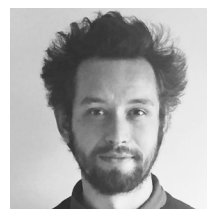


L'enquête sociale au service d'un projet de réhabilitation

L'exemple des Tours Québec à Nantes Aiguillon Construction



Agnès Lemoine



Jean Leveugle

Sociologue et directrice d'études au CERUR, Agnès LEMOINE intervient sur les problématiques de la politique de la ville et du renouvellement urbain.

Urbaniste et sociologue de formation, Jean LEVEUGLE est chargé d'études au CERUR dans le domaine de l'habitat et des politiques sociales.



Résumé

L'enquête sociale menée pour un bailleur social à Nantes en vue de la réhabilitation de deux immeubles, a conduit à construire une typologie opérationnelle situant les locataires dans leurs parcours résidentiels et précisant, pour le bailleur, les enjeux auxquels doit répondre la réhabilitation. Cette typologie offre un cadre d'analyse nouveau et appropriable pour les professionnels, permettant ainsi de dépasser la simple consultation en vue d'une réhabilitation et de construire des réponses ajustées aux profils des ménages.



En juillet 2017, Aiguillon Construction, bailleur social d'origine rennais, confie au bureau d'étude Cérur la réalisation d'une enquête sociale auprès des locataires de deux tours de la rue Québec, à Nantes Nord. Les deux immeubles, ancienne propriété de Nantes Métropole Habitat, ont été acquis par le bailleur rennais début 2017, avec en ligne de mire une réhabilitation dans le cadre du projet de renouvellement urbain Nantes-Nord. Les deux immeubles sont dégradés et présentent de nombreux dysfonctionnements (humidité, infiltrations, nuisibles, etc.).

L'enquête sociale doit permettre de nourrir le programme de travaux sur la base d'une connaissance fine des réalités et des dynamiques sociales au sein des tours et de préciser les choix d'interventions stratégiques au regard des attentes des ménages. Par ailleurs, elle doit permettre de préparer les conditions de mise en œuvre d'un dispositif d'accompagnement pendant le temps du chantier.

Des récits de vie

Au total, 135 entretiens individuels sont réalisés à domicile (82 % des ménages) sur une durée de trois semaines. La date et l'heure ont été convenues par téléphone pour une majorité des locataires et le reste des habitants est sollicité en porte-à-porte. La présence sur place d'agents de proximité facilite grandement la gestion des rendez-vous.

Les entretiens de type « récits de vie » permettent d'identifier quatre « parcours-type » retraçant les conditions d'arrivée des locataires dans les tours :

- **Le parcours choix** : habiter là, dans cette tour, dans ce quartier, relève d'un vrai choix, d'un choix qui fait écho à des souvenirs d'enfance, la présence d'une famille, des repères. L'attachement au quartier est réel et la personne peut en énumérer les ressources : une localisation idéale, la présence

Le locataire scotché entretient un rapport « d'occupation » quasi pathologique à son logement. Il ne peut créer la distance nécessaire qui permet d'entretenir ou de renouveler le logement.

d'équipements, de services ou de commerces, la proximité du tramway, etc.

- **Le parcours chaotique** : le logement est une première étape de stabilisation après un parcours résidentiel ou de vie chaotique. La personne est reconnaissante vis-à-vis de ce logement et de la sécurité qu'il offre, dans la mesure où le passé a été plus difficile (rue, hôtels, foyers, etc.).

- **Le parcours par défaut** : les motifs d'arrivée dans ce logement, cet immeuble ou ce quartier sont difficiles à énoncer. Le parcours résidentiel paraît peu maîtrisé et relever d'une forme de hasard « on m'a proposé, j'ai dit oui ». Souvent, la personne ne dispose pas d'ancrage local.

- **Le parcours contraint** : Le logement dans ce quartier est un « passage obligé » et la personne est venue habiter dans ce quartier faute d'alternative possible.

Cinq profils de locataires, cinq modes d'habiter

L'objectif est alors de mettre en perspective ces quatre « parcours-types » avec les projections résidentielles des ménages et leur perception de la réhabilitation, afin d'identifier les réponses les plus pertinentes à mettre en œuvre en fonction des profils identifiés.

Cinq profils de locataires sont construits à partir des entretiens réalisés : les locataires scotchés, les locataires ancrés, les locataires stabilisés, les locataires flottants, ou les locataires en départ urgent. Ces portraits ne sont pas des « photographies » des habitants rencontrés au cours de cette étude, mais des constructions élaborées selon le principe des « idéaux-types ». Chaque profil synthétise les propos de plusieurs personnes présentes tant des convergences en termes de représentations, de motivations et de trajectoires. Les profils agrègent plusieurs dimensions : le rapport au logement et la façon de l'habiter, la capacité « anthropologique » à construire de la frontière et donc de la relation aux autres, le rapport au temps, la capacité à se

projeter et la possibilité pour le bailleur de s'en saisir ou non. En effet, ces dimensions sont éclairantes pour analyser le rapport des locataires à la perspective de réhabilitation (sens donné au projet, craintes ou résistances suscitées, mise en jeu de la relation au bailleur...). Au-delà, l'objectif est bien de concevoir des formes d'accompagnement ajustées aux problématiques propres aux différents profils.

Le locataire scotché

Le locataire scotché entretient un rapport « d'occupation » quasi pathologique à son logement. Il ne peut créer la distance nécessaire qui permet d'entretenir ou de renouveler le logement. Cette propension à occuper peut déborder sur le palier du fait d'une difficulté à poser une limite entre un dedans et un dehors.

Rue de Québec, les locataires scotchés sont plutôt là depuis longtemps, ont souvent une soixantaine d'années ou plus et vivent seuls. Quelques transformations ont pu être faites pour adapter le logement à un mode d'habiter « singulier » (un évier condamné pour un plan de travail, une baignoire pour faire la vaisselle), et le logement est souvent très chargé par des objets accumulés, des souvenirs personnels forts ou des meubles encombrants et difficiles à déplacer. Il existe un rapport « d'adhérence » au logement qui le rend non interchangeable. Le locataire présente souvent des difficultés à s'inscrire dans un environnement social (isolement ou méfiance vis-à-vis du voisinage), et présente des difficultés à se conformer à des codes de vivre ensemble dans l'immeuble. Le projet pour l'avenir n'est pas à l'ordre du jour, le rapport au temps est celui du présent. La maladie ou la vieillesse sert souvent de justification à l'immobilisme. La réhabilitation sera problématique dans tous les cas. Les travaux dans le logement ne sont pas imaginables et peuvent être perçus comme une intrusion ou un non-sens. Le locataire scotché se montre très anxieux face à l'hypothèse du changement. Du point de vue du bailleur, il faudra réussir à ouvrir la porte et à pousser les meubles. Un travail de communication, de médiation (parfois partenariale) et d'accompagnement très en amont devra être mené pour franchir une à une les étapes vers la réhabilitation du logement.

Le locataire ancré

Le locataire ancré habite et s'approprie son logement au sens où il en fait un chez soi qu'il décore, bricole, aménage et transforme : rester c'est un choix, « on est bien, on y reste ».

Rue de Québec, les locataires ancrés sont souvent arrivés depuis longtemps et par choix. Parfois nés dans l'immeuble, ils constituent des profils plutôt familiaux qu'isolés. Le rapport au logement est celui d'un propriétaire à travers des transformations régulières, l'inscription dans un voisinage

Le locataire flottant a un rapport au temps incertain et non maîtrisé. Cette difficulté à se projeter rend difficile toute démarche et constitue un facteur de réelle fragilité.

voire dans un collectif d'habitants. Les locataires ancrés partagent le sentiment d'une ambiance qui s'est dégradée dans l'immeuble, notamment du fait d'un renouvellement du peuplement, d'un manque de propreté ou de dégradations de plus en plus nombreuses. Le projet pour l'avenir est néanmoins de rester : le locataire est vigilant au devenir de l'immeuble et s'y projette avec force malgré les contraintes du quotidien. La réhabilitation correspond à une attente forte, puisqu'elle répond à des problèmes concrets et souvent anciens. Elle doit témoigner d'une réelle ambition et ne doit pas être décevante. Le locataire ancré tend à « attendre le bailleur au tournant ». Du point de vue du bailleur, le locataire ancré représente un atout dans l'immeuble. Force d'initiatives, intégré et souvent solvable, il contribue, par ses relations, à la création d'une vie commune dans l'immeuble, ce qui fait de lui le locataire « à ne pas perdre ».

Le locataire stabilisé

Le locataire stabilisé a eu un parcours chaotique et le logement est une étape nécessaire et temporellement indéterminée. Toutes les conditions ne sont pas réunies pour se projeter vers un ailleurs.

Rue de Québec, les locataires stabilisés ont en commun des ruptures dans le parcours de vie (divorce, perte d'emploi, maladie, itinérance, migration) et un logement perçu comme un refuge après les épreuves traversées. En termes d'investissement du logement, deux configurations nous sont apparues : les logements très encombrés, qui témoignent d'une vie d'avant de laquelle on ne souhaite pas faire table rase, ou les logements quasi-vides, pour les personnes en itinérance ou migrantes. Dans les deux cas, on constate un certain isolement lié à des facteurs multiples (barrière de la langue, absence d'activité professionnelle, « parachutage » sur le quartier voire à Nantes, etc.). Les « autres », souvent associés au « quartier », sont plutôt dévalorisés dans les discours et le sentiment de sécurité du logement peut

susciter un sentiment d'insécurité à l'extérieur et limiter les prises de contact. Le projet pour l'avenir peut prendre deux formes : dans un cas, le logement est et restera refuge, puisqu'on a eu du mal à le trouver, mais la précarité du logement (nuisibles, indécence et risques sanitaires) notamment lorsqu'il y a des enfants met cette envie de rester en péril. Dans l'autre, le logement est vu comme une étape : le projet, c'est de partir, même si les moyens financiers ne le permettent pas pour l'instant. La réhabilitation est globalement perçue positivement, mais peut sembler lointaine (le temps et les conditions de la stabilisation ne sont pas toujours maîtrisables) ou identifiée comme une nouvelle source d'instabilité (intrusions, opération tiroir, etc.). Du point de vue du bailleur, une certaine vigilance s'impose vis-à-vis du déracinement possible pour les personnes en situation de logement « refuge », pouvant être très « accrochées » à une stabilité retrouvée. Néanmoins, la réhabilitation de l'immeuble peut être l'occasion, pour le bailleur, de « fixer » définitivement ces « stabilisés », qui, pour une bonne partie, trouvent des qualités au quartier.

Le locataire flottant

Le locataire flottant a un rapport au temps incertain et non maîtrisé. Cette difficulté à se projeter rend difficile toute démarche et constitue un facteur de réelle fragilité.

Rue de Québec, les locataires flottants semblent peu attachés à construire un « chez-soi ». Le mauvais état des logements participent sûrement de ce non-investissement. Le logement, peu meublé, constitue parfois plus un dortoir qu'un lieu de vie. Les voisins sont absents de la vie quotidienne ou pas identifiés et les rapports sont globalement distants. De petites tensions existent avec certains autres locataires, liées le plus souvent à de petits dérangements. Le projet pour l'avenir semble inexistant. S'il y a parfois une envie de partir, elle ne s'accompagne d'aucune démarche pour passer le cap : les difficultés du présent (financières, sociales ou psycho-cognitives) semblent empêcher toute projection. La réhabilitation ne suscite pas d'attente particulière, non par manque d'envies, mais parce que la personne ne se sent pas concernée, d'autant qu'il s'agit d'une perspective très lointaine. Du point de vue du bailleur, il y a un fort enjeu d'appropriation du logement. À Québec, cela peut passer par deux actions : d'abord et en attendant le démarrage des travaux, des petites interventions rapides sur des problèmes très concrets (fuite d'eau, volet cassé, etc.), qui permettraient tant un début de « mieux vivre » que l'envoi d'un signal positif et palpable de ce que pourrait être une réhabilitation complète. Ensuite, en travaillant sur un projet d'auto-réhabilitation accompagnée, le travail en équipe sur le logement pourrait permettre un premier pas vers l'appropriation. Plus largement, un travail de communication en amont du projet est primordial pour donner des preuves de sincérité de la part du bailleur.

Le locataire en départ urgent

Le locataire en départ urgent a un rapport phobique à l'égard de son logement et de la tour. Il faut à tout prix quitter le quartier, la page Québec est et doit être tournée. Les raisons peuvent être de nature différente (humidité, nuisibles, environnement social, insécurité, propreté...) mais rendent toutes la situation insupportable.

Rue de Québec, les locataires en départ urgent sont souvent arrivés récemment (moins de 10 ans), et ont pour unique point commun une attribution du logement non-choisie. Ils ont plusieurs motifs d'intolérance au logement : l'environnement malsain (qualité d'hygiène du logement, humidité) le poids du stigmate lié au quartier (réputation, environnement social, dégradations, non-respect des espaces communs, fait d'habiter dans une « tour »), un épuisement à lutter contre les dysfonctionnements du logement (fuites, chauffage, humidité, etc.) ou un cercle vicieux entre un état préalable de fragilité sociale et un habitat qui accentue cette fragilité (santé physique et psychique, notamment). Le projet pour l'avenir est clair : partir. La réhabilitation n'est pas un sujet de discussion puisque cela implique de se projeter ici dans la durée. Du point de vue du bailleur, il semble impossible de permettre, à terme, l'appropriation du logement et un mieux vivre du locataire dans le quartier. Le malaise et la tension sont trop importants, si bien que chaque petite incivilité réactive un mécanisme fort de rejet et de distanciation. Seule la proposition d'un relogement dans un autre quartier semble entendable.

Les apports de la démarche

Le bilan de la démarche, réalisé avec le bailleur, permet d'identifier deux enseignements. D'une part, l'enquête qualitative permet d'ajuster le programme de travaux au-delà des seuls impératifs techniques en saisissant les locataires dans leur mode d'habiter (pratiques, rapport entretenu au logement, à la tour, à l'environnement). Elle permet d'identifier les éléments du quotidien qui cristallisent les tensions : comportements déviants, ascenseurs en panne, présence permanente de nuisibles malgré les tentatives répétées d'y remédier, variété des usages, dégradations ou absence d'entretien, etc. C'est l'occasion pour le bailleur d'ajuster « sur les bords » son programme de travaux ou son calendrier, en réalisant par exemple :

- des actions de lutte contre les nuisibles (hermétisation des logements limitant le sentiment d'être « contaminé » par ses voisins) ou de changement des circuits électriques anticipés sur le programme de travaux général,

- l'élargissement des ascenseurs (possibilité de monter les vélos et poussettes sans difficulté, les laisser en bas n'étant pas envisageable),
- le recouvrement des sols dans les futurs travaux (les questions liées à l'amiante alimentent beaucoup les tensions en réunion publique),
- la sécurisation ou la fermeture de certains locaux techniques (certaines situations de squat créant, à certains étages, de réelles tensions), etc.

L'annonce de ce type de travaux complémentaires, répondant à des préoccupations quotidiennes très concrètes chez les locataires est accueillie très favorablement. Cela témoigne à la fois de l'identification « officielle » de problèmes par le bailleur et de leur prise en compte dans les travaux à venir. Les locataires se trouvent d'autant plus disposés à subir les désagréments des travaux que le bailleur aura montré sa volonté de faire avancer les choses au plus vite.

D'autre part, la possibilité de construire des réponses différenciées en fonction des profils en adaptant l'ensemble de la démarche de réhabilitation (communication, accompagnement, concertation, préparatifs, chantier, suivi, etc.) grâce au développement d'une grille d'analyse et à travers elle l'élaboration de portraits. A titre d'exemple, les sujets suscitant l'inquiétude étant identifiés (de même que les locataires inquiets), une communication « ajustée » peut être envisagée par le bailleur de manière à mettre en avant tantôt des sujets globaux (comme les travaux structurels), tantôt des sujets précis (comme la remise aux normes des tableaux électriques ou les modalités d'accompagnement pendant les travaux). La typologie proposée permet également d'identifier les locataires qui peuvent être des personnes ressources dans le temps du chantier et inversement celles pour lesquelles des solutions alternatives de relogement ou un accompagnement poussé sont nécessaires. Les premiers seront probablement plus sollicités au vu de leur capacité à diffuser les informations et à engager les autres locataires dans une « démarche travaux ». Les seconds seront contactés très en amont pour préparer « l'étape travaux », afin de limiter au maximum les difficultés lors de la mise en chantier ou d'anticiper des solutions alternatives.

Le travail conduit en étroite collaboration avec Aiguillon Construction aura donc permis, en allant saisir avec le locataire les motifs de son arrivée tout comme la nature de ses projections, de dessiner les contours d'un programme de travaux adapté et socialement acceptable. Une meilleure connaissance des locataires aura aussi favorisé la préparation d'une communication, d'un accompagnement et d'un suivi ajustés.