. L'accompagnement des ménages doit donc être personnalisé, en fonction de leurs besoins et de leurs attentes.

Cette étape du relogement est très sensible. Une opération de renouvellement urbain ne consiste pas en un éparpillement des problèmes existants dans un quartier, mais plutôt en la réinsertion des personnes en situation difficiles dans un environnement correct.

Il est cependant possible que certains ménages décident de s'occuper eux mêmes de leur relogement pour réaliser un projet précis par exemple.

Une autre des difficultés qu'il est possible de rencontrer à ce moment, est la volonté pour les ménages de rester proche de leur voisinage et de leur quartier d'origine. Il faut donc essayer, quand cela est possible, de respecter cette volonté, évitant ainsi une rupture trop forte du réseau social mis en place. En effet, déplacer des ménages sensibles dans des quartiers radicalement différents ne fera que les stigmatiser, rendant leur insertion extrêmement difficile. Cependant, il est difficile et risqué de garder sur le même site une trop forte proportion de ménages identiques, au risque de recréer des poches au sein des nouveaux quartiers. La volonté de créer une mixité sociale importante entre en conflit avec la volonté des habitants des quartiers à maintenir leur mode de vie recentré sur ce quartier. Comment respecter la volonté des ménages et la mise en place de politiques de mixité ? Lorsqu'un logement est choisi par un ménage, celui-ci dispose d'aide financière ou humaine pour réaliser son déménagement dans les meilleures conditions.

## **Troisième phase : Le post-relogement**

Lorsque l'opération est terminée, que les ménages sont relogés et que la démolition a eu lieu, la mission des bailleurs ne l'est pas pour autant. En effet, il est important d'assurer un suivi sur la durée des ménages relogés, pour observer leur mode de vie dans leur nouvel environnement. Ce suivi doit durer un certain temps et ne pas se limiter aux premiers mois, car la mise en place de nouvelles structures sociales, la possible amélioration ou détérioration du cadre de vie n'apparaissent pas immédiatement. De plus le ressenti des personnes relogées sera différent si on les interroge la première semaine ou au bout de six mois. L'idéal est donc de suivre les ménages sur une année ou plus, à intervalle régulier, pour ainsi obtenir le maximum d'informations.

C'est lors de cette phase que l'usage des entretiens est la plus pertinente. Cette méthode est pour l'instant très peu utilisée, alors qu'elle peut être pertinente pour compléter les données quantitatives qui sont habituellement utilisées. Nécessitant un temps plus long pour la mettre en place et pour obtenir des résultats, on peut comprendre que les

bailleurs, voulant accélérer ces démarches, s'orientent en priorité vers des données statistiques, rapides à obtenir. Cependant si l'on cherche à obtenir des données complètes permettant une analyse fine des effets d'un relogement, la méthode qualitative est la plus recommandée. On peut grâce à des entretiens, analyser, à travers les dires des ménages interrogés, la qualité du relogement effectué. En observant l'insertion des ménages dans leur nouveau tissu urbain, l'établissement ou non de nouveaux réseaux sociaux (voisinage, association de quartier etc.) ou encore la modification ou non de leur mode de vie, il est possible d'estimer pleinement la qualité du relogement. Il faut aussi aborder à ce moment l'évolution de la trajectoire du ménage. Si l'on veut qualifier l'opération de réussite totale, elle doit apporter une amélioration dans la trajectoire du ménage.

## Synthèse

On peut donc voir que les étapes les plus longues et les plus importantes pour optimiser une opération de relogement sont le diagnostic précédant le projet et le suivi dans la durée des ménages relogés. C'est lors de cette phase de diagnostic que tout est déterminé. Si les informations récoltées sont incomplètes, le reste de la procédure sera négligé et les locataires vivront mal ce relogement. Les bailleurs sociaux doivent réaliser une enquête complète pour créer une carte d'identité la plus détaillée possible sur l'ensemble des ménages à reloger. Grâce à cela, il sera possible d'identifier au mieux les ménages présentant des difficultés particulières (dettes, handicap, âge etc.) La connaissance exacte des besoins des ménages permettra au bailleur de proposer un logement le plus adapté à ceux-ci. S'il ne dispose pas des informations nécessaires, les propositions de relogements risqueront de ne pas satisfaire le ménage, lui donnant l'impression de subir des pressions pour quitter son logement. Il est important que le bailleur responsable de l'opération mette en place au plus vite une enquête auprès des ménages concernés, ce qui facilitera grandement les relogements.

Le suivi après le relogement est aussi très important. En effet, cette étape, bien que souvent délaissée, est déterminante dans l'appréciation du projet. C'est grâce à des entretiens réalisés auprès des ménages relogés qu'il est possible de savoir si l'objectif de réinsertion dans un nouvel environnement social est réussi. Le relogement peut détruire les réseaux sociaux et de solidarité mis en place dans le quartier. L'importance de ces réseaux est capitale, c'est grâce à cela que l'on peut déterminer si un ménage est inséré ou non. Il faut donc étudier ces modifications lors du suivi des relogés, et cela sur une longue durée pour obtenir le maximum d'informations pour déterminer de la stabilité de la réinsertion. Cette étape est encore plus importante pour les ménages identifiés comme fragiles, car ils peuvent éprouver d'avantage de difficultés à s'adapter à ces changements. Le dernier point déterminant dans un relogement, est l'amélioration de la trajectoire résidentielle. Si le ménage estime que le logement et l'environnement sont plus acceptables, alors la trajectoire est ascendante. En revanche s'il est mal perçu, ou de manière indifférente, il faudra s'interroger sur les étapes précédentes pour voir où il y a eu une erreur et ainsi

essayer de la rectifier dans une prochaine opération. C'est à travers ces difficultés que l'on voit qu'une opération de relogement ne consiste pas qu'à proposer un nouveau logement à un ménage, mais surtout à l'accompagner dans sa réinsertion au sein d'un nouvel environnement. Le logement ne s'arrête pas aux quatre murs de l'appartement, mais il englobe l'environnement, les individus autour de cet appartement. Pour résumer cela, voila une liste d'éléments méthodologiques permettant la réussite d'un relogement :

- Un laps de temps suffisant
- Une bonne coopération entre les différents acteurs
- Une communication autour du projet
- Une enquête avant le relogement pour une bonne connaissance des ménages à reloger
- La concertation entre ménages et bailleurs
- La mise en place de personnes relais pour accompagner les ménages
- Des propositions de logements adaptés aux caractéristiques du ménage
- Une enquête post relogement à l'aide d'entretiens
- Un suivi post relogement développé et sur une longue durée

Nous allons dans notre cas nous intéresser plus particulièrement aux deux derniers points, le suivi et l'enquête qui ont lieu après le relogement dans le but :

- De savoir si les ménages ont connu une trajectoire positive grâce au relogement ou si au contraire, ils estiment que leur situation c'est dégradée
- De connaître leur degré de satisfaction/ d'insatisfaction par rapport à leur relogement
- De repérer les améliorations que le bailleur pourrait apporter à ses procédures de relogement.



## Méthodologie

Pour établir la réussite d'une opération de relogement nous avons donc vu qu'il était nécessaire de réaliser une enquête à base d'entretiens avec les ménages. Grâce à cela, il sera possible d'analyser les facteurs qui déterminent une bonne réinsertion des ménages après le relogement. Il faut réussir à déterminer les indicateurs les plus pertinents pour établir la réussite ou non de l'opération. Nous allons ici proposer cinq thèmes à aborder lors de l'enquête de satisfaction post-relogement. A travers ces thèmes ; les réseaux sociaux, les trajectoires résidentielles, la scolarité, l'emploi et les déplacements, il sera possible d'avoir une vision plus détaillée des changements qui ont eu lieu lors du relogement. Ces thèmes ont déjà été analysés lors de diverses études post-relogement, ce qui confirme leur intérêt pour évaluer ces opérations. Ces entretiens ont également eut l'occasion de recueillir quelques données quantitatives pour étoffer la base de données du bailleur. Nous avons réalisé ces entretiens avec les ménages relogés ainsi qu'avec les responsables du relogement. Sur les 236 ménages déjà relogés, nous avons sélectionné un échantillon représentatif de 30 personnes avec une méthode par stratification, en utilisant comme critère principal le lieu de relogement puis l'âge du chef de ménage. Les délais relativement courts ne nous permettent pas d'interroger plus de personnes et donc de multiplier les critères d'échantillonnage.

## **Les thèmes d'analyses**

### *Précautions de lecture*

La méthodologie proposée ici reprend les thématiques utilisées dans les différentes enquêtes précédemment citées. Cependant, il faut noter qu'aucune de ces enquêtes n'a observé tous ces indicateurs en même temps. On peut supposer qu'étudier tout ces éléments dans une seule enquête serait très contraignant à mettre en place. Les difficultés pour les bailleurs à mettre en place ces d'enquêtes, ainsi qu'un suivi de longue durée, sont réelles. Cela nécessite des moyens importants, dont les bailleurs ne disposent pas forcément. De plus, ces thèmes ne résument pas à eux seuls les évolutions du mode de vie des relogés. Cette méthodologie est une base qu'il est nécessaire d'adapter en fonction des situations et des caractéristiques des sites et des relogés.

### **Les réseaux sociaux**

Les réseaux sociaux, sont des éléments dont il faut tenir compte de manière importante. Le voisinage, lorsqu'il est plus qu'une simple proximité géographique peut être un exemple de réseau social. C'est un élément important de socialisation dans les milieux urbains. Les sociologues de l'école de Chicago, comme Robert Park, la définissent comme « la sociabilité d'individus qui réalisent différentes activités sur le même espace et, donc, avec les mêmes autres. Les gens auprès de qui le sujet habite sont aussi ceux avec qui il travaille, consomme, partage ses loisirs, ses engagements politiques, religieux ou associatifs, échange services et compassions et éventuellement se marie. »<sup>2</sup> Les sociologues de Chicago déclarent que « Le voisinage offre de la sécurité au point que les individus de même origine ethnique, de même position sociale ou de même culture, cherchent à se regrouper pour mieux se protéger contre les « étrangers » »<sup>3</sup>. Cependant, cette vision est à nuancer. La reconnaissance communautaire basée sur l'identité de chacun n'est pas représentative de la

---

<sup>2</sup> <http://www.sociologie.u-bordeaux2.fr/formations/fichesdecours/Modernite%20et%20sociabilite.pdf>

<sup>3</sup> <http://www.sociologie.u-bordeaux2.fr/formations/fichesdecours/Modernite%20et%20sociabilite.pdf>

situation française. Ici, les ménages principalement d'origine magrébine, immigrés dans les années 60, se sont regroupés pour recréer, à travers leurs coutumes, leur environnement d'origine. De plus, dans certains des immeubles concernés, le voisinage direct était souvent constitué de membres de la même famille. On peut donc imaginer la volonté des ménages de retrouver cet environnement après le relogement. Même si l'évolution des modes de vies a pu affaiblir les interactions entre les individus, l'attachement au voisinage, au quartier peut être très fort car c'est un élément de repère et de stabilité pour les individus. Le voisinage joue un rôle d'autant plus important qu'il permet aux individus de s'identifier vis-à-vis des autres quartiers de la ville. En effet, le voisinage est un reflet de la situation des ménages, on cherche donc à trouver de « bons voisins » et vivre dans un « bon quartier ».

Cette volonté de choisir ses voisins a été très bien démontrée dans une étude réalisée par Hubert Cukrowicz<sup>4</sup>, où l'on voit à l'aide d'un jeu, les mécanismes de tri mis en place par les ménages dans le choix de leurs voisins. Il en ressort que les ménages cherchent à s'entourer d'individus proches de leur condition sociale. Se retrouver relogé dans un quartier où le voisinage est perçu comme déclassé par rapport à la situation du ménage est un constat d'échec pour celui-ci, cela serait vécu comme une dégradation de sa condition sociale. A contrario, être relogé dans un quartier où la situation sociale du voisinage est supérieure rend l'insertion des ménages très difficile. Les réseaux déjà existants dans le quartier ne permettent pas aux relogés de s'intégrer pleinement, leurs conditions sociales étant inférieures, ils se retrouvent stigmatisés. On peut donc observer la création de stratégies d'évitement, sensées garantir aux ménages une situation dans un environnement favorable. Cependant, la mise en place de ces stratégies est à nuancer ici car pour réussir, elles nécessitent un capital social et culturel très fort, ce qui ici n'est pas forcément le cas. Seul certains ménages disposant des ressources nécessaires peuvent mettre ces stratégies en place ces stratégies et se garantir une ascension dans la qualité de leur logement et de leur environnement. Le voisinage, et par extension le logement, sont donc perçus comme

---

<sup>4</sup> Hubert Cukrowicz, *Choisir ses voisins ?*, Revue française de sociologie, Année 1993, Volume 34, Numéro 3

des éléments de repères pour les individus par rapport à leur propre condition, aussi bien que par rapport au reste de la société.

### **Les trajectoires résidentielles**

Un autre élément dont il faut tenir compte, est la trajectoire résidentielle du ménage. La mobilité résidentielle désigne le changement de logement d'un ménage. L'étude de celle-ci consiste à observer l'évolution des logements qu'a occupés un ménage. Le relogement doit en effet permettre une amélioration dans la qualité du logement, c'est donc un élément dont il faut tenir compte pour évaluer la réussite d'une telle opération. Différentes études ont été réalisées, qui ont amené les chercheurs à s'interroger notamment sur les trajectoires résidentielles ou mobilité résidentielle. Christine Lelévrier<sup>5</sup>, maître de conférences à l'Institut d'Urbanisme de Paris, a développé cette approche dans de nombreuses études.

Elle a pu identifier quatre types de mobilités :

- Des « mobilités-projets » : l'annonce de la démolition vient accélérer ou amène à formuler des projets résidentiels qui n'auraient pas vu le jour ou pas si vite (accession à la propriété par exemple ou retour en province pour les retraités...). La notion de projet ne signifie pas forcément un projet bouclé, précis mais plutôt une perspective qui se réajuste à la situation.
- Des « mobilités-opportunités » : la nécessité de reloger pour démolir peut ouvrir des perspectives de changements de voisinage, de logement, de commune... à des ménages qui n'auraient pas pu le faire sans cette opportunité d'un relogement organisé et tenant compte aussi des souhaits des ménages (décohabitation par exemple ou changement de quartier ou agrandissement du logement alors que les demandes de mutation n'avaient rien donné...)

---

<sup>5</sup> C. Lelévrier, Les trajectoires résidentielles des ménages dans les opérations de rénovation urbaine en Île-de-France, 2009

- Des « mobilités-subies » : le déplacement ne change pas vraiment la situation résidentielle et ne laisse pas de marge de manœuvre au ménage.
- Des « mobilités-d'exclusion » : la démolition fait partir des ménages qui étaient en situation d'hébergement ou de grande précarité, qui ont peur de ne pas être relogés, qui risquent d'être expulsés ou qui peuvent se retrouver en situation d'endettement.<sup>6</sup>

Ces types de mobilités doivent être mis en rapport avec la trajectoire sociale des ménages pour mieux étudier l'impact du relogement. Il est intéressant aussi de croiser cette approche avec la question des réseaux sociaux pour voir leur influence sur ces mobilités.

### **La scolarité**

Le relogement crée des changements dans la vie de tous les membres du ménage. Les enfants par exemple peuvent ne plus être scolarisés dans le même établissement. L'école étant un fort lieu de socialisation, les réseaux qui s'y créent sont très forts, et un enfant peut très mal vivre tout bouleversement dans celui-ci. Il faut donc en tenir compte dans l'étude du ressenti des ménages relogés. Dans le cas d'un changement d'établissement, l'évolution du niveau scolaire peut être un indicateur pour juger la qualité d'un relogement. D'après le rapport réalisé en 2009 par l'ONZUS, le taux de réussite au baccalauréat est plus faible en ZUS qu'ailleurs. Apparaît donc la question du rôle de l'environnement dans la réussite scolaire. Aux Etats Unis, le choix d'un quartier de résidence se fait majoritairement en fonction des résultats scolaires des écoles avoisinantes<sup>7</sup>. On retrouve ici les stratégies

---

<sup>6</sup> C.Lelévrier, Mobilités et trajectoires résidentielles des ménages dans les opérations de rénovation urbaine, 2006

<sup>7</sup> Mousli M., *Choisir ses voisins, une obsession française*, L'Économie Politique 2005/1, n°25, p. 108-112.

d'évitement destinées à améliorer le statut social. Ce phénomène, de plus en plus visible depuis la réforme de la carte scolaire, conduit les parents à vouloir placer leur enfant dans un meilleur établissement. Demander une dérogation pour un autre établissement en justifiant qu'il logera fictivement chez ses grands parents est un procédé des plus classiques. Il nécessite cependant un réseau social et un capital culturel et économique conséquents dont ne disposent pas tous les ménages. Le capital culturel est un terme sociologique défini par Pierre Bourdieu comme un instrument de pouvoir<sup>8</sup>. La mise en place de stratégie d'évitement est donc liée aux capacités d'actions dont disposent les ménages.

Les nouveaux logements s'inscrivant dans un environnement différent peuvent aussi avoir un impact sur la scolarité. En effet, un environnement plus favorable ainsi qu'un logement plus grand peut faciliter les études de l'enfant et donc améliorer ses résultats. Si le nouveau logement est situé dans un quartier plus calme et qu'il dispose d'une pièce pour travailler, cela peut aider l'enfant dans son travail, celui-ci n'étant pas perturbé par l'agitation. La situation du logement peut aussi permettre aux parents de gagner du temps dans leurs trajets pour se rendre à leur emploi, et donc être plus présents pour accompagner leur enfant dans son travail. A l'inverse, si le relogement crée un allongement des trajets domicile-travail, cela pourrait perturber les enfants en difficulté scolaire, et donc compromettre leur réussite.

### **L'emploi**

Il existe dans les quartiers populaires, une discrimination à l'emploi. Le taux de chômage chez les jeunes diplômés est plus élevé qu'ailleurs en France selon l'ONZUS et cela à cause de discrimination due soit à leur origine ou à leur adresse. Un rapport de l'ONZUS déclare que « le fait de résider dans la ZUS a, « toutes choses égales par ailleurs » un impact globalement défavorable en ce qu'il réduit la probabilité de trouver un emploi dans les 18 mois et augmente de 9,2% la durée du chômage. »<sup>9</sup>. Un des effets négatifs du fort taux de chômage dans ces quartiers est le phénomène de ségrégation. Le grand nombre de

---

<sup>8</sup> [http://fr.wikipedia.org/wiki/Capital\\_culturel](http://fr.wikipedia.org/wiki/Capital_culturel)

<sup>9</sup> FITOUSSI J-p., Laurent E., Maurice J., *Ségrégation Urbaine et Intégration Sociale*, 2004 Paris

chômeurs implique un manque d'accès aux informations concernant l'emploi, renforçant l'exclusion de ces quartiers. Une étude réalisée par John Kain intitulée « Housing Segregation, Negro Employment, and Metropolitan Decentralization »<sup>10</sup> met en parallèle la composition d'un quartier, l'emplacement de celui-ci et les difficultés qu'ont certains des individus y vivant à trouver un emploi ou un autre logement. L'utilisation du concept de ségrégation spatiale, « la tendance à l'organisation de l'espace en zones à forte homogénéité sociale interne et à fortes disparités sociales entre elles, cette disparité étant comprise non seulement en termes de différence, mais de hiérarchie (Castells, 1972) devient donc intéressante. Utiliser cette approche doit permettre de comprendre le fonctionnement et les processus qui se déroulent en ville, et ainsi tenter d'anticiper les phénomènes négatifs, comme la ghettoïsation d'un quartier. Un des objectifs des opérations de relogement est de permettre la réinsertion de la population qui est victime de la représentation négative de certains quartiers populaires. Une réinsertion passe aussi par l'emploi, l'étude des trajectoires professionnelles des ménages relogés, plus particulièrement celles des jeunes chômeurs permettrait de voir si le déménagement vers un autre quartier est un élément positif dans le cadre d'une recherche d'emploi.

### **Les déplacements**

Le changement de logement implique une modification des déplacements des ménages. Les opérations de renouvellement urbain s'inscrivant dans une démarche de développement durable, il faudrait également lors du relogement, intégrer les ménages à ces pratiques. Le nouveau quartier doit être desservi au mieux par le réseau de transports en commun déjà existant, pour faciliter les déplacements des individus et les intégrer au mieux dans le tissu urbain. L'utilisation des transports en commun permet d'augmenter les interactions avec les personnes, et donc de recréer un lien social favorisant l'intégration. Dans le cadre d'une politique de « transports pour tous », des études menées par le CERTU<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> <http://www.jstor.org/pss/1881951>

<sup>11</sup> CERTU, Services à la mobilité dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville; Bilan exploratoire des méthodologies et des outils de mesure, Aout 2005



ont montré l'importance des transports en commun dans le désenclavement des quartiers les plus difficiles. Cette mobilité est ainsi plus faible pour les chômeurs et forte pour les actifs occupés. Entre 1982 et 1994, « la différence de distances parcourues (en kilomètres par individu et par jour) ont augmenté entre hommes actifs occupés et chômeurs est inégale : les premiers parcourent 8 km supplémentaires (soit 38 km) entre les deux dates contre + 5 km pour les seconds (soit 20 km). Cependant, les distances parcourues par les chômeurs ont augmenté de 30 % contre 21 % pour les actifs occupés »<sup>12</sup>. Il est donc intéressant d'interroger les ménages sur les possibles changements dans les temps de trajets. Le temps gagné dans les trajets peut permettre aux individus d'augmenter le temps consacré aux loisirs, de faciliter les rencontres avec leurs proches, ce qui peut améliorer leur cadre de vie. Pour cela, il faut que le logement ne soit pas à une distance trop grande par rapport au lieu d'emploi. A l'inverse, si les temps de trajets domicile/lieu de travail s'allongent, obligeant les personnes à avoir des horaires décalés, cela peut dégrader la situation du ménage, rendant plus difficiles les interactions avec le voisinage et donc l'insertion dans le nouveau quartier.

---

<sup>12</sup> C. Gallez, J.-P. Orfeuill et A. Polacchini. *L'évolution de la mobilité quotidienne, croissance ou réduction des disparités ?* in MELT, Les transports et la ville, analyses et diagnostics. Actes du séminaire des Acteurs des transports et de la ville, Paris, mars – mai 1998.

## **Analyses des entretiens**

# Grille d'entretien pour les ménages relogés

## **Les Trajectoire résidentielle**

Comment trouvez-vous votre nouveau logement ?

- Ambiance du quartier
- Satisfaction
- Explication du choix du logement

## **Les Réseaux sociaux**

Connaissez-vous vos voisins ?

- Famille
- Nouveau contact
- Ancien contact
- Liens avec le nouveau quartier

## **La Scolarité**

Comment se passe la scolarité des enfants ?

- Etablissements fréquentés
- Evolution des résultats
- Nouveaux contacts
- Travail à la maison

## **L'Emploi**

Y a-t-il eu des changements dans votre vie professionnelle ?

- Nouvel emploi
- Impact sur la recherche d'emploi

## **Les Déplacements**

Comment allez-vous au travail ?

- Moyens utilisés
- Lieu de travail
- Temps de trajet

## **Question de fin**

Que diriez-vous de votre nouvelle situation par rapport à votre ancien logement ?

Pour analyser ces entretiens, nous avons émis certaines hypothèses en se basant sur les thèmes d'études sélectionnés. Voici les cinq hypothèses que nous voulions vérifier à travers les entretiens :

**La trajectoire résidentielle** : le relogement a t'il permis aux ménages d'accéder à un meilleur logement? Les logements des 420 datant de 1962, le relogement devait permettre aux ménages de trouver un logement plus adapté à leurs besoins.

**Les réseaux sociaux** : Le déménagement a t'il modifié les liens qui unissaient le ménage et son entourage ? Le quartier des 420 était connu pour donner l'image d'un quartier avec de forts liens de voisinages, les locataires pouvaient ressentir le relogement comme un déracinement bouleversant leurs repères.

**La scolarité** : Le relogement a t'il eu un impact sur la scolarité des enfants? Un déménagement peut entraîner un changement d'établissement scolaire, et donc modifier l'entourage des enfants, ce qui peut avoir un effet positif, comme négatif.

**L'emploi** : Le relogement a t'il permis aux locataires sans emploi de trouver un travail plus facilement ? L'image d'un quartier pouvant être négative et compliquer la recherche d'un emploi, le relogement devrait donc faciliter cette recherche en dé-stigmatisant les ménages.

**Les déplacements** : Le déménagement a t'il changé les habitudes de déplacements du ménage ? Le relogement peut avoir un impact sur les déplacements des ménages, soit en les rapprochant de leur lieu de travail ou d'études, soit au contraire en les éloignant, les obligeant à adapter leur moyens de déplacement.

Les analyses que nous allons présenter ont été effectuées uniquement sur seize entretiens retranscrits et non pas la totalité. Ces conclusions ne sont donc qu'une première lecture des informations, il faudra attendre la fin de mon stage pour obtenir une lecture complète et définitive des données récoltées lors des entretiens.

Nous avons réalisé vingt deux entretiens et actuellement, seize sont retranscrits. Pour analyser les informations récoltées lors des entretiens, nous avons élaboré une méthode de dépouillement spécifique. Tout d'abord, après avoir relu tout les entretiens retranscrits, nous avons marqué toutes les idées importantes, puis nous avons créé des groupes principaux d'idées et de sous idées. Par exemple, l'idée *l'appartement est trop petit* fait partie du groupe *je ne suis pas satisfait de mon appartement*. Nous avons relu les entretiens en recodant tout le texte avec ces groupes et sous groupes. Pour finir, nous avons réalisé un tableau qui permet de voir la fréquence d'apparition des idées. Ce tableau permet de visualiser clairement les idées qui reviennent le plus fréquemment dans les entretiens. Parmi les seize groupes d'idées, six reviennent plus souvent. Voici un tableau qui regroupe ces idées :

<b><u>Idées principales</u></b>
<b>Je ne suis pas satisfait de mon logement</b>
<b>Je suis satisfait du quartier</b>
<b>Je veux déménager, j'ai déposé un dossier</b>
<b>Le déménagement n'a pas provoqué de changement</b>
<b>Les relations avec l'ancien quartier</b>
<b>Les relations avec le nouveau quartier</b>

Ces six thèmes vont nous permettre d'évaluer la satisfaction ou non des ménages relogés, ainsi que les critères qui entrent en compte pour les individus.

### **Une insatisfaction liée au logement**

Lors d'une première lecture de ce tableau il apparaît que l'insatisfaction des relogés est très présente, principalement causée par des problèmes techniques tels que le manque d'isolation ou la solidité des constructions. Le problème du manque d'isolation par exemple, est citée dans dix entretiens, ce qui nous laisse entrevoir la manière dont s'est déroulé le relogement. Le manque de temps dont disposait le bailleur social pour reloger toute la population concernée a obligé celui-ci à choisir la rapidité au détriment de la qualité. Cette pression c'est aussi fait ressentir pour les ménages, en effet, cinq personnes disent avoir choisi leur logement parce qu'ils en avaient refusé d'autre et trois parce qu'il fallait partir vite.

L'accompagnement des ménages avant leur relogement est un des éléments majeurs qui détermine la tournure que prendra le relogement. Les logements situés trop haut pour les ménages âgés, dont trois personnes nous parlent, est une autre preuve du manque d'accompagnement et de prise en compte des besoins en amont. Si cet accompagnement n'est pas suffisant, les ménages relogés peuvent avoir du mal à s'adapter à leur nouveau logement.

*-Est-ce que Mulhouse Habitat vous a proposé différents logements ?*

*Non c'est le seul qui m'a été proposé, et comme c'était très urgent et qu'il fallait se décider, j'ai accepté sans réfléchir. J'ai accepté sans réfléchir, vraiment sans réfléchir. C'était très rapide, fallait vite faire ses cartons, fallait vite déménager, fallait vite faire ça. Et voilà quoi.*

*-Et vous auriez voulu plus de temps ?*

*Plus de temps oui. Et je comprenais pas pourquoi je devais payer une caution en entrant ici, et voilà. Parce que c'était un relogement il y a pas de cautions à payer normalement. On était un petit peu étonné quand même ! Et voilà, il fallait de nouveau ouvrir le gaz, l'électricité, et à nos frais, je trouvais pas ça normal, nous on n'a pas demandé à déménager ! La ligne téléphonique c'était pareil, fallait tout payer bref.*

Comme dans ce cas l'accompagnement semble avoir été pressé, cela pourrait expliquer pourquoi de nombreux ménages souhaitent déménager. Nous n'avons pu actuellement rencontrer les responsables du relogement des 420, mais nous souhaiterions nous entretenir avec eux pour discuter de leur méthode de relogement.

L'autre idée qui apparaît fréquemment est la réduction de la taille du logement par rapport à l'ancien et la hausse des loyers. En effet, les logements des 420 étaient connus pour être très spacieux pour l'époque à des prix très modérés, mais la situation du marché immobilier actuel fait qu'il est « normal » que les prix et les surfaces soient adaptés à la demande actuelle. Il n'était pas possible pour Mulhouse Habitat de procurer des logements ayant les mêmes caractéristiques que ceux des 420. Il apparaît cependant une augmentation des charges, notamment pour le chauffage, dû à un manque d'isolation des logements créant ainsi des déperditions de chaleur. Ce phénomène crée des situations ambiguës. En effet, Mulhouse Habitat devait garantir un taux d'effort des loyers pour les ménages inférieur à 33%, cependant en tenant compte des charges augmentées, la part à payer pour les ménages peut être supérieure.

*-Et ça à eu un impact sur le loyer ? Vous payez plus cher qu'avant ?*

*Non le loyer, le loyer je paye moins cher qu'avant, mais la charge, je paye parce que j'ai l'eau chaude et le compteur séparé, et avant c'était compris avec la charge. Le loyer je paye moins cher, mais les charge je paye plus qu'avant.*

*-Et au total ça donne quoi ?*

*Bah si on compte l'électricité et le gaz qu'on paye tout les deux mois, alors c'est un peu plus cher.*

### **Mais des ménages globalement satisfaits de leur nouveau quartier**

Les ménages sont satisfaits de l'ambiance de leur nouveau quartier. Six personnes le trouvent plus calme, plus propre que les 420, cinq disent qu'il est mieux que Bourtzwiller.

*-Mais vous trouvez que l'ambiance du quartier est mieux qu'à Bourtzwiller ?*

*(M) Ah le quartier impeccable, mieux que Bourtzwiller. Déjà mes collègues avec qui ont étaient ensemble, ils me disent vous êtes bien placé là bas à Brustlein. Je me plains pas, je remercie Allah qui m'a donné cet appartement, mais seulement le rez-de-chaussée ça me convient pas.*

*(F) L'ambiance à Bourtzwiller elle était bien aussi, elle était bien. Presque quarante là bas quand même. L'ambiance elle est bien là bas. Là aussi, elle est propre, elle est calme, même les gens ils sont gentils. Depuis que je suis là, cinq ans, trois ans ?*

Les problèmes d'insalubrités ou de nuisances sonores qui pouvaient exister au 420 sont des choses que les ménages souhaitaient voir changer grâce à leur déménagement. La volonté d'améliorer les conditions de vie des relogés est donc réalisée de ce point de vue. Par rapport aux relations de voisinage, comme dit plus haut, nous pensions trouver des réseaux sociaux très forts et développés dans la cité des 420. A la lecture des entretiens et du tableau, les relations avec l'ancien voisinage sont de deux genres : soit les relations sont très conviviales, soit elles sont quasi inexistantes.

*-Et par rapport à Bourtzwiller, vous auriez voulu retrouver un quartier plus chaleureux comme au début?*

*Mais moi je ne...Moi je ne fréquentais pas...Enfin je veux dire, on se fréquentait pas, vous voyez, tout le temps, les un sur les autres... Moi j'aime pas ça. J'aime bien qu'on vienne chez moi ou je vais chez des personnes. Mais j'aime pas tout le temps quelqu'un viendrait sonner toutes les cinq minutes chez moi, c'est pas mon truc. Mais sinon y a aucun problème.*

Quatres personnes seulement nous ont dit que le quartier de Bourtzwiller était convivial, comme une grande famille. L'image d'un quartier très renfermé sur lui-même où les habitants ne vivraient qu'entre eux est donc à nuancer. Six personnes nous on dit ne pas



connaître très bien leurs anciens voisins, et cinq voient encore leurs voisins des 420. Les ménages ne cherchaient donc pas forcément un nouveau quartier avec des réseaux sociaux très développés, un simple bonjour/au revoir suffit pour six personnes, et neuf ne souhaitent pas créer de liens avec leur nouveau quartier. Les six personnes qui disent avoir des liens avec leur voisinage, en sont satisfaits.

### **Un relogement qui n'a pas provoqué de changement majeur sur la vie professionnelle**

Un autre élément important qui apparaît à la lecture de ce tableau, est l'absence de changement provoqué par le relogement. Pour neuf personnes, le relogement n'a pas provoqué de grands changements dans la vie en général et quatre ménages estiment que leur vie professionnelle n'a pas changé, ou dans le meilleur des cas, cela les a rapproché quelque peu de leur lieu de travail leur faisant gagner quelques minutes.

*-Qu'est ce que vous pourriez me dire à propos de votre nouvelle situation dans ce logement ?*

*Qu'est ce qui a changé ? Ce qui a changé, c'est que je suis plus près du centre ville, je suis à peu près au milieu de tout. Mais à part ça, ma vie personnellement elle n'a pas changé, ça m'a rien apporté. Voilà.*

### **Et sur la scolarité**

En ce qui concerne la scolarité des enfants, elle n'a changé que dans un cas, mais il a eu un impact négatif, les enfants n'ayant pas réussi à s'adapter au nouvel établissement ont redoublé et ne se sont pas fait de nouveaux amis. Les objectifs de l'ANRU étant de promouvoir une mixité sociale et d'avoir un impact positif sur la vie des ménages concernés, dans ce cas là, il faudrait nuancer cela.

*Leur scolarité...J'étais très déçu par le collège Villon, parce que bon, le collège de Bourzwiller, on a beau dire que c'est un mauvais collège, question structure et tout, et tout ce que l'enfant a besoin, et si le parent est derrière, il n'y aura pas de soucis, tout ce passera bien, c'est un collège très bien équipé. Mais quand mes enfants ils sont arrivés là, il y avait une de ces violence, mes enfants ils ont rien compris ! Ma fille à un moment, elle avait peur, elle m'a fait « Maman j'ai pas envi d'y aller, les garçons ils tapent les filles. Alors qu'à Bourzwiller il n'y avait pas ça. Elle me fait « Il y en a un il a carrément pris les ciseaux il a coupé les cheveux à une fille qui passait comme ça. Ecoute moi j'arrive pas. »Au début elle a eu du mal, elle a vraiment eu du mal. Et mon fils c'est pareil. D'ailleurs il a peut être fait trois ans ici, mais il a jamais fait des amis. C'était l'école/ la maison, ça c'est arrêté là. Et d'ailleurs encore maintenant, il a pas, il est au lycée mais je veux dire, au collège c'était ça, l'école/la maison.*

### **Paradoxalement, les personnes relogés veulent redéménager**

Ces critères d'insatisfactions récurants amènent une autre idée : la volonté de déménager. En effet, l'envi de quitter ce logement pour un autre, en particulier plus grand(cinq personnes) et dans un meilleur environnement(trois personnes) apparait régulièrement. Que ce soit dû à des problèmes techniques (froid dans l'appartement à cause d'une mauvaise isolation) ou à des problèmes de taille de logement (famille qui s'agrandit) les ménages interrogés souhaitent redéménager. Cependant, malgré l'insatisfaction des ménages, leur idée de déménagement se fait avec Mulhouse Habitat, ils souhaitent rester chez ce bailleur. L'idée de quitter ce bailleur pour un autre ou même de passer dans le privé est très rare. Cette idée effraie les relogés, les démarches à effectuer ne sont pas simples

pour certains qui ne maîtrise pas totalement le français. Ce qui nous laisse penser que ces ménages sont quelque peu captifs de leur situation. En effet, ils ne disposent que de peu de ressources, et donc la possibilité de déménager dans le parc du bailleur reste faible , voir impossible dans le privé.

*-Et vous avez déjà fait une demande ?*

*Non, pas vraiment. Bon je regarde de temps en temps, mais si vous voyez les prix dans le journal. Et moi un peu le privé, parce moi ça fait quarante et un ans que je suis chez Mulhouse Habitat, et un peu dans le privé ça me fais un peu...On sait pas...Parce si après le propriétaire veut le vendre, on sait pas...*

Bien que certaines personnes relogées le soient déjà depuis cinq ans, cette volonté de redéménager semble être un critère important pour évaluer la résussite d'un relogement. Les objectifs du relogement ne semblent pas être atteints vue la forte proportion de ménages souhaitant quitter ces logement. On pourrait penser que ces ménages souhaitent retourner aux 420 pour retrouver des habitudes, mais seules deux personnes interrogées souhaitent retourner dans les nouveaux logements actuellement en construction. Cette volonté de déménager n'est donc pas dû à une certaine nostalgie, mais à une insatisfaction vis-à-vis du logement actuel.

## Conclusion

À la lecture des premiers entretiens, il semble que nos premières hypothèses doivent être tempérées. Nous pensions rencontrer des ménages fortement attachés à leur quartier, où des réseaux sociaux entre voisins seraient très forts, mais il apparaît que ce n'est pas le cas. La plupart des ménages n'entretiennent pas de relations avec leurs nouveaux voisins, ne sont pas particulièrement attachés à leur ancien quartier et ne souhaitent pas y retourner. Pour tenter de comprendre pourquoi, nous avons émis de nouvelles hypothèses pour expliquer cela et affiner notre analyse.

**La question de l'échelle** : les enquêtes dont nous nous sommes inspirés ont été réalisées dans de grandes agglomérations, comme Lyon ou la région parisienne. Reloger un ménage à l'autre bout de la ville peut donc bouleverser ses habitudes, ses relations avec son entourage. Dans notre cas, sur Mulhouse il est toujours possible de garder contact car la ville est peu étendue et toujours accessible à l'aide de la voiture ou des transports en commun. Pour l'instant, les entretiens nous ont montré que les mobilités n'avaient pas changé avec le relogement, les locataires se déplacent toujours de la même manière. Même en relogant un ménage à l'autre bout de la ville, il lui sera toujours possible de garder contact avec son entourage qui pourrait être relogé à l'opposé.

**Une mythologie du quartier** : nous pensions rencontrer durant les entretiens des ménages très attachés à leur quartier d'origine, ayant tissé des liens très forts avec les différents membres de leur voisinage. Cependant il apparaît pour l'instant, qu'un seul des ménages interrogés soit réellement attaché à son voisinage.

*« -Donc pour vous, c'était vraiment important de rester ici ?*

*Mais oui. Franchement je sais pas, vous allez dans n'importe quelle famille qui est encore là. De toute façon, toutes les familles qui sont encore dans ces blocs, c'est qu'ils veulent rester, c'est qu'ils sont attachés au quartier. Ils vont tous vous dire la même chose. Y en a pas un qui dira le contraire. Nous on veut rester là. » (Il est d'ailleurs en situation de relogement tiré actuellement, à sa demande).*

L'entretien réalisé avec lui est le seul qui réponde à notre hypothèse de la nécessité de tenir compte de l'environnement et du voisinage au moins autant que du logement. Cet entretien nous servira « d'entretien témoin », montrant ce que l'on s'attendait à trouver lors des entretiens. Cependant il n'en a pas été de tel, les autres ménages n'ont pas manifesté un réel attachement à leur ancien voisinage, se limitant la plupart du temps à un simple bonjour/au revoir. Il se pourrait donc que notre vision du quartier des 420 soit biaisée, que l'idée d'un quartier avec des réseaux sociaux très développés soit apparue après le relogement. Le travail de mémoire a peut-être permis pour un grand nombre de familles de faire le deuil du quartier et donc de passer à une nouvelle vie. Mais il est aussi possible qu'en suscitant des émotions, en remémorant des souvenirs, il ait pu faire naître chez certains ménages une nostalgie du quartier qu'ils n'avaient pas initialement, rendant le relogement plus difficile pour eux ainsi que pour les bailleurs.

**L'âge d'or du quartier** : d'après certains entretiens, il y aurait eu dans la vie de la Cité une évolution des relations sociales. Pendant une longue période, les habitants des 420 entretenaient des rapports de voisinages très forts, solidaires, où chacun se respectait mutuellement. Il y avait un sentiment de communauté. Mais depuis quelques années, cela a changé et les liens qui unissaient les habitants ne sont plus aussi développés que par le passé. Les nouvelles générations arrivées il y a peu de temps dans le quartier ne se sont pas insérées aussi fortement dans ces rapports de voisinage. L'évolution sociétale tend à développer des comportements individualistes limitant les interactions entre voisins aux simples règles de politesse dans le meilleur des cas.

*« -Vous m'avez dit qu'avec vos voisins ça se passait bien. Vous les connaissez ?  
Oui, j'en connais un ou deux, mais sinon... Si au premier étage on se dit tous bonjour  
.-Pas plus que ça ? Un ou deux oui, mais c'est dans ma nature.  
-Est-ce qu'il y des anciens de Bourtzwiller qui ont déménagé ici ? Oui, ils sont de  
l'autre côté. Et vous avez gardé des liens avec ? Non non, c'est « bonjour, bonjour », c'est le  
respect c'est tout. C'est ma nature. »*

L'image que nous nous faisons du quartier, où tout le monde se connaît et est solidaire serait donc une image du passé, une période qui ne serait plus d'actualité, ce qui pourrait expliquer pourquoi un grand nombre des ménages déjà interrogés ne soient pas autant attachés à la Cité des 420 que nous le pensions. Cette nouvelle situation donnerait à la Cité des 420 une « dimension normale », presque banale, dans laquelle les rapports entre voisins ne seraient pas spécialement plus développés que dans un autre quartier de la ville.

