



Les habitants jugent la politique de la ville : 10 ans d'enquêtes « écoute-habitants » dans le quartier Mermoz à Lyon

Pascal Bavoux et Aude Legube, du cabinet d'études Trajectoires-Reflex, présentent la méthodologie des enquêtes « écoute-habitants » qui est mise en œuvre sur différents quartiers en politique de la ville, dans la région Rhône-Alpes. Cet outil ne peut se confondre avec une démarche d'évaluation, ni remplacer un processus de concertation et de dialogue avec les habitants. Cependant, les résultats obtenus, et leur comparaison sur un temps long, proposent une lecture intéressante de la perception de la politique de la ville par les habitants.

En 1994, Trajectoires et l'équipe du contrat de ville du quartier Mermoz dans le 8^e arrondissement de Lyon proposent de donner la parole aux habitants, à travers une enquête à renouveler annuellement. Il n'était alors aucunement question de mettre en place un dispositif d'évaluation mais de simplement recueillir des points de vue d'habitants *lambda* sur leur cadre de vie et son évolution. L'appellation de ce dispositif est à cet égard significatif : « écoute-habitants ». Depuis 1994, d'autres sites font l'objet d'enquêtes similaires, qui peuvent éventuellement s'inscrire dans un processus évaluatif. Dans ce cas, les enquêtes font partie de l'appareillage méthodologique relevant de l'évaluation et participent d'une démarche appuyée sur un référentiel d'évaluation. Ainsi, la ville de Lyon conduit, depuis 2001, ce type d'enquêtes sur chaque quartier objet de la politique de la ville et l'a intégré dans un processus global d'évaluation.

Le principe de « l'écoute-habitants » est très simple : il s'agit d'identifier, au hasard de la liste des personnes abonnées au téléphone, des habitants qui vont être interrogés chaque année. Le questionnaire comporte un tronc commun de questions, dont un certain nombre d'entre elles sont ouvertes pour recueillir le point de vue de chacun. La pertinence du dispositif réside dans son caractère diachronique puisqu'il ne s'agit pas de constituer un échantillon, même si, les critères d'âge et de sexe sont pris en compte lors de la constitution du groupe. Il n'y a pas de logique de représentativité, si ce n'est être des habitants identifiés totalement au hasard, au sein d'un même quartier. Dernièrement, en réalisant une enquête de ce type, nous avons interrogé le maire de la commune qui s'est dans un premier temps offusqué qu'on le questionne : la loi du hasard ! **L'intérêt heuristique réside dans la comparaison d'une année sur l'autre.** Aujourd'hui, nous avons constitué une base de données qui compte plus d'une

vingtaine de quartiers en contrat de ville et permet ainsi des comparaisons intéressantes, entre les différents quartiers, et au regard d'une moyenne d'ensemble.

ÉVOLUTION DES PERCEPTIONS LIÉES AU CADRE DE VIE

Le quartier Mermoz est composé de deux entités, communément appelées Mermoz-Nord et Mermoz-Sud, séparées d'une centaine de mètres par une avenue et un auto-pont. Ces deux sous-quartiers n'ont pas bénéficié de la même façon des actions de la politique de la ville. Nous avons débuté l'enquête « écoute-habitants » au sud en 1994 et au nord en 1998.

À Mermoz-Sud, les habitants interrogés de 1994 à 1996 ont le sentiment que leur quartier se dégrade : la perception d'une amélioration du cadre de vie chute de 20 points, celle d'une dégradation croît d'autant. En 1996, 40 % des personnes interrogées considèrent que leur quartier s'est amélioré, 30 % pensent qu'il n'a pas changé, et 30 % ont le sentiment qu'il s'est dégradé. En 2002, les résultats sont nets : plus de 70 % des enquêtés disent que leur quartier s'est amélioré, 15 % notent une absence de changement, la même proportion remarque une dégradation. Depuis 1996, la part des personnes interrogées qui font le constat d'une amélioration du quartier de Mermoz-Sud augmente régulièrement. Si l'on s'intéresse aux arguments présentés par les habitants au moment de l'enquête, les améliorations sont liées aux travaux de réhabilitation des bâtiments, aux aménagements des espaces extérieurs et, à partir de 1998, aux nouvelles activités proposées aux jeunes du quartier. Les personnes, qui constatent plutôt une dégradation du quartier, évoquent principalement les problèmes de vandalisme, de délinquance et d'insécurité. Cette évolution semble confirmée par l'importance du nombre de personnes qui font part de leur sentiment de bien-être dans le quartier. En 2002, une très large majorité des enquêtés (90 %) déclare se « sentir bien » dans leur allée et, dans les mêmes proportions, se « sentir bien » dans leur quartier. En 1998, seule la moitié des enquêtés partageait le même sentiment. Depuis, l'évolution est régulière pour concerner aujourd'hui la quasi-totalité des personnes consultées.

L'expression d'un souhait de continuer à habiter, ou non, dans l'allée et dans le quartier apparaît également comme une donnée intéressante à étudier dans la durée. Nous pouvons noter des évolutions régulières depuis 1998, qui montrent une proportion

toujours croissante des personnes interrogées exprimant le souhait de rester dans l'allée, ou dans leur quartier. Ce désir est aujourd'hui manifesté par 85 % des personnes interrogées. Ceci est à mettre en rapport avec la question, toujours sensible, de l'image que les habitants se font de leur quartier. En 1998, 75 % des personnes enquêtées considéraient que leur quartier était différent des autres; ils ne sont plus que 55 % en 2002. On peut faire l'hypothèse que cette évolution est liée à une diminution du sentiment de stigmatisation. Notons que l'image que se font les habitants de leur quartier dépend souvent de la perception qu'ils ont de celle que l'on s'en fait à l'extérieur.

UN MÊME TERRITOIRE, DEUX SECTEURS, DES PERCEPTIONS DIFFÉRENTES

À Mermoz-Nord, on constate depuis 1998 une proportion croissante des personnes interrogées qui considèrent que le quartier se dégrade. En revanche, les personnes enquêtées déclarent, dans des proportions similaires à Mermoz-Sud, se « sentir bien » dans leur allée. Par ailleurs, 60 % des habitants enquêtés de Mermoz-Nord expriment le souhait de rester dans leur quartier. Ceci les situe 10 points en dessous des résidents de la partie sud. Contrairement aux tendances observées parmi les personnes interrogées à Mermoz-Sud, cette proportion des personnes désirant continuer à habiter dans ce quartier est stable depuis 1998.

L'opinion exprimée par les habitants contactés à Mermoz-Nord, sur la propreté des parties communes de leur immeuble, contraste également avec celle des enquêtés dans la partie sud. Ainsi, sur toute la période, les personnes résidant à Mermoz-Nord se déclarent majoritairement insatisfaites – près de 60 % des personnes interrogées, soit une proportion inverse à celle constatée parmi les habitants enquêtés à Mermoz-Sud.

L'analyse des questions portant sur la vie sociale, et notamment sur le sentiment d'isolement, illustre là encore des différences entre les deux sous-quartiers. Dans les deux groupes interrogés, peu d'habitants déclarent se sentir isolés. Pourtant, contrairement à la stabilité des réponses du groupe consulté à Mermoz-Nord, le sentiment d'isolement connaît une chute de presque 20 points sur la même

période parmi les personnes enquêtées à Mermoz-Sud. Par ailleurs, la part de personnes enquêtées déclarant participer aux activités proposées par les équipements du quartier connaît une baisse assez nette pour Mermoz-Nord, entre 1998 et aujourd'hui.

LE POINT DE VUE DES HABITANTS : UN RETOUR SUR L'ACTION PUBLIQUE

La comparaison des perceptions des habitants interrogés au sein de deux sous-quartiers appartenant au même ensemble résidentiel, montre des différences qui apportent un éclairage sur les résultats de l'action publique. En effet, les résultats des enquêtes, menées maintenant depuis une dizaine d'années, confirment que les habitants ont une perception très claire des actions réalisées. **Dans un cas, nous avons à faire à des habitants** qui, très insatisfaits au démarrage de l'intervention publique, **reconnaissent l'amélioration de la situation de leur quartier. Dans l'autre, on constate une perception très négative, par les habitants interrogés, de leur environnement et de son évolution. Un moindre investissement de la puissance publique comparé aux interventions opérées sur l'autre secteur constitue certainement un élément important d'explication.**

Ces regards d'habitants doivent être pris en compte dans l'appréciation que l'on peut porter sur la politique de la ville. Un regard plus complet pourrait être intéressant. En effet, cette démarche s'est surtout centrée sur des questionnements liés au cadre de vie. Il reste ainsi toute une série de thématiques non exploitées dans ce cadre; rien n'empêche de mettre en place un dispositif du même type sur ces autres thématiques (école, emploi, services publics...). Il faut, pour conclure, souligner qu'il ne s'agit pas d'un outil suffisant pour évaluer une politique. Il peut seulement y contribuer, en étant inscrit dans un dispositif construit d'évaluation. À Mermoz, les résultats de l'enquête « écoute-habitants » ont aussi permis de tirer un signal d'alerte qui conduit aujourd'hui au déploiement de nouveaux projets sur le secteur-nord ■

Pascal BAVOUX et Aude LEGUBE