

L'évaluation qualitative des relogements dans l'agglomération grenobloise

Analyse transversale

2009-2013 : UNE EVALUATION QUALITATIVE DES RELOGEMENTS

► Modalités :

- 175 entretiens au total (au moins 20/site : Teisseire, Mistral la Plaine, Village 2, Bastille + Châtelet et Villeneuve en cours)
- rencontre au nouveau domicile des ménages, au moins 1 an après le relogement
- échantillon représentatif (neuf / ancien, relogés sur site / hors site)

► Objectifs :

évaluer l'impact du relogement sur la trajectoire résidentielle et la vie sociale, mesurer l'appréciation du relogement par les ménages (qu'est-ce qu'un parcours résidentiel ascendant ?), questionner l'amélioration du dispositif et des politiques publiques..

Analyse transversale : les déterminants de la satisfaction des ménages

- En termes d'adhésion au projet et de satisfaction globale des ménages, **4 facteurs-clefs** :
- L'état du bâti et les modes d'appropriation au moment de l'annonce de la démolition
 - L'identité du quartier / le sentiment d'appartenance
 - La capacité de mobilisation et de production d'une parole collective
 - Le dispositif d'information et d'accompagnement au choix

Les trajectoires résidentielles : typologie par niveau de satisfaction exprimé

Les ménages qui ont un **sentiment positif** :

- * ceux qui ont **maîtrisé le processus** : ils ont négocié et ont obtenu un logement correspondant à leurs attentes, malgré l'augmentation du taux d'effort ; à fortiori ceux qui ont porté la parole collective des locataires
- * les **relogés dans l'ancien**, globalement plus satisfaits lorsque le relogement a permis de prendre en compte leurs souhaits (quitter le quartier, adapter le logement à leur situation, accéder à du « *presque neuf* » pour moins cher..)
- * Les **relogés dans le neuf sur site**, globalement plus satisfaits malgré l'augmentation du taux d'effort.

Les trajectoires résidentielles : typologie par niveau de satisfaction exprimé

Les ménages qui ont un **sentiment positif** :

- * ceux pour qui le relogement a permis de régler rapidement une situation personnelle posant problème (suroccupation, divorce, voisin menaçant...), avec souvent une **demande de mutation préalable** au PRU
- * les **relogés « par grappe »** - ami, parent, cousin(e)...- : critère majeur de satisfaction

Les trajectoires résidentielles : typologie par niveau de satisfaction exprimé

Les ménages qui ont un **sentiment mitigé** :

- Leur demande a été prise en compte mais **partiellement** (logt mieux adapté mais volonté de quitter le quartier non satisfaite). Une part de ces ménages, dont les choix indiqués lors de l'enquête sociale ne sont pas entièrement pris en compte, refuse de considérer les propositions faites comme entrant dans les trois propositions possibles.
- L'appropriation du nouveau logement est contrecarrée par des défauts (travaux de **finition**, entretien parties communes) ; tant que ces demandes ne sont pas prises en compte, le ménage ne se sent ni écouté ni « installé ».
- A l'usage, le nouveau logement les contraint à une hausse des dépenses (chauffage en particulier) ou à un inconfort thermique : « *on a plus froid qu'avant* ».
- Pas de projet de déménagement formalisé malgré le sentiment mitigé

Les trajectoires résidentielles : typologie par niveau de satisfaction exprimé

Les ménages qui ont un **sentiment négatif : ceux qui ont le moins maîtrisé le processus**

- Quelques ménages ont refusé le cadre de négociation classique (refus multiples de propositions, occupation tardive du logement..), en voulant surenchérir ; ils ont au final été relogés « dans l'urgence » et ont vécu le processus comme une **épreuve de force**.
- Certains ménages ont accepté **(trop) rapidement la 1ère proposition**, souvent par angoisse (surtout en début de PRU) ; relogés dans l'ancien non réhabilité, ils se comparent aux relogés dans le neuf. Une partie s'est, depuis, engagée dans un projet de déménagement (parfois d'accession) ; l'autre, insatisfaite, attend qu'on lui fasse d'autres propositions alors que le dispositif est terminé. Certaines personnes âgées se sentent **plus isolées** après le relogement.

L'accès au neuf

Les principales désillusions dans le neuf portent sur :

- La qualité du bâti : « *c'est sympa, c'est mignon, mais c'est pas solide* » (Mistral)
 - La réduction significative de la superficie
 - L'agencement des pièces (notamment la cuisine américaine)
 - L'augmentation du taux d'effort plus importante que prévue
 - L'impression de forte densité (vis à vis)
- Le relogement dans le neuf est globalement mieux vécu lorsqu'il a lieu dans le quartier d'origine (notamment liens sociaux préservés).
- L'inversion de calendrier (démolition puis construction neuve) est source d'insatisfaction, qui s'estompe au fil de la mise en œuvre du PRU.
- Cas particulier : des relogements-tiroirs « *pas tout à fait provisoires* » (Bastille)
 - Les avantages économiques des bâtiments basse consommation commencent à être perçus

L'ancien

Les avantages du parc ancien sont :

- Garder ses habitudes, son réseau de relations et bénéficier d'un logement rénové (relogés dans le quartier)
- Choisir un quartier connu et apprécié, se rapprocher d'amis ou de membres de la famille (relogés hors quartier, particulièrement hors ZUS)
- Pouvoir visiter l'appartement
- Les réhabilitations sont souvent perçues comme une solution idéale entre exigence de renouveau et réalisme économique

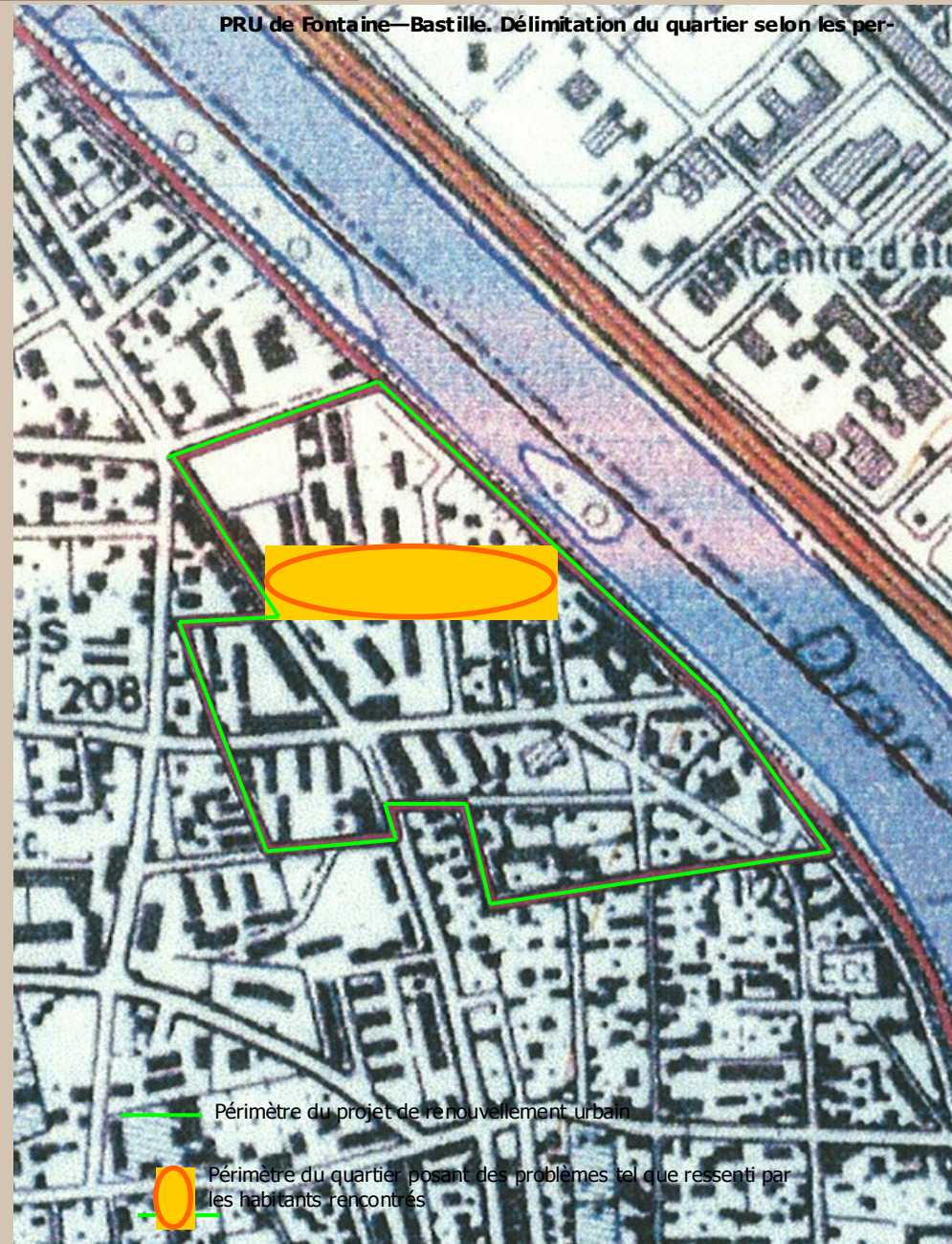
Le sentiment par rapport aux « ZUS »

Une méfiance par rapport aux territoires et habitants en géographie prioritaire :

- Les propositions de relogement sur d'autres quartiers en géographie prioritaire laissent le sentiment de retrouver un « ghetto » : souvent un motif de refus
- La crainte de retrouver, parmi les nouveaux habitants du quartier rénové, des personnes relogés d'autres quartiers en PRU : peur de l'invasion, d'un déséquilibre social qui entraînerait des difficultés pour le quartier

Le sentiment par rapport aux « ZUS »

les locataires
ont leur
propre vision
des limites du
quartier



L'impact sur la vie sociale au quotidien

- Pour les rélogés hors site, **la vie sociale peine à retrouver le même niveau d'échange** :
 - difficulté à recréer des liens sociaux forts, parfois sentiment d'insécurité dans le nouveau quartier ; certains indiquent qu'il leur faut du temps
 - sentiment d'isolement pour des personnes âgées
 - parfois, retour sur l'ancien quartier (marché, commerces, invitations)
 - les efforts faits pour prendre en compte la conservation de quelques liens de voisinage dans le cadre du relogement (Teisseire, Village 2) sont salués

L'impact sur la vie sociale au quotidien

- Les personnes qui n'avaient **pas d'attachement particulier** avec le quartier quitté (arrivées récemment, hors sentiment d'appartenance) se satisfont d'une forme de **tranquillité** dans les relations sociales ; pour certaines notamment des jeunes femmes, cela correspond à la fin d'un certain contrôle social au profit d'un « anonymat urbain »
- Forte vigilance sur la **propreté** des parties communes, notamment pour des relogés dans le neuf sur site.
- Dans les quartiers renouvelés : beaucoup de références à l'importance des **commerces de proximité** ; en revanche les équipements publics ne sont quasiment jamais cités.

L'impact sur l'éducation des enfants

Peu de liens directs établis avec la question de l'école....

- Qques ménages disent quitter le quartier ou, au contraire, y rester pour leurs enfants.
- Des stratégies d'évitement parfois en place avant le relogement.
- L'école peut être vécue comme un repère stabilisant pour les enfants ; parfois les effets positifs du PRU sont notés (l'école, le quartier sont plus tranquilles)
- Quelques projections (« *lorsque mon fils sera en âge d'aller à l'école je partirai à la campagne..* »)

... Mais **bcp de références** aux « **fréquentations** » et au choix d'offrir le meilleur **environnement** possible à ses enfants :

- Des parents qui interdisaient à leurs enfants de sortir
- Des jeunes qui sentaient un contrôle social trop important
- Un environnement peu sécurisant à cause des « moeurs »
- Un choix de quitter le quartier justifié par le changement des fréquentations et des influences pour les enfants

L'impact sur l'emploi

- Le relogement n'a eu aucun effet avéré sur l'emploi des ménages rencontrés : « *Le travail et le logement, ça n'a rien à voir !* »
- Des sentiments contradictoires, liés au parcours d'emploi (« *quand vous habitez un quartier populaire, ils ont peur. Il faut bien deux ou trois ans pour trouver un boulot* » / « *les enfants et moi, on a toujours trouvé du travail* »)
- Une attention à porter auprès des personnes travaillant à domicile → Cf des assistantes maternelles (Mistral) : demandes de pièces supplémentaires non prises en compte, agrément du nouveau logement par la PMI..

Pistes d'action et d'amélioration

- ➔ Adapter les modes d'information et de communication sur le relogement & le PRU
- ➔ **Dimension sociale de l'accompagnement :**
 - prendre + en compte les ménages angoissés par le relogement et susceptibles d'être isolés / fragilisés à l'issue (préservation des liens de voisinage, accompagnement renforcé post-relogement..)
 - mieux prendre en compte la capacité du ménage à défendre ses intérêts : appui par un tiers (ami, parent), relation triangulaire (ménages déjà relogés, MOUS, « pairs »)
 - préparer et accompagner la sortie du dispositif, sans laisser s'installer le sentiment d'« abandon »
- ➔ **Accompagner au changement** avant / après l'entrée dans les lieux (modalités de règlement des charges, équipements des logements..)
- ➔ Mieux anticiper les **niveaux de charges** dans le neuf, préparer les ménages les plus fragiles (familles monoparentales, personnes divorcée, décohabitants) à la gestion de la dépense énergétique

Pistes d'action et d'amélioration

- Auprès des **personnes travaillant à domicile** : mieux prendre en compte leurs besoins lors de l'enquête sociale, établir un lien avec la PMI pour les assistantes maternelles (visites préalables du domicile?)
- Le **mobilier** : face aux coûts liés au stockage ou à la vente de mobilier, quelles solutions peuvent être trouvées (garde-meuble mutualisé, bourses d'échange, accompagnement pour penser l'ameublement dans le futur logement..) ?
- En termes d'offre : mobiliser plus largement une **offre ancienne attractive** pour les ménages (rénovée / hors ZUS), et valoriser cette option dans le cadre des relogements