



HAL
open science

Rénovation urbaine de la Croix-Petit à Cergy : regard des habitants sur une mobilité résidentielle contrainte

Didier Desponds

► **To cite this version:**

Didier Desponds. Rénovation urbaine de la Croix-Petit à Cergy : regard des habitants sur une mobilité résidentielle contrainte. [Rapport de recherche] Laboratoire MRTE, Université de Cergy-Pontoise; Mairie de Cergy. 2009, pp.213. hal-01371148

HAL Id: hal-01371148

<https://hal.science/hal-01371148>

Submitted on 24 Sep 2016

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

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

**RENOVATION URBAINE DE LA
CROIX-PETIT A CERGY :**

**REGARD DES HABITANTS SUR
UNE MOBILITE RESIDENTIELLE
CONTRAINTE**

Mai 2009

ENQUÊTE AUPRES DES MENAGES
RELOGES DE LA CROIX-PETIT
PHASE 1 et 2 :
VERTE ET MAUVE (2006)
puis
BRUNE ET POURPRE - 1^{ère} phase (2008)

Remerciements :

Je tiens ici à exprimer mes plus sincères remerciements à tous ceux qui ont permis le développement de ce travail d'analyse sur les conséquences d'un programme de relogement en relation avec une opération de rénovation urbaine. D'abord, les responsables de la mairie de Cergy (Anne-Claire Defossez, Marie-Christine Guillet, Joseph Perrin) qui avec l'accord du maire de Cergy, Dominique Lefebvre ont eu latitude pour élaborer le cahier des charges initial. Une fois le laboratoire MRTE sélectionné, une relation constante a été établie permettant de faire évoluer le questionnaire, de faire le point sur son avancement, de discuter des premiers résultats obtenus. Ceci a débouché sur la réalisation d'une première phase de l'étude. Furent enquêtés les ménages relogés de la Croix-Petit verte et mauve. En complément des informations fournies par la mairie, des contacts avaient été pris avec les divers acteurs parties prenantes de cette opération ainsi des responsables du bailleur (OSICA ex SCIC habitat Île-de-France), Fabrice Gaymay et Ana Marciano, ceux de la Préfecture, Paul de Villepin et Martine Bonnin, de la SEM Cergy-Pontoise Aménagement, Véronique Wiets et Céline Delacour, des services d'aménagement de la mairie de Cergy, Jean-Marc Agogué et Laurence Dassonville et des MOUS sociale et relogement, respectivement Marie-Louise Mouket et Laurence Lefebvre. Ce travail a fait l'objet d'un rapport remis à la mairie de Cergy en juin 2007.

A ensuite suivi une seconde phase de l'étude. Reprenant la méthodologie mise au point pour les ménages relogés de la Croix-Petit verte et mauve, furent enquêtés les ménages relogés de la Croix-Petit brune et pourpre (dans leur phase première). Les ménages faisant partie de la seconde phase de l'opération Croix-Petit brune et pourpre étaient soit en cours de relogement, soit installés depuis trop peu de temps dans leur nouveau logement pour pouvoir être enquêtés. Il est envisagé de poursuivre l'étude auprès de ceux-ci ultérieurement.

Mes remerciements s'adressent tout particulièrement aux enquêteurs : Cécile Sodji, Nicolas Lauriot-dit-Prévost et Djibril Niang pour la Croix-Petit verte et mauve, puis Claire Grillère, Krystel Guillemain et Guillaume Denil pour la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Ils ont eu la charge de conduire ces entretiens, d'en assurer la saisie sous Word et sous ModaLisa afin d'en permettre un traitement ultérieur. Sans leur rigueur dans la conduite de cette phase de la recherche, il n'aurait guère été possible de produire des résultats significatifs. Je tiens également à remercier Thomas Gillier, étudiant en stage à la mairie de Cergy qui a développé des analyses rigoureuses sur certains aspects restant à éclaircir après la première phase de l'étude. Il s'agit en particulier de comparer les efforts financiers réellement consentis par les ménages avant et après leur relogement.

Je tiens enfin à remercier le plus sincèrement tous les ménages qui ont accepté de se livrer au jeu de ces questionnaires. Les enquêteurs pourraient en témoigner, ils ont, presque systématiquement été accueillis de manière très chaleureuse. Ceci est d'autant plus remarquable que les temps d'entretien étaient fréquemment longs (au moins une heure, parfois deux) et que les ménages avaient par ailleurs été sollicités à de multiples reprises par les organismes chargés du relogement. En conséquence, les thèmes abordés étaient susceptibles de faire remonter des ressentiments. La mobilité résidentielle qui va ici être étudiée doit en effet être considérée, *a priori*, comme une mobilité subie, ayant suscité de fortes réticences voire une franche hostilité, dans un premier temps tout du moins.

SOMMAIRE DE L'ETUDE :

- **A) Aspects méthodologiques de l'étude sur les ménages relogés.....p. 4**

- **B) Perception générale sur le quartier et son évolution.....p. 46**

- **C) L'opération de rénovation urbaine, réactions et évaluation.....p. 73**

- **D) Comparaison des modes d'habiter aux deux lieux de résidence.....p. 125**

- **E) Déracinement – Ré-enracinement : appropriation territoriale et réorganisation des réseaux.....p. 183**

- **G) Bilan sur les deux phases de l'étude et nouvelles perspectives.....p. 206**

- **ANNEXES.....p. 213**

○ **A) Aspects méthodologiques de l'étude sur les ménages relogés**

▪ ***1) Spécificités du territoire étudié***

Le quartier¹ de la Croix-Petit est situé au cœur même de la ville de Cergy, à proximité de nombreux équipements structurants. Il se caractérise par l'omniprésence de l'habitat social (100 % des logements y sont « à caractère social fortement aidé ») et sa gestion par un unique bailleur, SCIC habitat Île-de-France (société devenue OSICA en janvier 2007)².

Une telle implantation résulte des choix initiaux des aménageurs de la ville nouvelle de Cergy-Pontoise [Hirsch, 2000] visant à offrir aux ménages populaires les avantages des équipements et de l'accessibilité du centre-ville. Ce pari urbain était, à son échelle, une réaction aux multiples échecs déjà analysés au début des années soixante-dix, de la politique des grands ensembles [Peillon, 2001]. La construction de ce quartier s'inscrit ainsi dans la dynamique propre d'élaboration de la ville nouvelle de Cergy-Pontoise, mais aussi dans le contexte plus global des politiques de l'habitat qui vont successivement être mises en œuvre.

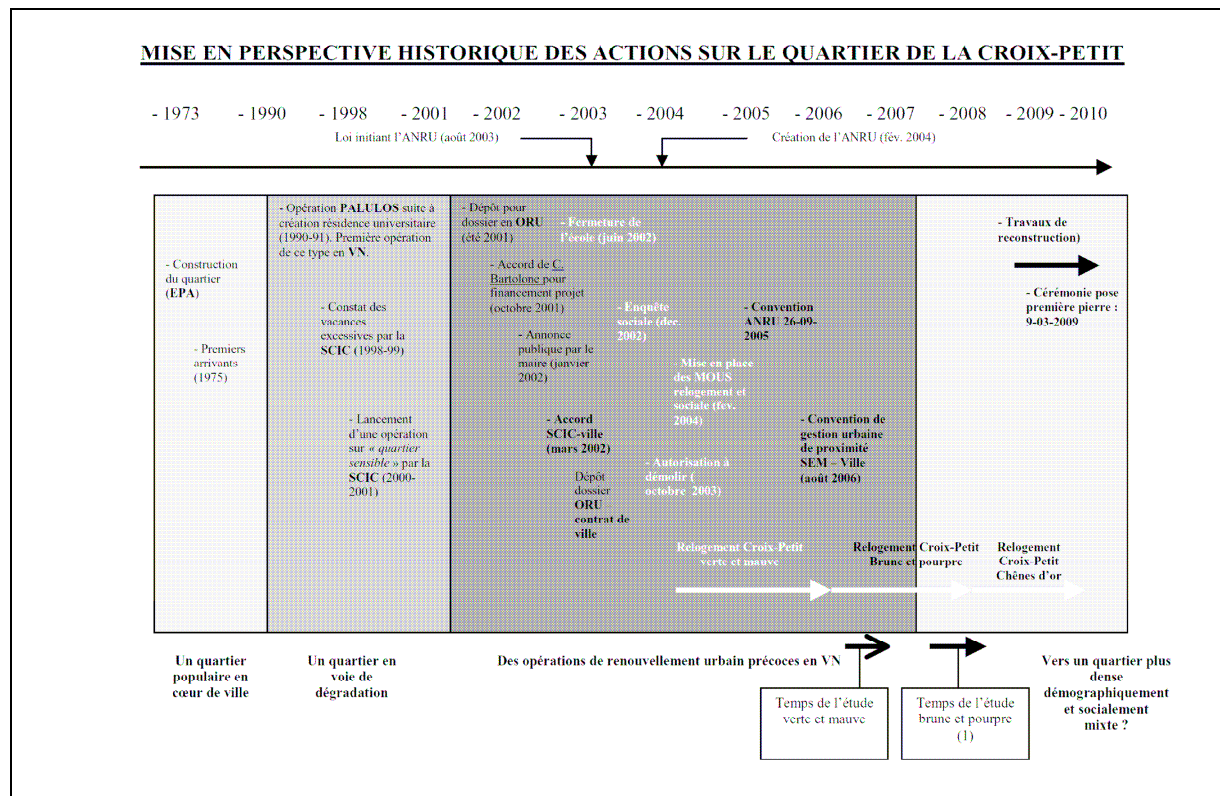


Schéma n°1

L'évolution de ce quartier va rapidement voir émerger un certain nombre de problèmes : dégradation du bâti, marginalisation sociale d'une partie de la population, formes

¹ Terme usuel, le « quartier », peut aussi déboucher sur une dénomination officialisée par les acteurs politiques en responsabilité. La carte officielle figure en **Annexe 1**. Elle reprend six quartiers définis en fin 2003 : « Cergy-Saint-Christophe » devient ainsi « Axe majeur – Horloge », « Cergy-le-Haut » devient « Les Hauts de Cergy ».

² Ultérieurement, quand il sera fait allusion à SCIC habitat Île-de-France, celle-ci sera présentée sous la forme suivante SCIC habitat Idf. Quand une référence sera faite à OSICA, il sera indiqué OSICA ex SCIC habitat Idf. Par contre, les ménages enquêtés pourront indiquer, de façon plus usuelle, la SCIC.

diverses de délinquances. Ceci conduisit les acteurs politiques locaux à décider précocement du lancement de procédures de réhabilitation. Le **Schéma n°1** met en évidence les moments déterminants de l'histoire de ce quartier. Dès 1991, une procédure PALULOS est initiée à la Croix-Petit ; précisons qu'il s'est agi de la première mesure de ce type conduite sur un territoire de l'une des villes nouvelles françaises. Le quartier n'avait alors pas plus de vingt ans d'ancienneté. Le bailleur, de son côté, conscient des difficultés du quartier, engagera à partir de 1998, diverses actions destinées à éviter la spirale de la « ghettoïsation urbaine ».



Image n°1

Ces opérations successives n'ayant pas permis de freiner durablement la dégradation du quartier, la mairie de Cergy chercha à inscrire ce territoire dans le cadre de la politique de la ville, en lui faisant bénéficier des aides liées à la classification ORU [DIV, 2001]. L'accord conclu avec le ministère en octobre 2001 modifiait radicalement l'approche urbaine. Il ne s'agissait plus d'améliorer à la marge le cadre de vie, de transformer par touches le quartier, mais de le reconstruire intégralement. Cette option conduit à s'interroger par ailleurs sur les causes profondes de l'échec du pari initial des aménageurs de la ville nouvelle, sur les raisons du décrochage croissant de ce territoire urbain de taille réduite, par rapport à son environnement immédiat, sur les facteurs nécessairement multiples et complexes conduisant à

fragiliser les quartiers populaires. D'une manière plus générale, ceci pose aussi la question des pressions spécifiques qui s'exercent sur ces quartiers populaires lorsqu'ils sont localisés en cœur de ville, c'est à dire sur les territoires potentiellement les plus valorisés et les plus valorisables [Desponds, 2008 b]³.

Comme l'indique **l'image n°1**, la Croix-Petit n'est pas le seul territoire de la communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise, concerné par une opération de rénovation urbaine, en revanche, il s'agit de l'opération la plus réduite, en superficie, en nombre de logements concernés (soit 462 au total)⁴. L'opération Croix-Petit se caractérise cependant, parmi celles qui font l'objet de conventionnement ANRU, par l'ampleur des destructions entreprises. C'est dans cette seule opération que s'observe une reconstruction intégrale du quartier avec réécriture de la trame viaire [Bonneville, 2004 ; Lahmini, 2004].

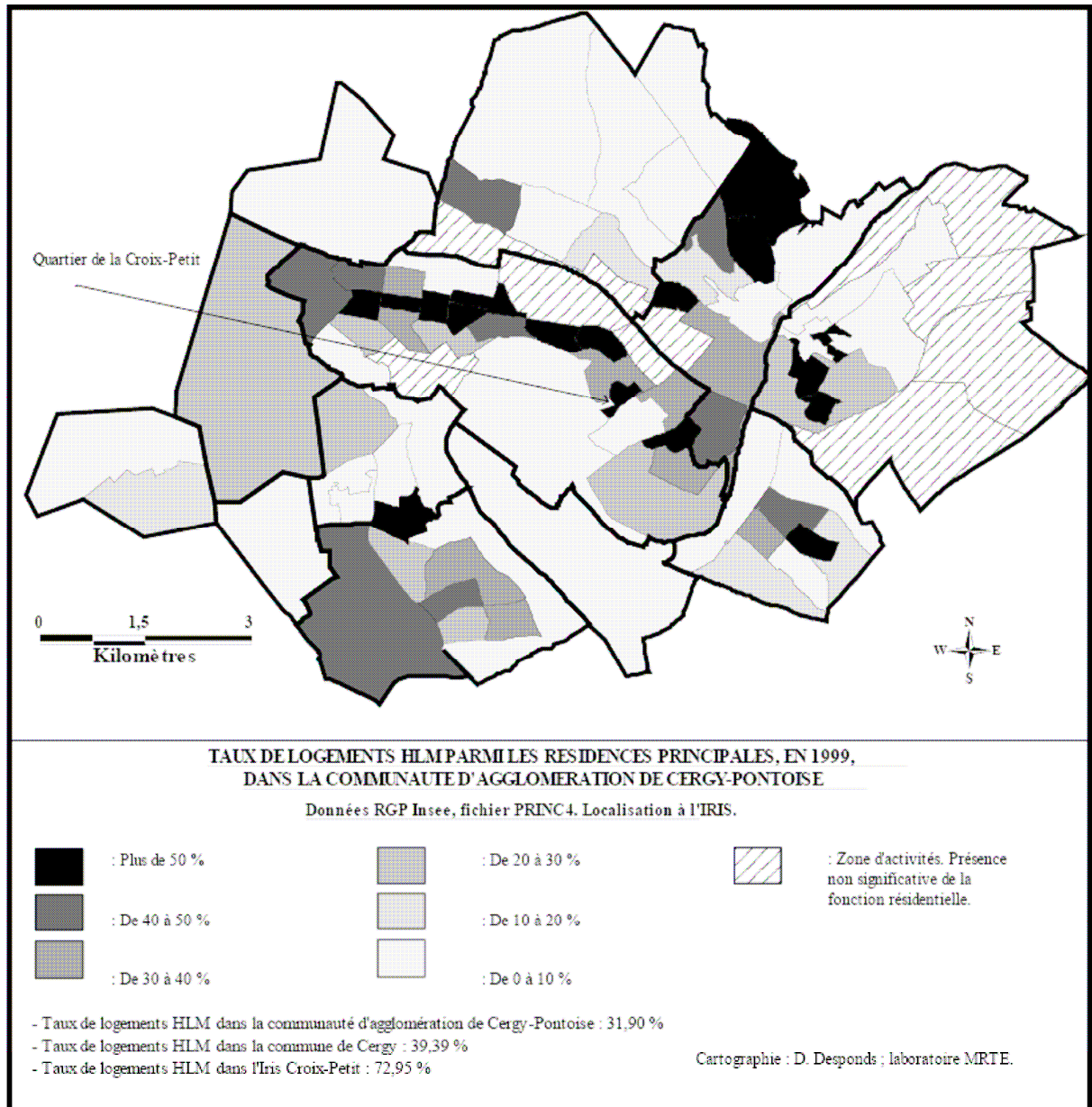


Image n°2

³ Le texte correspondant à cette communication effectuée au colloque « *Pérennité urbaine* », université de Paris X – Nanterre, 15 – 16 mars 2007, est reproduit intégralement en **Annexe 5a)**. Il a été publié par la suite dans « *Pérennité urbaine, ou la ville par-delà ses métamorphoses* », Volume 3, Essence, L'harmattan, 2008.

⁴ Consulter à titre de comparaison le site de l'ANRU : <http://www.anru.fr/> à la page : http://www.anru.fr/article.php?id_article=193

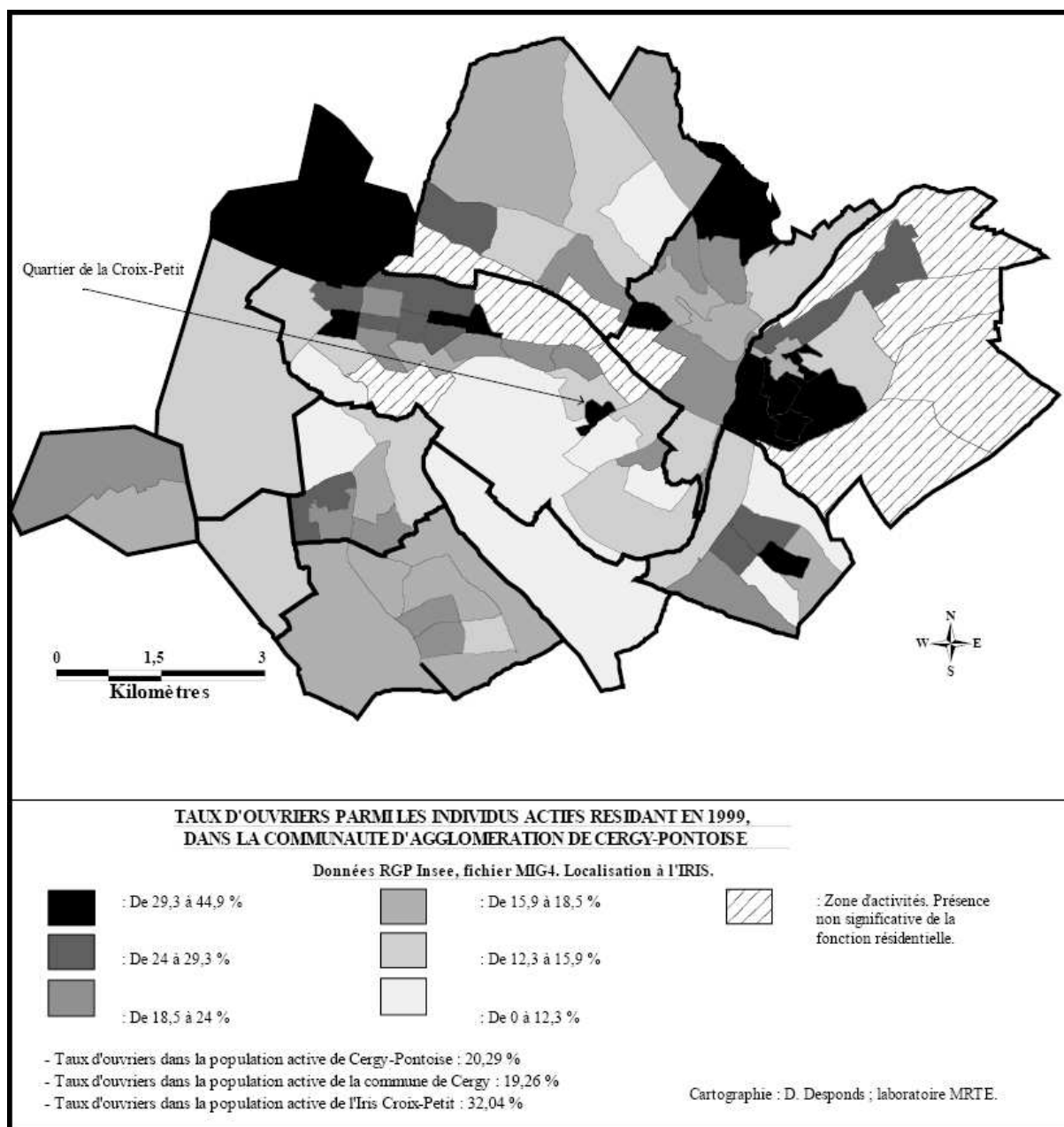
L'**image n°2** permet de mieux mettre en évidence la forme du quartier ainsi que son inscription territoriale. Ceci nous renvoie de nouveau aux options prises par les aménageurs initiaux de la ville nouvelle⁵. Les voies à forte circulation automobile cernent le quartier et délimitent la zone ORU. À l'intérieur de celle-ci, la co-propriété des Célettes est exclue de l'opération de rénovation, mais fera l'objet d'un traitement spécifique lors de l'aménagement du quartier, pour les parties en contact immédiat avec la zone reconstruite. L'intérieur même de la zone se caractérisait par l'habitat collectif (4 ou 5 étages), par l'emprise au sol des parkings et par l'implantation au cœur même du quartier de l'école primaire.



Carte n°1

⁵ À titre de précision, à la fin de son statut d'exceptionnalité en tant que ville nouvelle, en décembre 2002, les responsables des communes concernées optèrent pour la faire entrer dans le droit commun en tant que Communauté d'agglomération à partir de janvier 2004 [Desponds, 2008 d].

La **Carte n°1**⁶ traduit à sa manière l'une des spécificités, précédemment signalée, du quartier de la Croix-Petit : le poids de l'habitat social. La référence aux autres Iris 2000⁷ de la communauté d'agglomération permet de mieux mettre en évidence les caractéristiques du territoire. Compte tenu des délimitations mises en place par l'Insee, le territoire concerné par l'ORU est inclus et donc plus réduit que l'Iris 2000 correspondant. Si le taux de logements HLM dans l'Iris Croix-Petit n'est que de 72,9 %, les ménages résidant dans l'ORU sont à 100 % locataires dans des HLM, taux le plus élevé de la communauté d'agglomération ; à titre de comparaison dans la ZRU de Chennevières à Saint-Ouen-l'Aumône, ils sont 90,4 % et dans celle de Cergy-Saint-Christophe, seulement 63,8 %.



Carte n°2

⁶ Toutes les cartes sont ici présentées en noir et blanc, par contre, en **Annexe 3**, elles figurent en couleurs.

⁷ Les données ici exploitées proviennent de la statistique publique, en l'occurrence du RGP 1999. Tous les fichiers utilisés pour la construction des cartes ont été fournis par le centre Quetelet (<http://www.centre.quetelet.cnrs.fr/>) habilité depuis 2002 à diffuser gracieusement aux organismes de recherche, les données de l'Insee.

Le profil social des résidents constitue un autre indicateur permettant de caractériser un territoire. Cette information peut-être transmise de deux manières par l'Insee : par les individus (cas de la **Carte n°2**) ou par la « personne de référence » du ménage telle que définie par l'Insee (consulter à ce propos son site : <http://www.insee.fr/> et particulier la page : http://www.insee.fr/fr/nom_def_met/nomenclatures/nomenclatures.htm, où sont explicitement définies toutes les catégories utilisées dans la statistique publique). L'Iris de la Croix-Petit se caractérise par une forte sur-représentation des ouvriers (32 % à comparer aux 19,3 % de la commune de Cergy). Les Iris voisins de celui de la Croix-Petit enregistrent des profils dissemblables.

Les données à l'îlot (voir **Tableau statistique n°1**) confirment ce profil social, mais en prenant comme indicateur, non l'individu, mais la « personne de référence du ménage ». Les « personnes de référence » sont à 32,5 % des ouvriers (taux voisin de celui fourni à l'échelle de l'Iris).

CATEGORIES SOCIOPROFESSIONELLES DES FAMILLES SUR L'ÎLOT CROIX-PETIT (selon la personne de référence) Données RGP 1999	
Agriculteurs exploitants	0
Artisans, commerçants, chefs d'ent.	0
Cadres, professions intel.sup.	8
Professions intermédiaires	52
Employés	48
Ouvriers	80
Retraités	40
Autres sans activités profess.	32
Ensemble des familles	260

Tableau statistique n°1

La comparaison de ces chiffres avec ceux provenant de l'étude sociale conduite par la MOUS⁸ logement (voir **Graphique n° 11**) peut intriguer. Les employés semblent en effet fortement dominants. La différence provient du mode d'enregistrement de l'information. Dans le cas de la **Carte n°2** ou du **Tableau statistique n°1**, il s'agit de données provenant de la statistique publique, dans le cas du **Graphique n°11**, les déclarations des individus enquêtés n'ont pas fait l'objet d'un recodage selon les procédures de l'Insee, d'où des distorsions par sous-déclarations des ouvriers.

⁸ MOUS : Maîtrise d'œuvre urbaine et sociale destinée à accompagner le processus de relogement [Guillet, 2005]. La MOUS sociale est pilotée par le Pact-Arim 93 (suite à un appel d'offres lancé par la mairie de Cergy), la MOUS Logement par le Pact-Arim 93, en partenariat avec le Pact-Arim 95 (suite à un appel d'offres lancé par SCIC habitât IdF). Les raisons du choix du Pact-Arim 93 comme titulaire de ces marchés résultent de l'expérience acquise lors d'opération de même nature en Seine-Saint-Denis. Le Pact-Arim 93 est ainsi intervenu sur le quartier des 4000 à La Courneuve (une barre de 270, puis deux barres de 360 ménages), sur une opération à Sevran qui concernait également SCIC habitat IdF (80 ménages), sur un squat à Saint-Ouen (20 ménages), sur une co-propriété dégradée dans le quartier des Bosquets à Montfermeil (300 ménages) sur La Forestière à Clichy-sous-Bois (400 ménages). Ces informations qui ne traduisent pas de manière exhaustive l'activité du Pact-Arim 93, ont été recueillies lors d'un entretien auprès de Mme Lefebvre et de Mme Mouket, le jeudi 24 mai 2007. Il est intéressant de noter que les opérations lourdes sur lesquelles était déjà intervenu le Pact-Arim 93 étaient de taille similaire à celle de la Croix-Petit.

PROFIL DES CHÔMEURS RESIDANT DANS L'ÎLOT CROIX-PETIT, SELON L'ÂGE ET LE SEXE (selon les individus) Données Insee RGP 1999				
Sexe et Age	Ensemble	Moins d'un an	Plus d'un an	Non renseigné
Ensemble	143	52	84	7
15-24	34	18	15	1
25-49	79	28	49	2
50 +	5	6	20	4
Hommes	76	31	41	4
15-24	22	12	9	1
25-49	35	14	21	0
50 +	19	5	11	3
Femmes	67	21	43	3
15-24	12	6	6	0
25-49	44	14	28	2
50 +	11	1	9	1

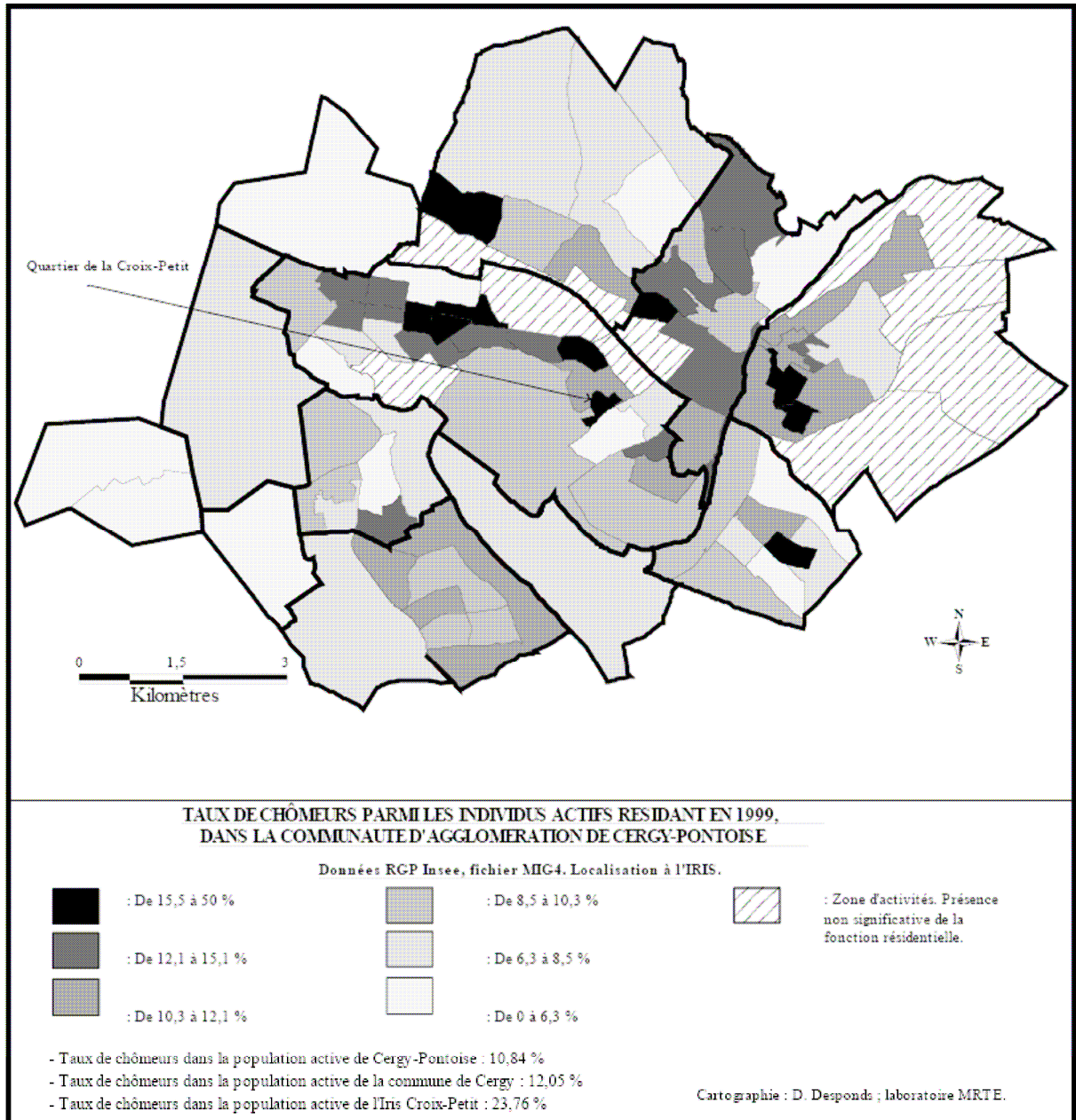
Tableau statistique n°2

L'Iris Croix-Petit se caractérise également par le taux élevé de chômeurs (voir **Carte n°3**), 23,7 %, sensiblement plus élevé que ce qui est observé à Cergy comme dans la Communauté d'agglomération.

Le profil des chômeurs, tel qu'il apparaît dans le **Tableau statistique n°2**, laisse entrevoir la part à peu près équivalente des hommes et des femmes, la part conséquente des chômeurs de plus de un an (58 % des 143 chômeurs recensés) et le poids des chômeurs dans la catégorie des [15 – 24 ans], toutefois la construction des classes d'âge proposée ici par le tableau ne permet pas une comparaison par tranches d'âge équivalentes.

Complétant le profil de la population active, le **Tableau statistique n°3**, apporte des informations sur la population active totale (totale ou n'ayant pas d'emploi). La part importante du chômage dans la catégorie [20 – 24 ans], ressort plus distinctement comme ayant, avec 41 %, le poids le plus important parmi les différentes catégories d'âge. La moyenne selon cette source s'élève à 25 % de chômeurs, taux proche de celui figurant sur la **Carte n°3**. Ces taux élevés peuvent en partie s'expliquer par le faible niveau de qualification des personnes résidant dans l'îlot (voir **Tableau statistique n°4**), mais ceci nécessiterait de comparer avec les autres territoires de la Communauté d'agglomération ou de la commune de Cergy.

L'analyse par les nationalités des résidents de la Croix-Petit permet également de distinguer un profil fortement affirmé. La **Carte n°4** l'illustre. Les « personnes de référence » de nationalité étrangère sont sur-représentées dans l'Iris Croix-Petit. Ceci s'explique à la fois par le peuplement initial du quartier [Hirsch, 2000] et par les effets sur les mobilités résidentielles ultérieures de l'omniprésence sur ce territoire de logements très sociaux. Une analyse plus fine, par les individus, confirme ce profil (voir **Tableau statistique n°5**). Ces informations seront à mettre en relation avec les résultats obtenus lors de l'enquête auprès des ménages relogés (voir **Graphiques n° 6 et n°7**). Par ailleurs, notons l'incidence de la catégorie d'âge sur la nationalité des résidents, selon les données du **Tableau statistique n°5**, en conséquence de l'acquisition de la nationalité pour les enfants nés en France.



Carte n°3

PROFIL DE LA POPULATION ACTIVE (TOTALE OU N'AYANT PAS D'EMPLOI) DANS L'ÎLOT CROIX-PETIT, SELON LA CATEGORIE D'ÂGE. (Selon les individus) Données Insee RGP 1999						
	ENSEMBLE		HOMMES		FEMMES	
Age	TOTAL	N'AYANT PAS D'EMPLOI	TOTAL	N'AYANT PAS D'EMPLOI	TOTAL	N'AYANT PAS D'EMPLOI
15-19	8	3	6	2	2	1
20-24	78	32	48	21	30	11
25-29	79	20	49	14	30	6
30-34	69	20	32	9	37	11
35-39	80	17	36	5	44	12
40-44	85	13	39	5	46	8
45-49	73	10	43	3	30	7
50-54	65	15	35	10	30	5
55-59	35	13	23	9	12	4
60-64	5	2	2	0	3	2
65 +	2	0	2	0	0	0

Tableau statistique n°3

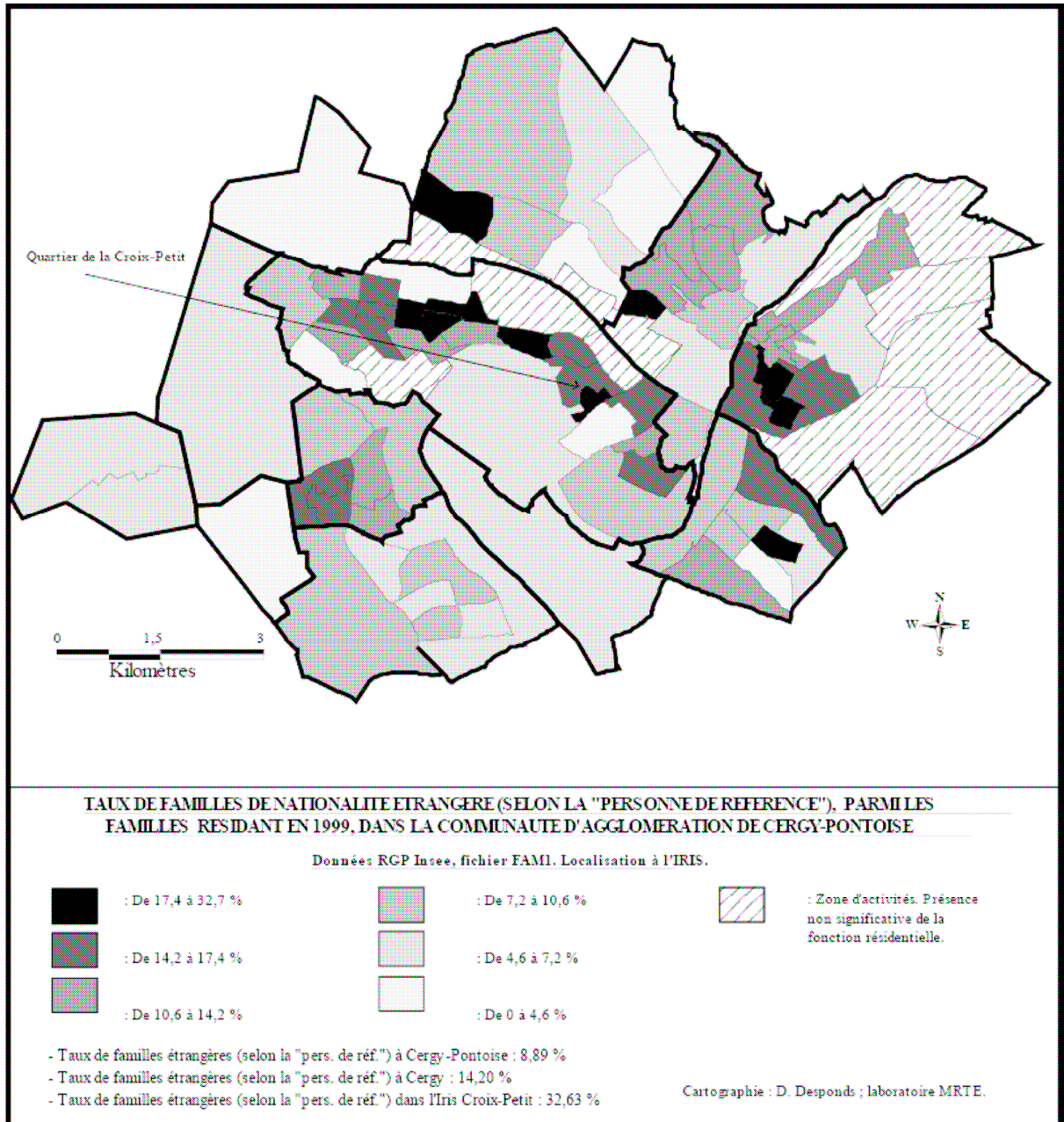
NIVEAU D'ETUDE ATTEINT PAR LES PERSONNES RESIDANT DANS L'ÎLOT DE LA CROIX-PETIT Données Insee RGP 1999									
	Ensemble	Elèves étudiants	Aucun diplôme	CEP	BEPC	CAP, BEP	BAC	BAC + 2	BAC >2
Ensemble	1243	459	257	80	91	183	80	53	40
Hommes	608	232	122	35	41	93	42	22	21
Femmes	635	227	135	45	50	90	38	31	19

Tableau statistique n°4

Ainsi, quand les [0 – 14 ans] sont considérés comme de nationalité étrangère à 6,1 %, les [15 – 24 ans] le sont à 14,5 %, les [25 – 29 ans] à 47,3 %, les [30 – 39 ans] à 59,6 %, les [40 – 59 ans] à 64 %, les [60 – 74 ans] à 17,8 % et enfin les [75 ans et plus] à 16,3 %. Si les données de l'Insee ne permettent à ce stade de préciser les origines géographiques des résidents du quartier⁹, il n'en sera pas de même des données recueillies lors des enquêtes préliminaires au relogement. Ceci permettra ultérieurement de comparer le profil des ménages ayant été enquêtés au profil global des ménages du quartier. Précisons par ailleurs que parmi les personnes nées à l'étranger, une part conséquente est dorénavant de nationalité française (voir à titre de comparaison, les **Graphiques n°5 et n°6**).

Regardons maintenant la taille des ménages et le nombre d'enfants sur le territoire de la Croix-Petit. À titre indicatif, le **Tableau statistique n°6** fournit des indications sur la distribution de la population en fonction de la catégorie d'âge, ce qui aurait pu être représenté sous la forme d'une pyramide des âges.

⁹ Rappelons les réticences de l'Insee à diffuser des informations sur la variable nationalité. Les règles en vigueur imposent en général de ne pas transmettre de données fines pour des territoires inférieurs à un Triris (soit trois Iris). Un Triris correspond à une entité territoriale d'environ 5000 habitants [Desponds, 2006].



Carte n°4

Les familles de grande taille sont, comme l'indique la **Carte n°5**, sensiblement sur-représentées dans l'Iris de la Croix-Petit, que l'on compare de nouveau à Cergy ou à la Communauté d'agglomération. Le profil de la Croix-Petit étant en revanche voisin de celui observé dans le quartier Axe majeur – Horloge (ex Cergy-Saint-Christophe). Ceci ne sera pas sans poser des problèmes lors de la phase de relogement par la nécessité de proposer des logements adéquats à ces familles¹⁰. Ceci ne constituait cependant pas la seule spécificité en termes de taille des ménages. En effet, de nombreux ménages d'une seule personne étaient également présents sur le quartier (voir **Graphique n°8**).

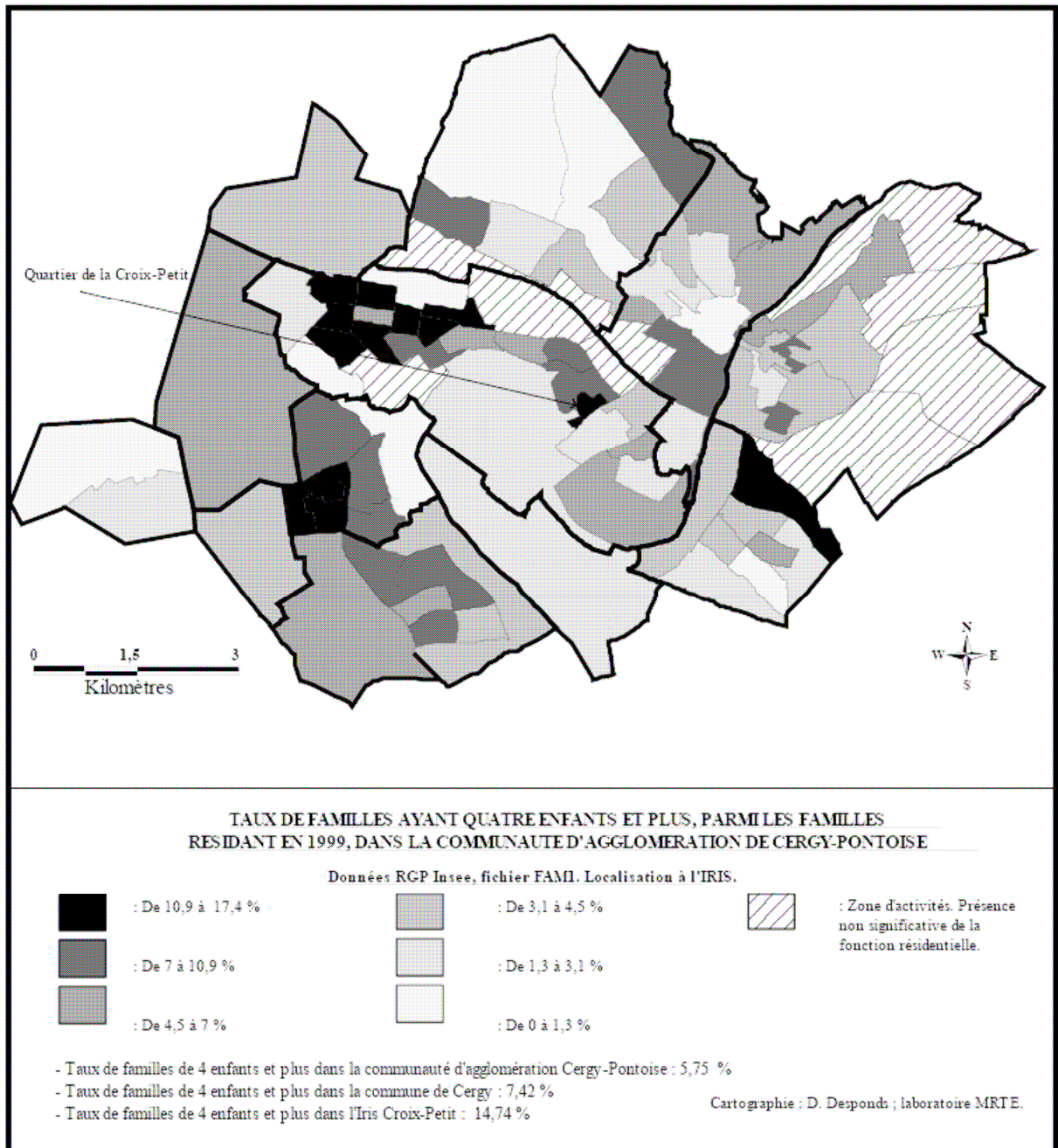
¹⁰ Ce point a, parmi d'autres, été abordé lors de l'entrevue du mercredi 17 janvier 2007, à la Préfecture de Cergy-Pontoise avec le chef du bureau logement, M. de Villepin et la chargée de relogement à la Préfecture, Mme Bonnin. Les représentants de la Préfecture étaient à double titre partie prenante dans l'opération de relogement, du fait qu'il s'agit d'une opération ORU impliquant l'Etat et en conséquence de la mise à disposition de l'opération d'une partie du contingent en logements de la Préfecture.

LIEU DE NAISSANCE DES PERSONNES RESIDANT DANS L'ÎLOT CROIX-PETIT, SELON LA CATEGORIE D'ÂGE						
Données Insee RGP 1999						
	Ensemble	Val d'Oise	Ile de France	France Métropolitaine	DOM-TOM	Étranger
Ensemble	1622	482	781	1060	39	523
0-14 ans	379	253	341	355	1	23
15-24 ans	551	153	292	464	7	80
25-29 ans	110	29	46	55	3	52
30-39 ans	183	20	40	58	16	109
40-59 ans	322	21	53	104	12	206
60-74 ans	66	5	7	21	0	45
75 ans +	45	1	2	3	0	8
NATIONALITÉ						
Français	1237	444	721	997	39	201
Etrangers	385	38	60	63	0	322

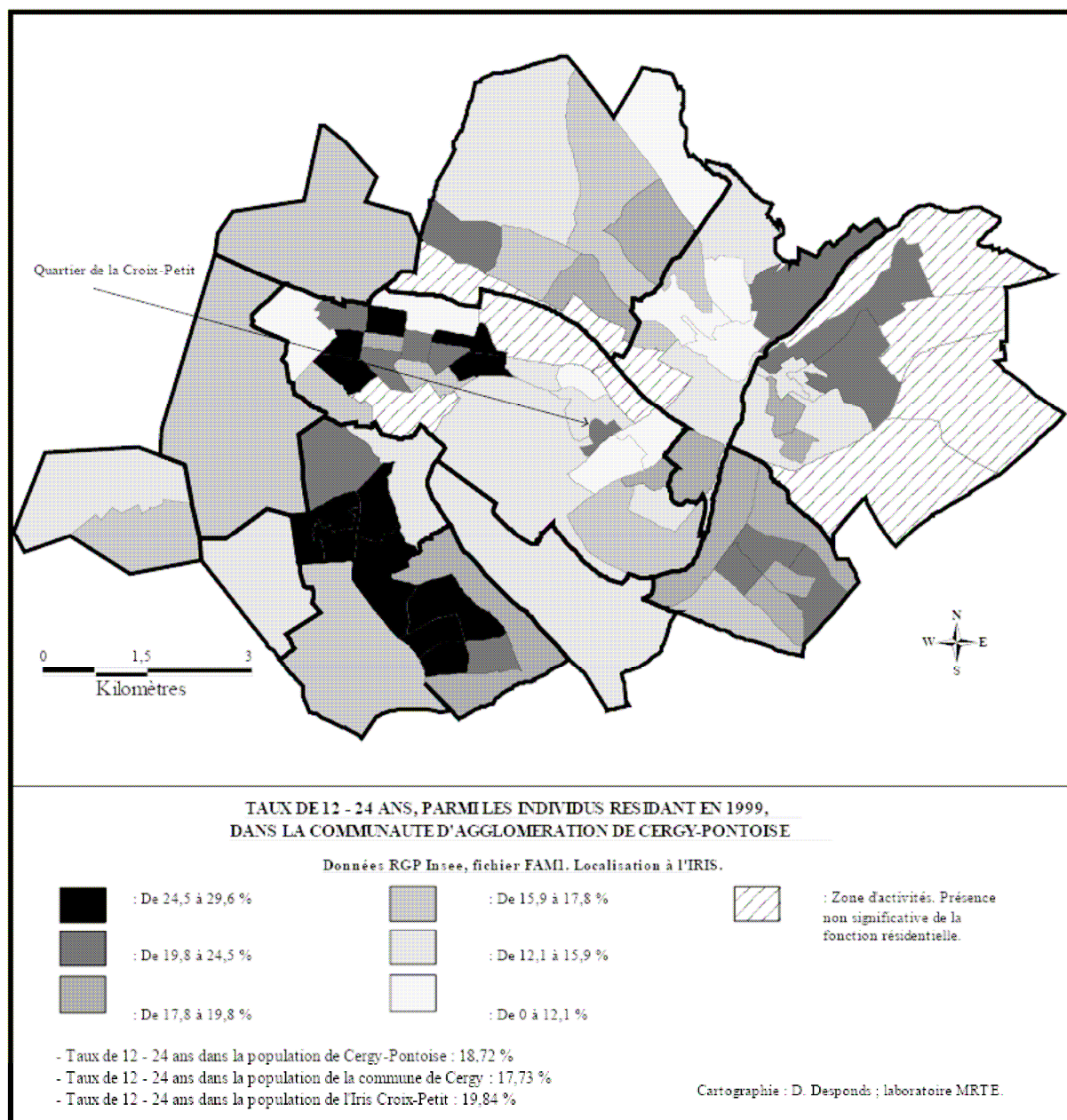
Tableau statistique n°5

CATEGORIES D'ÂGE DES PERSONNES RESIDANT DANS L'ÎLOT DE LA CROIX-PETIT			
Données Insee RGP 1999			
Age	ENSEMBLE	HOMMES	FEMMES
0 - 4	90	49	41
5 - 9	137	69	68
10 - 14	152	75	77
15 - 19	241	105	136
20 - 24	310	177	133
25 - 29	110	63	47
30 - 34	83	36	47
35 - 39	100	41	59
40 - 44	100	40	60
45 - 49	90	43	47
50 - 54	85	41	44
55 - 59	47	28	19
60 - 64	30	13	17
65 - 69	26	13	13
70 - 74	10	3	7
75 - 79	5	2	3
80 - 84	3	2	1
85 - 89	3	1	2
90 - 94	0	0	0
95 - 99	0	0	0
100 ou +	0	0	0

Tableau statistique n°6



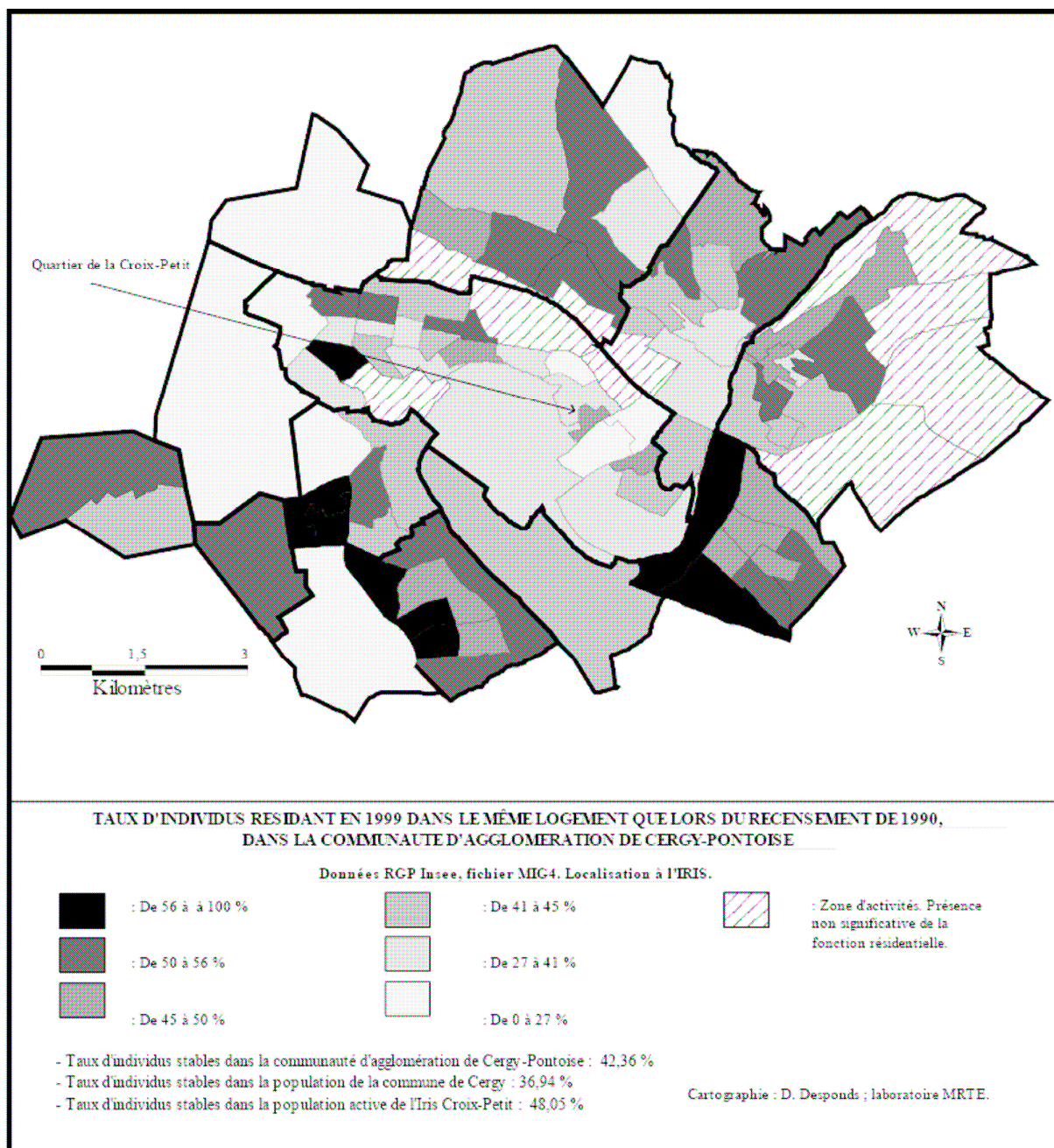
Carte n°5



Carte n°6

Si l'on reprend le **Tableau statistique n°6**, il est possible de calculer le poids respectif des différentes catégories d'âge : les [0 – 19 ans] pèsent 38,2 % de la population totale ; les [20 – 29 ans] 25,9 % ; les [30 – 39 ans] 11,3 % ; les [40 – 49 ans] 11,7 % ; les [50 – 59 ans] 8,1 % ; les [60 – 74 ans] 4,1 % et les [75 ans et plus] 0,7 %.

Ces spécificités ne se traduisent pas directement sur la **Carte n°6**, où ne figure que la catégorie des [12 – 24 ans]. Le choix de cette catégorie peut surprendre. Il résulte des propos qui ont fréquemment été tenus par les ménages enquêtés, propos indiquant des tensions s'accroissant entre d'un côté les adolescents et les jeunes adultes et de l'autre le reste des résidents de ce territoire. Ceci a conduit à évaluer sur la **Carte n°6** le poids spécifique de cette catégorie d'âge. Il n'est pas particulièrement élevé à la Croix-Petit à la différence de ce qui est observé dans le quartier Axe majeur - Horloge, sur certains Iris de Vauréal ou de Jouy-le-Moutier. Plus que l'effectif de cette catégorie, c'est peut-être davantage le mode d'organisation de ces jeunes qui expliquerait les problèmes qui seront ultérieurement abordés.



Carte n°7

Evaluer les mobilités résidentielles à partir d'un territoire donné est un indicateur intéressant, qu'il s'agisse des mobilités entrantes ou des mobilités sortantes. Toutefois, cette question est complexe à traiter et peut déboucher sur des interprétations totalement erronées. Ces mobilités sont en effet dans la dépendance de l'offre résidentielle sur le territoire (lorsque de nouveaux logements seront construits, les nouveaux arrivants seront automatiquement nombreux), du type d'habitat présent, individuel ou collectif, mais aussi du statut d'occupation des habitants (les propriétaires sont plus stables, les locataires du privé n'ont pas accès au même éventail d'offre que les locataires du parc social). Nous nous garderons ici de toute sur-interprétation, mais observerons simplement que dans l'Iris de la Croix-Petit, il y a, en valeurs relatives, davantage d'individus résidant en 1999 dans le même logement qu'en 1990, que ce qui est observé en moyenne à Cergy ou dans la Communauté d'agglomération.

À titre d'illustration, parmi les ménages enquêtés, nombreux sont ceux qui signaleront une grande stabilité résidentielle, dans le quartier, mais aussi dans le logement.

LIEU DE RESIDENCE EN 1990, DES INDIVIDUS RESIDANT EN 1999 DANS L'ÎLOT CROIX-PETIT								
Fichier MIG4								
Données Insee RGP 1999								
	Ensemble	Même logement	Même commune	Même département	Même région	France Métrop.	DOM-TOM	Etranger
Ensemble	1622	724	1084	1181	1339	1510	14	98
0-14 ans	379	163	295	318	354	361	3	15
15-24 ans	551	189	275	302	378	516	6	29
25-29 ans	110	50	70	82	86	93	2	15
30-39 ans	183	75	121	135	157	162	3	18
40-59 ans	322	190	258	275	295	308	0	14
60-74 ans	66	51	56	60	60	61	0	5
75 ans +	11	6	9	9	9	9	0	2
NATIONALITE								
Français	1237	540	781	864	1008	1165	14	58
Etrangers	385	184	303	317	331	345	0	40

Tableau statistique n°7

Le **Tableau statistique n°7**, confirme les données figurant sur la **Carte n°6** et permet de pointer l'une des limites des données fournies par l'Insee sur ces thématiques, la mauvaise connaissance des flux résidentiels, la provenance géographique des individus n'est en effet connue que d'une manière très approximative, même si le recours à des données moins conventionnelles permet de pallier certaines de ces difficultés¹¹.

Parmi les résidents de 1999 dans l'îlot Croix-Petit, 44,6 % habitaient le même logement en 1990 selon le **Tableau statistique n°7**, taux légèrement inférieur à ceux de la **Carte n°6** (48,1 %) fournissant une indication à l'Iris. L'explication réside dans la présence dans l'Iris d'une part plus importante de maisons individuelles, tendance renforcée dans le cas des propriétaires. La stabilité moyenne des propriétaires en maison individuelle dans la communauté d'agglomération étant d'une douzaine d'années quand celle des propriétaires dans du collectif est de quatre ans inférieure [Massot, 1999]. Le type d'habitat a donc une incidence sur la période de stabilité dans le cas des propriétaires.

Par ailleurs, la part des individus ayant résidé en 1999 dans la même commune est particulièrement élevée dans l'Îlot Croix-Petit, avec un taux de 66,8 %. Quant à ceux qui viennent de l'étranger, ils ne sont que 6 % dans ce cas.

La catégorie d'âge ayant signalé le taux le plus élevé de résidence dans le même logement est celle des [60 – 74 ans], avec 77,3 %, suivi des [40 – 59 ans], avec 59 %. Inversement, celle pour laquelle le taux de stabilité est le plus faible est celle des [15 – 24 ans] avec 34,3 %. Le relogement n'aura probablement pas été vécu de la même manière par ces différentes catégories de populations, en résultante de l'âge et de l'ancienneté dans le quartier. Nous aurons à tenir compte de cet aspect lors de l'interprétation des données de l'enquête.

¹¹ Des pistes existent dans ce domaine, qu'il s'agisse des données Filocom alimentées par la DGI ou des données des notaires (base BIEN). Si la première permet d'avoir accès à la totalité des ménages, la seconde est riche d'informations, mais uniquement pour ceux qui sont acquéreurs ou vendeurs d'un bien immobilier [Desponds, 2006]. Cette dernière ne nous aurait donc été d'aucune utilité dans le cas de la Croix-Petit.

▪ 2) *Spécificités de l'enquête et difficultés rencontrées*

Le projet présenté par le laboratoire MRTE (Mobilités, Réseaux, Territoires, Environnements) de l'université de Cergy-Pontoise pour répondre au cahier des charges présenté par la mairie de Cergy dans le cadre de son appel d'offres, s'appuyait sur le protocole suivant :

- Administration de l'enquête de façon directe auprès des ménages relogés, sous la forme d'un entretien semi-directif. Ceux-ci furent enregistrés afin d'améliorer la restitution des propos des ménages lors de la phase 2 de l'enquête concernant la Croix-Petit brune et pourpre. L'objectif étant de tendre vers l'exhaustif, c'est-à-dire de contacter tous les ménages relogés, tout du moins ceux ayant fait l'objet d'un relogement de proximité, sur la commune de Cergy, sur les communes de la Communauté d'agglomération ou sur des communes voisines de celle-ci. L'engagement à contacter de façon exhaustive les ménages ne pouvait cependant garantir une réponse positive de leur part quant à la demande de rendez-vous pour entretien.
- Saisie des données sous le logiciel de traitement d'enquêtes ModaLisa. Logiciel dont la structure permet après paramétrage, à la fois d'intégrer des réponses quantifiées mais aussi des propos plus complexes susceptibles d'être analysés.
- Traitement de ces données et rendu d'un rapport et d'une synthèse. Le rapport intégrant des graphiques, des tableaux d'analyse des propos recueillis auprès des ménages.
- Phase 1 : Elaboration du questionnaire et premiers contacts. L'élaboration du questionnaire s'est faite de manière interactive avec les responsables de la mairie de Cergy chargés de ce projet : propositions, modifications, tests. Le questionnaire devait intégrer des questions portant sur le mode d'habiter au lieu de résidence initial, sur le mode d'habiter au lieu de résidence final, attacher une importance particulière au déroulement de l'opération de relogement : informations obtenues, aides apportées, insatisfactions diverses, contacts avec les organismes chargés de piloter cette opération (MOUS logement, MOUS sociale, services de la mairie,...), d'identifier les problèmes rencontrés susceptibles de permettre une amélioration des procédures de relogement en cours sur les Chênes brunes et pourpres et ultérieurement sur les Chênes d'or. Par ailleurs, d'autres thématiques furent ajoutées à celles faisant l'objet de la commande de la mairie de Cergy : place de la Croix-Petit dans l'itinéraire résidentiel des ménages, facteurs ayant contribué à la dégradation du quartier, attente des ménages en termes de mobilité résidentielle, relations maintenues avec les résidents de la Croix-Petit une fois le déménagement opéré. Les questionnaires ont fait l'objet d'améliorations successives, en fonction des pistes nouvelles proposées par les ménages interrogés lors des premiers tests. Au final, le questionnaire fut testé auprès de 12 ménages, conduisant à élaborer cinq versions successives du questionnaire. La dernière qui sera ensuite généralisée par les trois enquêteurs spécialement recrutés pour ce travail lors de l'étude portant sur la Croix-Petit verte et mauve, puis reconduite telle quelle pour l'étude complémentaire concernant la Croix-Petit brune et pourpre (dans leur première phase de relogement), figure en **Annexe 8**.
- Phase 2 : Généralisation de l'enquête à tous les ménages ayant fait l'objet de la procédure de relogement. Le travail de généralisation ne put commencer qu'à la fin des tests, c'est à dire en milieu septembre 2006 et après la validation du recrutement

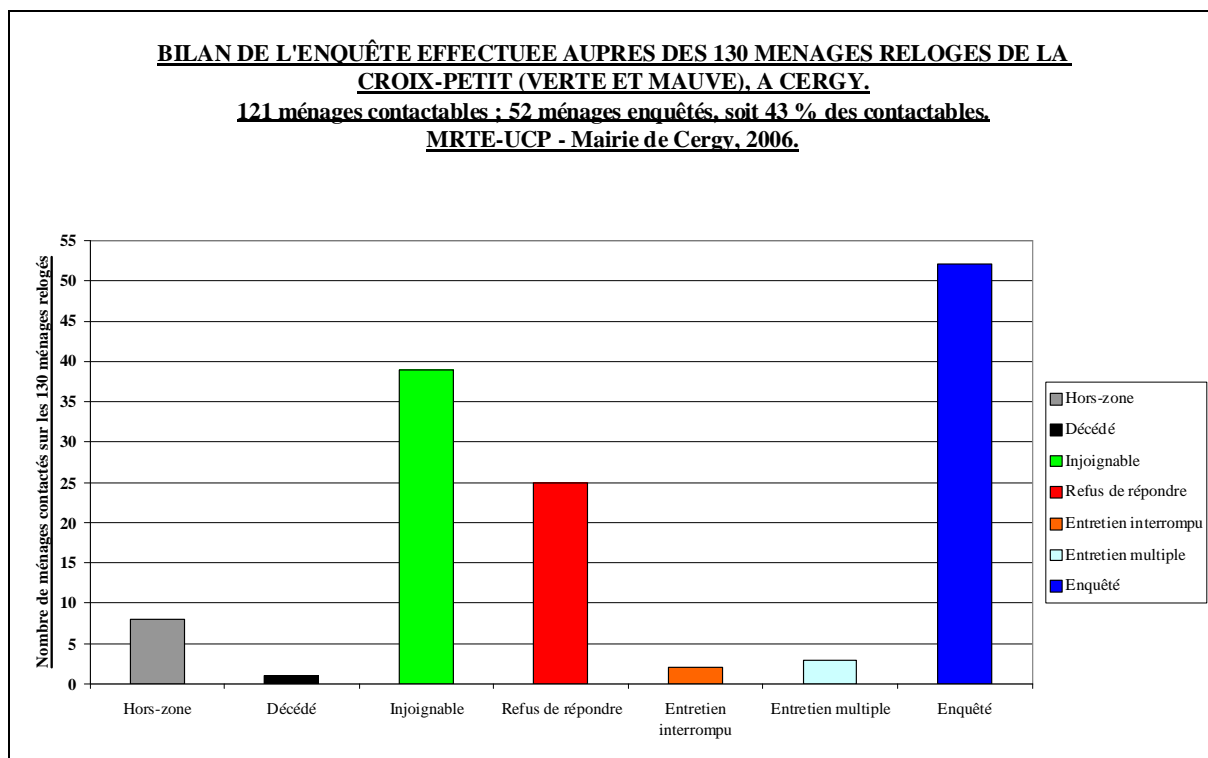
des enquêteurs, soit en octobre 2006. La seconde phase de l'enquête s'est déroulée entre janvier et avril 2008. Le protocole mis au point avec la mairie prévoyait d'expédier un premier courrier annonçant le lancement de l'enquête, depuis l'université. Cette procédure paraissait propice à obtenir un taux de retour significatif d'autant qu'elle avait déjà été validée dans d'autres circonstances [Desponds, 2005]. Le label université offre une garantie d'indépendance, de confidentialité et d'exploitation scientifique des résultats. Les résultats des premiers tests avaient laissé entrevoir des taux d'acceptation élevés de la part des enquêtés potentiels. En effet, parmi les 14 ménages contactés, 12 avaient accepté de se prêter au jeu de l'enquête, 1 ménage préférant ne pas répondre immédiatement mais ne fermant pas définitivement la porte, pour cause de problème linguistique. Un seul refusa explicitement de répondre, en marquant son désintérêt pour ce travail. Lorsque les enquêteurs commencèrent à prendre des contacts les choses ne se déroulèrent pas du tout de la même façon. La raison de la différence entre les deux attitudes s'explique par la sélection des ménages de la pré-enquête. Il s'agissait de ménages ayant de bonnes relations avec les services des MOUS sociale ou logement, de personnes parfois impliquées sur le plan associatif. Les enquêteurs eurent donc à faire face à une situation plus complexe. Les motifs de difficultés, une fois conservés les ménages potentiellement joignables (ceux de Cergy, de la Communauté d'agglomération ou des communes voisines, ce qui excluait 8 ménages, voir **Graphique n°1**, pour la Croix-Petit verte et mauve et 9 ménages pour la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1)¹², voir **Graphique n°1 bis**) s'expliquent par plusieurs causes : la difficulté, voire l'impossibilité de contacter directement les ménages (pas de réponse au courrier, absence d'un numéro de téléphone fixe, numéro de téléphone portable non valide). Dans ce cas, il devient difficile d'aller frapper à la porte des personnes dans le but de leur soumettre l'enquête. Entrent dans cette catégorie, 39 ménages pour Croix-Petit verte et mauve, 46 dans celui de brune et pourpre. La deuxième cause provient du refus même de répondre à l'enquête (25 ménages dans la première étude, 9 seulement dans la seconde), soit que les personnes aient clairement indiqué leur refus, soit qu'elles n'aient pas pris contact après plusieurs messages laissés sur leur répondeur, attitude équivalant à un refus. Par ailleurs, 2 entretiens de Croix-Petit mauve et verte durent être interrompus et ne purent par conséquent donner lieu à une exploitation ultérieure. Ce cas ne s'est pas présenté pour la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), il faut toutefois signaler que des précautions furent prises, les enquêteurs se rendant à deux, lorsque les personnes enquêtées avaient été signalées comme susceptibles d'avoir un comportement agressif. Un autre cas de Croix-Petit verte et mauve révéla une « réponse multiple », la personne enquêtée prétendant répondre pour 3 personnes (elle, mais aussi deux cousins faisant partie de sa famille et ayant été relogés). Dans ce cas un seul entretien fut intégré lors de l'enregistrement. Compte tenu de ces multiples difficultés, il fut nécessaire d'étendre la période des entretiens jusqu'en décembre 2006. Puis, suite à une vérification des adresses et contacts téléphoniques auprès de la mairie, de lancer une nouvelle vague de contact afin de diminuer les « injoignables ». Quelques nouveaux rendez-vous purent ainsi être pris, permettant d'achever cette phase en janvier 2007. Dans le cas de Croix-Petit verte et mauves, 52 ménages effectivement enquêtés sur les 121 potentiellement joignables conduisent ainsi à un taux de retour de

¹² Pour la restitution de ce rapport, il a été décidé de mettre en parallèle les résultats obtenus pour chacune des deux phases de l'étude. Les graphiques et tableaux portent les mêmes numéros, mais est ajouté un bis, dans le cas de l'étude Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Les quantités de ménages à contacter et les taux de retour obtenus sont voisins dans les deux cas. La mise en parallèle des résultats est donc justifiée par la volonté de faire apparaître des similitudes ou au contraire des dissymétries entre les deux phases de l'enquête.

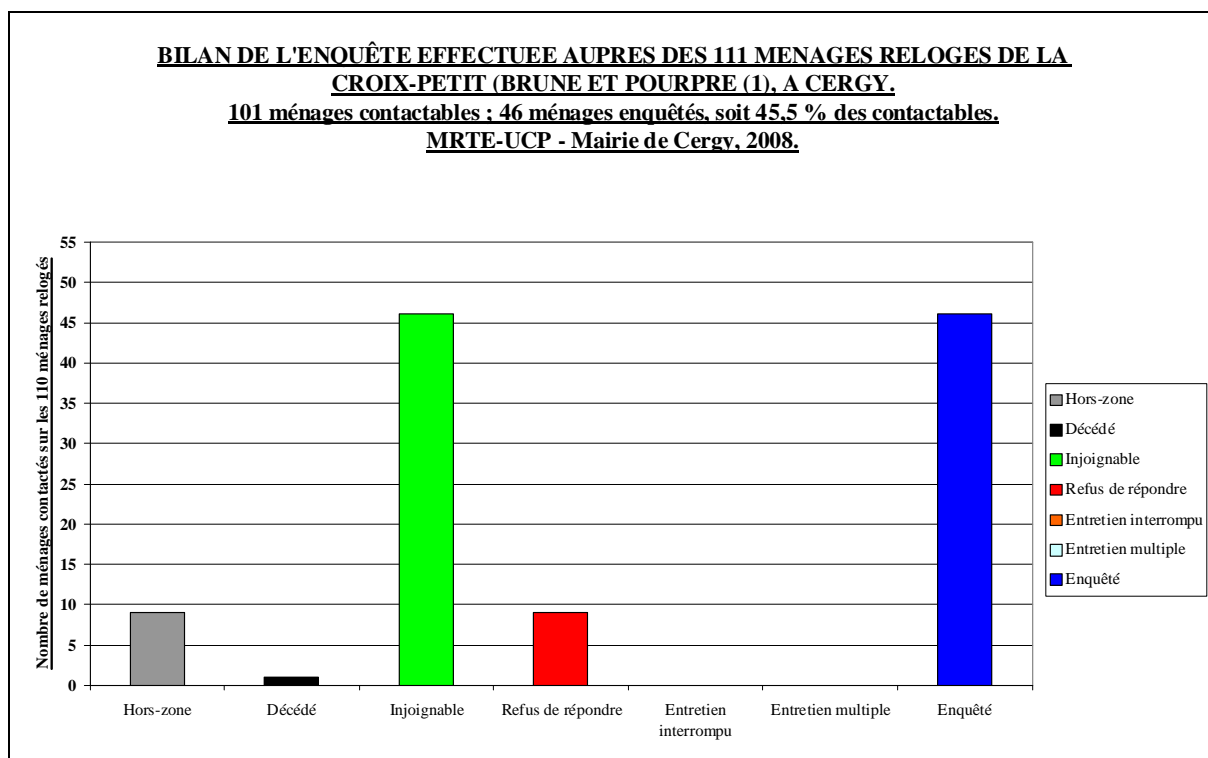
43 %, dans celui de Croix-Petit brune et pourpre, 46 ménages participèrent à l'enquête sur 101 potentiellement joignables (soit un taux de retour légèrement meilleur de 45,5 %). Toutes les analyses qui seront ultérieurement développées, s'appuieront successivement sur cette base de 52 ménages enquêtés pour la première étude, de 46 ménages pour la seconde. Dans quelques cas rares (exemple les **Graphiques n°55** et **n°56** présentant les inégales satisfactions selon les quartiers actuels de résidence), des analyses seront conduites sur la totalité de ces deux populations (soit 98 ménages).

- **Phase 3** : En parallèle du déroulement des enquêtes, celle-ci fut modélisée sous le logiciel de traitement ModaLisa, ce qui permit aux enquêteurs de saisir et fur et à mesure le résultat de leurs entretiens. La base progressivement alimentée fut ainsi prête pour un traitement statistique au moment où s'achevaient les ultimes entretiens, soit à la mi-janvier 2007 pour Croix-Petit verte et mauve, en septembre 2008 pour la Croix-Petit brune et pourpre.
- **Phase 4** : L'exploitation des résultats eut lieu en deux temps, d'abord la production de tris à plat et de quelques tris croisés, ce qui permit une présentation des premiers résultats lors d'une séance de travail du GIS Renouvellement urbain, piloté par C. Lelévrier, le jeudi 1^{er} février 2007 à l'université Paris II, puis devant le maire de Cergy et des représentants des bailleurs concernés par l'opération, le lundi 26 mars 2007 à la mairie de Cergy. Dans un second temps, furent analysés et classés les propos des ménages enquêtés. Ceci déboucha sur la construction de tableaux de synthèse.
- **Phase 5** : Rédaction du rapport et de la synthèse de huit pages, le tout étant remis le 14 mai 2007 aux responsables de la mairie de Cergy pour le premier rapport. Le second rapport a été remis le 25 mai 2009, après une présentation synthétique au maire et à son équipe proche, le 11 mai 2009.

L'objectif initial ayant été d'enquêter de manière exhaustive tous les ménages relogés et le résultat final n'ayant permis de ne réaliser que 52 entretiens dans un cas, 46 dans l'autre, il était tentant de comparer le profil des deux populations, celle enquêtée et celle n'ayant pu l'être pour les diverses raisons précédemment énoncées. Pour ce, un outil existait. Lors de la phase de relogement, tous les ménages furent contactés, alimentant des fiches gérées par la mairie de Cergy et destinées à déterminer la situation familiale des ménages, les caractéristiques des demandes proposées, les réponses à celles-ci. Ces documents de travail ne présentant d'intérêt que lors de la phase de relogement, furent mis à contribution afin de discerner des écarts entre le profil des deux populations (enquêtée, non enquêtée). Certains des graphiques présentés ci-après explicitent ainsi le profil de la population enquêtée, quand d'autres comparent, dans la mesure où les informations adéquates étaient mobilisables, le profil de la population enquêtée à celui de la population non enquêtée.



Graphique n°1



Graphique n°1 bis

▪ **3) Ancienneté des ménages dans le quartier de la Croix-Petit (verte et mauve ; brune et pourpre, phase 1)**

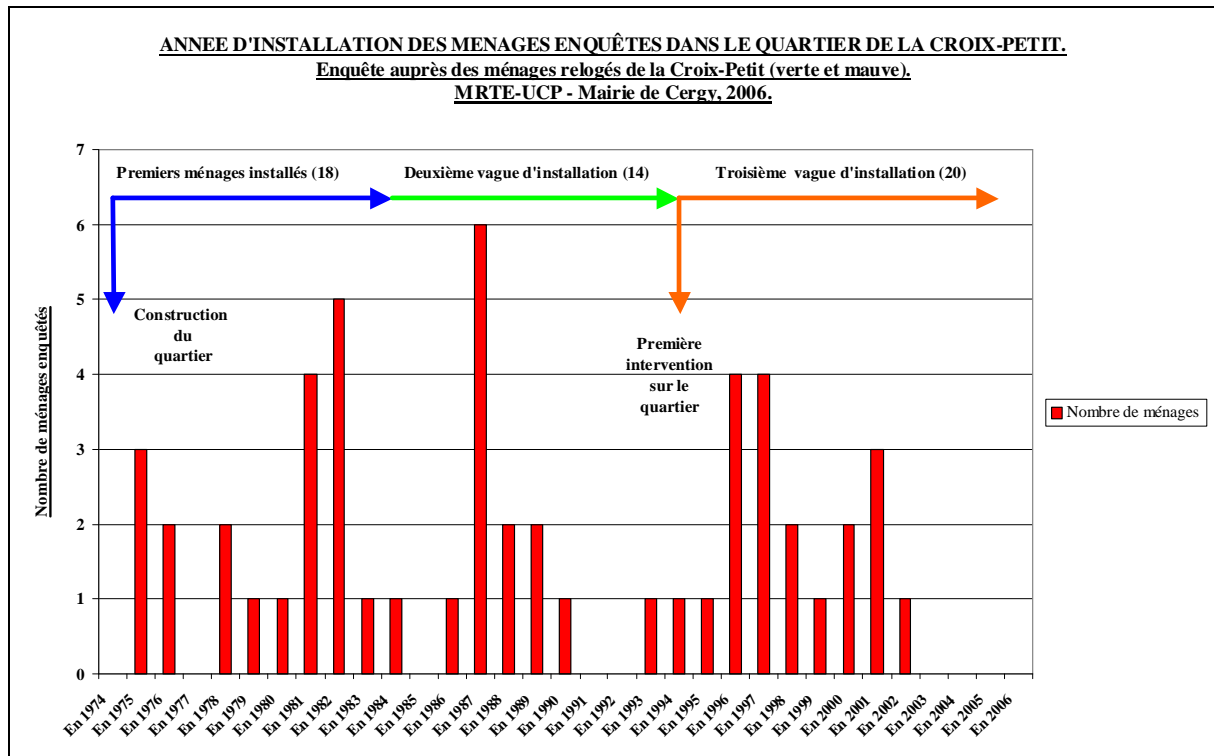
L'information sur le moment de la primo-installation des ménages dans le quartier ne constitue pas une information susceptible de faire l'objet d'une comparaison avec les non enquêtés. Celle-ci ne présentant aucun intérêt opérationnel lors de la phase de relogement, n'avait pas été enregistrée dans les questionnaires de la MOUS logement. Elle constitue en revanche un critère intéressant dans le cadre de l'enquête. Il faut constater l'ancienneté de certaines installations, plusieurs ménages résidant sur le quartier depuis la construction de celui-ci et l'ouverture des premières locations, au milieu des années soixante-dix. Ces ménages ayant vécu plus d'une trentaine d'années dans le même quartier, parfois dans le même logement, pourront ainsi offrir un regard sur les évolutions dans la durée de ce territoire ayant enregistré une progressive stigmatisation.

Dans un premier temps, il a été décidé de générer trois sous-populations regroupant un nombre conséquent de ménages, celle des premiers installés (avant 1983), celle des installations ultérieures, durant les années quatre-vingt, celle des installations opérées à partir de 1993, soit une fois achevée la première tentative de requalification PALULOS du quartier, commencée en 1991 (voir **Schéma n°1**). Or cette segmentation, légitime dans le cas des enquêtés de la Croix-petit verte et mauve, s'est révélée peu pertinente dans le cas de la Croix-Petit brune et pourpre.

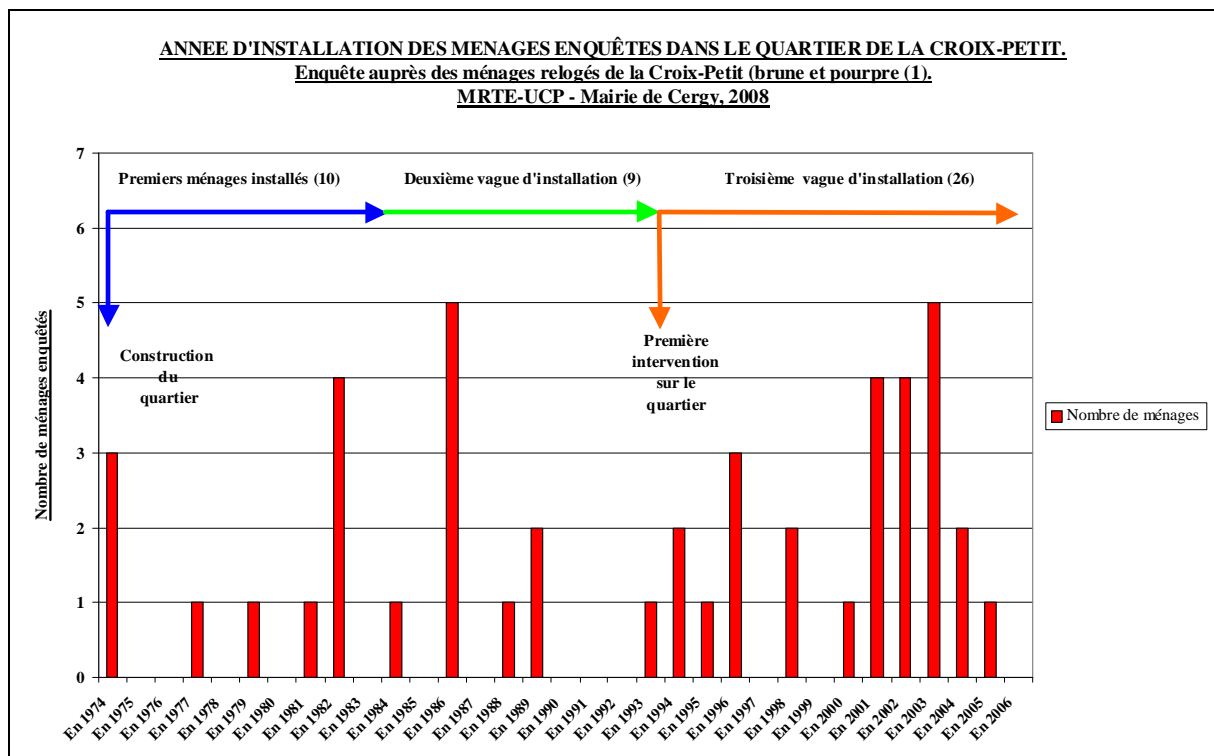
En effet, la distribution dans le temps des ménages de la Croix-Petit verte et mauve (**Graphique n°2**) diffère sensiblement de celle de la Croix-Petit brune et pourpre (**Graphique n°2 bis**). Les premiers étaient plus nombreux à avoir connu une installation précoce (18 ménages installés avant 1983 dans le premier cas, seulement 10 dans le second). De même, pour la période 1983 – 1992, les ménages sont respectivement au nombre de 14 et 9. Inversement pour la période récente, ce sont les ménages de Croix-Petit brune et pourpre qui sont les plus nombreux 26 contre 20. Certains se sont installés très récemment, après 2003, donc peu avant le début du relogement de la Croix-Petit brune et pourpre. Il s'est agi dans quelques cas de « ricochets » de la Croix-Petit verte et mauve, soit des ménages relogés, à titre provisoire sur la Croix-Petit brune et pourpre en attendant une solution plus définitive. Dans d'autres cas, il s'est agi de ménages installés quasiment au moment de l'officialisation de l'opération de rénovation urbaine.

Dans la perspective d'analyser la perception des ménages en fonction de leur moment d'implantation sur le quartier, il était envisageable de découper en trois sous-populations les ménages de la Croix-Petit verte et mauve, la distribution des ménages de la Croix-Petit brune et pourpre rend cette éventualité non pertinente. Ce découpage a cependant été conservé pour les **Graphiques n°5** et **n°5 bis** (implantation des ménages selon la nationalité), ainsi que pour les **Graphiques n°6** et **n°6 bis** (implantation selon le lieu de naissance). Dans les autres cas, il a été décidé de se contenter de deux sous-populations (ménages installés avant 1993 / ménages installés à partir de 1993). La quantité de ménages correspondant s'élève respectivement à 32 et 20 pour la Croix verte et mauve et à 19 et 26 pour la Croix-Petit brune et pourpre, ce qui offre une certaine pertinence aux analyses statistiques qui seront réalisées.

Plusieurs comparaisons seront conduites sur la base de ces deux sous-populations. Elles concerneront d'abord la perception de la dégradation du quartier (**Graphiques n°14** et **n°14 bis**). Il est effet envisageable que les ménages installés le plus tôt sur un quartier tranquille et bien situé aient ressenti plus fortement sa dégradation ultérieure. Sera ensuite évaluée la réaction par rapport à la volonté de la mairie de détruire puis reconstruire le quartier (**Graphiques n° 18** et **n°18 bis**). Là aussi, le moment de l'installation a pu produire des regards différenciés.



Graphique n°2



Graphique n°2 bis

▪ **4) Phasage des relogements (Croix-Petit verte et mauve ; brune et pourpre, phase 1)**

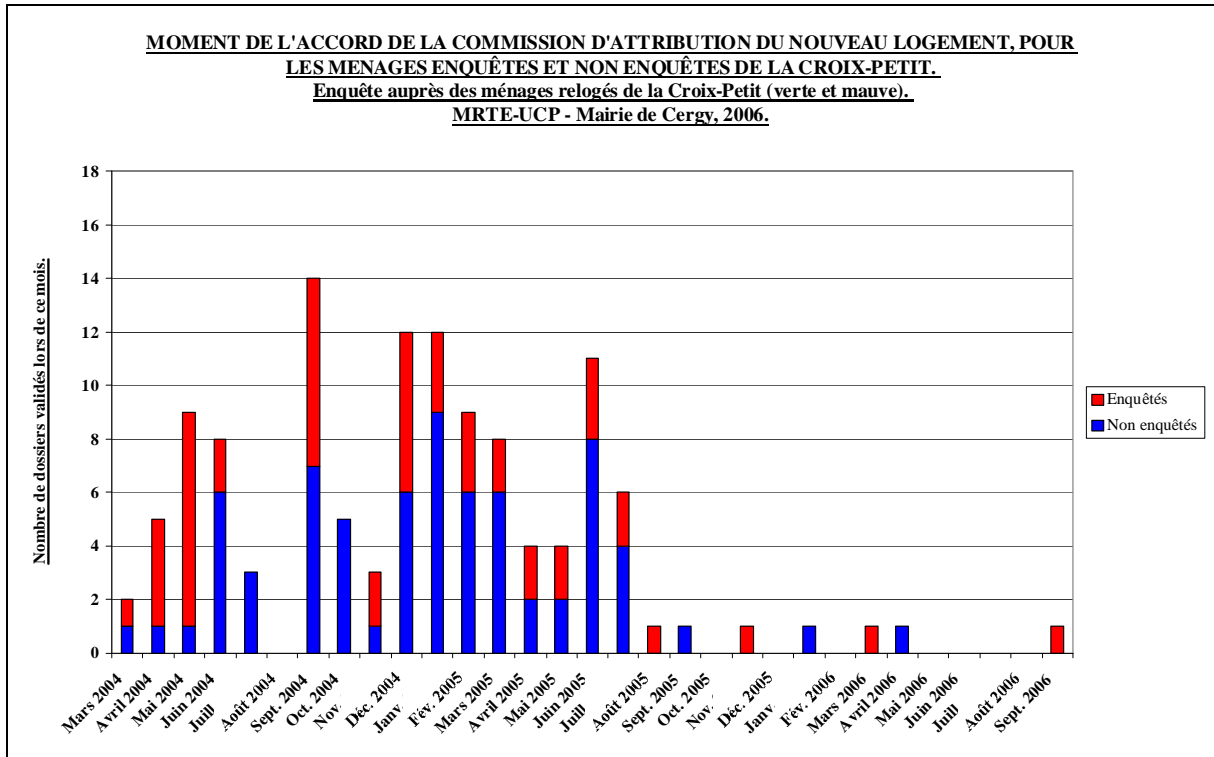
Comment s'est déroulé le processus de relogement des ménages concernés par l'opération de rénovation urbaine. Comme l'indique le **Schéma n°1**, l'annonce publique par le maire de Cergy, D. Lefebvre du lancement de l'opération remonte à janvier 2002, l'enquête sociale à décembre 2002, la mise en place des MOUS relogement et sociale à février 2004. Le relogement ne pouvait débuter avant leur installation. Ces MOUS jouent en effet un rôle charnière dans l'identification des besoins des ménages et dans l'adéquation de ceux-ci avec l'offre résidentielle potentiellement disponible. La vague initiale des ménages relogés, correspondant à la Croix-Petit verte et mauve a bénéficié d'un contexte légèrement différent de ceux de la Croix-petit brune et pourpre (phase 1), dans le sens où ils étaient confrontés à des acteurs prenant progressivement leurs marques dans une atmosphère de forte inquiétude.

Les **Graphique n°3** et **n°3 bis** mettent en évidence le moment où un accord a été obtenu auprès de la commission d'attribution des logements habilitée à valider le relogement. Cet accord dépendait à la fois de l'offre proposée par les bailleurs, de l'acceptation de la proposition par le ménage et de l'accord final du bailleur (qu'ils s'agisse de la SCIC habitat Idf ou d'un autre bailleur) quant à la solvabilité du ménage. Ces informations étant disponibles pour la totalité des ménages, il devenait aisé de comparer les deux distributions, celle des ménages enquêtés et celle des ménages non enquêtés. Les premiers sont présents tout au long de la procédure. Dans le cas de Croix-petit mauve et verte, le ménage apparemment relogé en septembre 2006 correspond à une anomalie, à cette date, tous les ménages de la Croix-Petit verte et de la Croix-Petit mauve avaient été relogés. Selon les services de la mairie, il s'agirait d'un « ricochet », autrement dit d'un ménage qui n'en était pas à son premier relogement. Compte tenu de cet élément, il est possible d'observer que pour les ménages (enquêtés et non enquêtés), le processus s'est étalé de mars 2004 à avril 2006, soit sur une durée de 26 mois. Dans le cas de Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), pour un nombre certes légèrement plus réduit de ménages, le processus a été plus de deux fois plus rapide (de novembre 2005 à octobre 2006, soit une durée de 12 mois). Trois explications peuvent être proposées, la première résulterait de la plus grande efficacité des MOUS après la période initiale de rodage, la seconde d'ailleurs liée à la première, proviendrait du nombre moins important de propositions de relogement dans le cas de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) avec 1,71 en moyenne, à comparer aux 2,46 de la Croix-Petit mauve et verte, comme le montrent les **Graphiques n°22** et **n°22 bis**. La troisième résulterait du profil social des ménages de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Moins défavorisés, ceux-ci ont posé moins de problèmes de relogement. Il est probable que les relogements s'avèreront plus complexes pour les ménages de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 2).

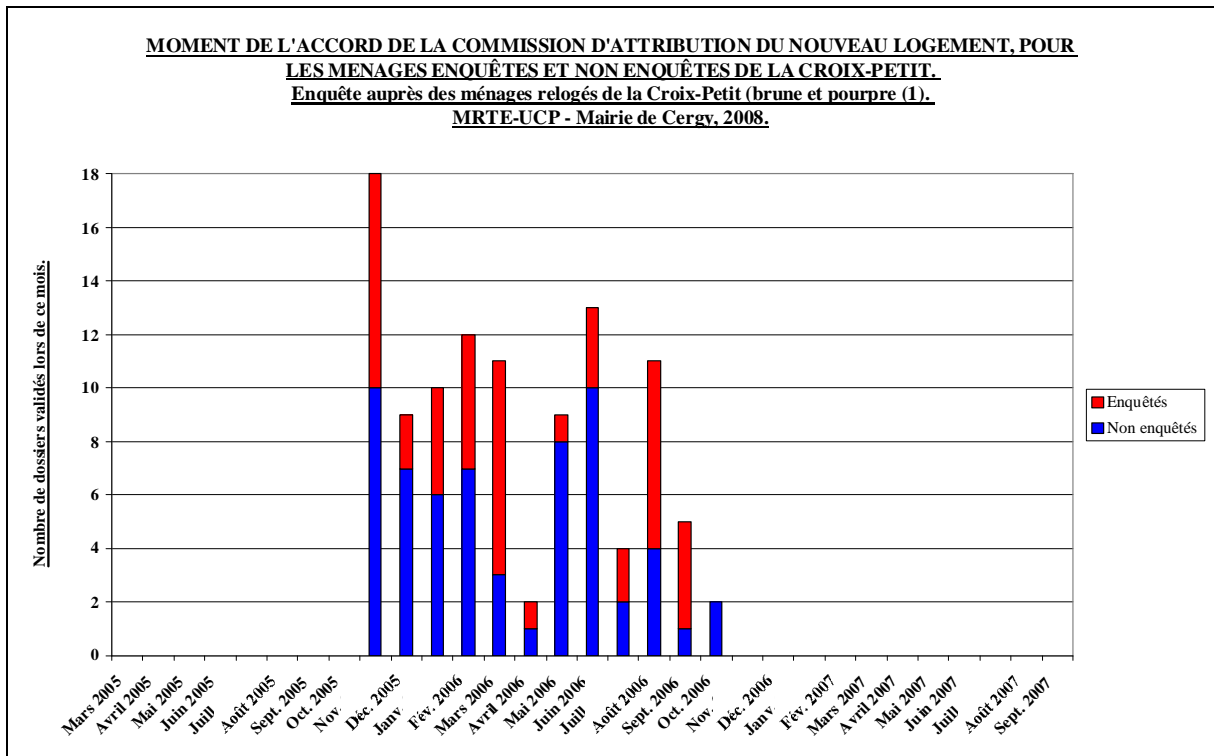
Les **Graphique n°4** et **n°4 bis** cherchent à évaluer le décalage entre l'accord de la commission d'attribution du dossier et le moment du relogement effectif. Il s'agit de croiser une information provenant des services de la mairie (l'accord du dossier par la commission) à une autre provenant de l'enquête (les relogements effectifs). Ne s'observent pas de décalages importants entre les structures des deux courbes, donc en général les relogements effectifs ont suivi de peu (de un à trois mois) la validation des dossiers. Pour Croix-Petit verte et mauve, les accords de dossier deviennent rares, à partir de février 2006, l'opération arrivant à son terme, il demeure cependant quelques ménages n'ayant pas encore effectué leur déménagement. Il serait intéressant de cerner les causes de ces déménagements tardifs (problèmes liés à l'offre de relogement, aux ménages ?)¹³. Par ailleurs, en conformité, avec

¹³ L'accord « protocole travaux » a parfois conduit à un retard dans l'entrée dans le logement, du fait des travaux à y effectuer. Précisons que le bailleur devait se charger de la réalisation de ces travaux.

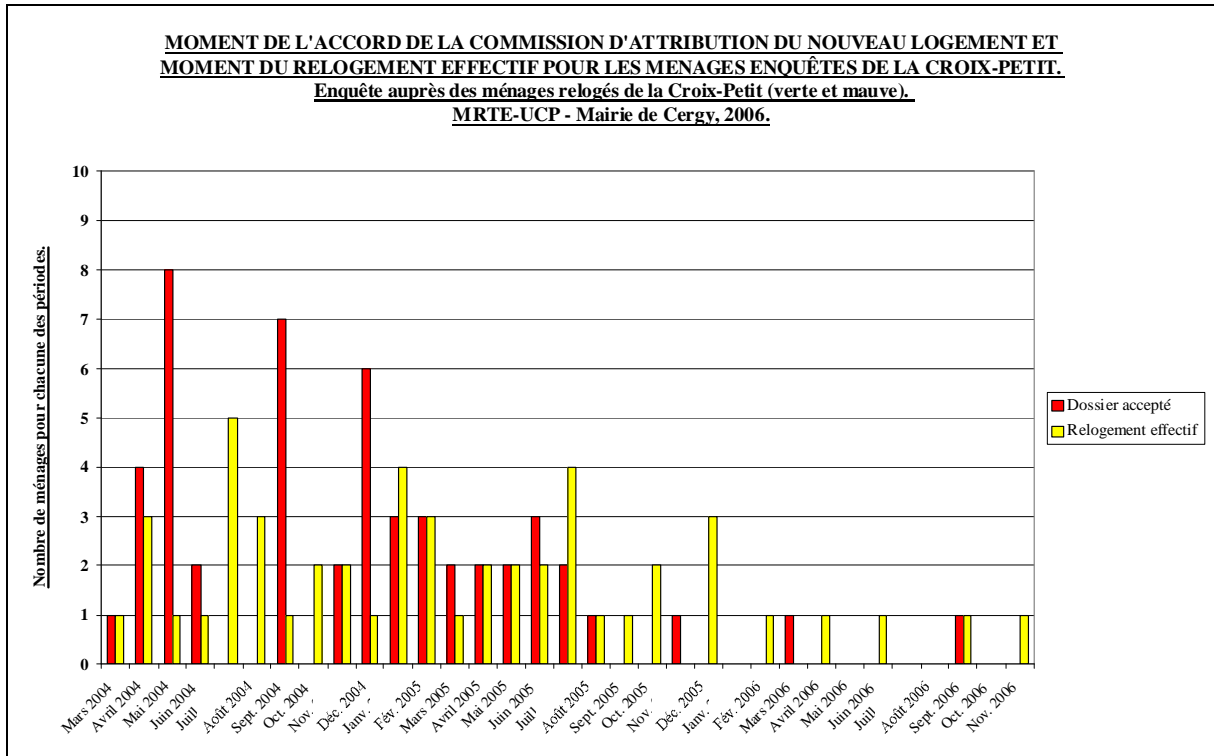
les analyses précédentes, il est possible de constater que l'opération de relogement était achevée pour Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) en décembre 2006, soit 14 mois seulement après le démarrage de l'opération (durée s'élevant à 30 mois pour la Croix-Petit verte et mauve, si l'on exclut le ménage atypique relogé en novembre 2006).



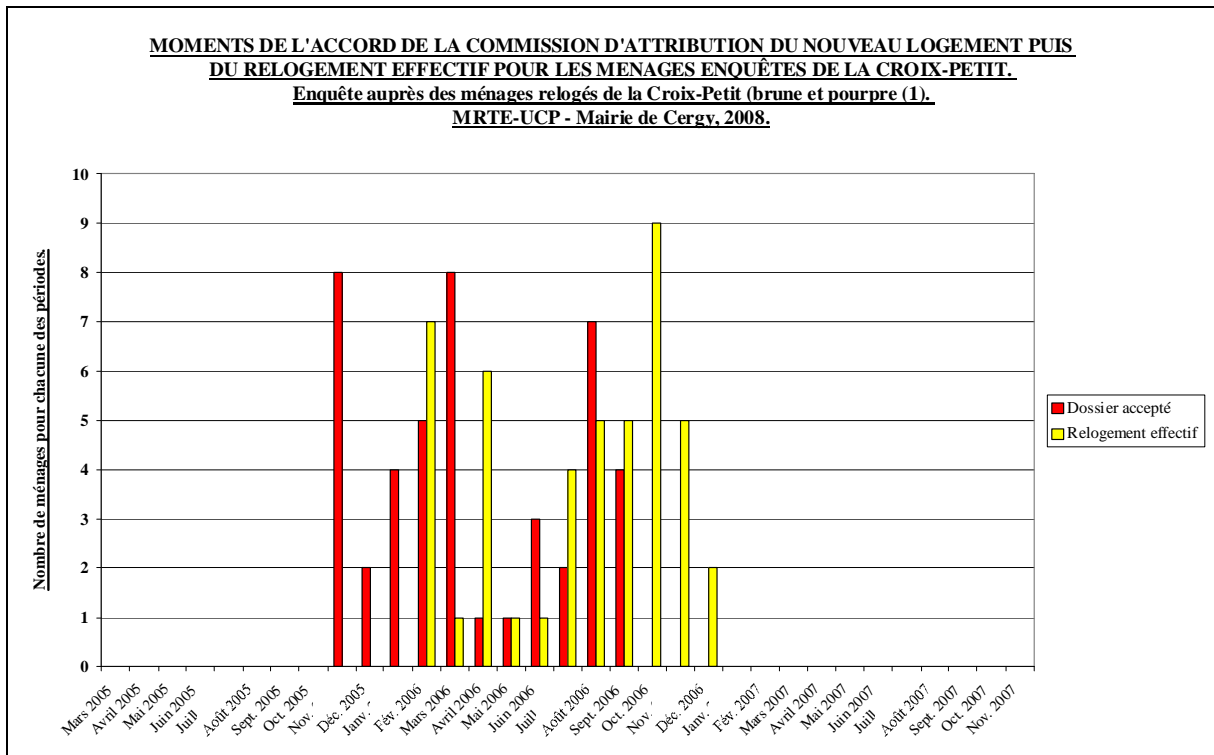
Graphique n°3



Graphique n°3 bis



Graphique n°4



Graphique n°4 bis

▪ **5) Profil des ménages enquêtés à la Croix-Petit verte et mauve puis brune et pourpre, phase 1**

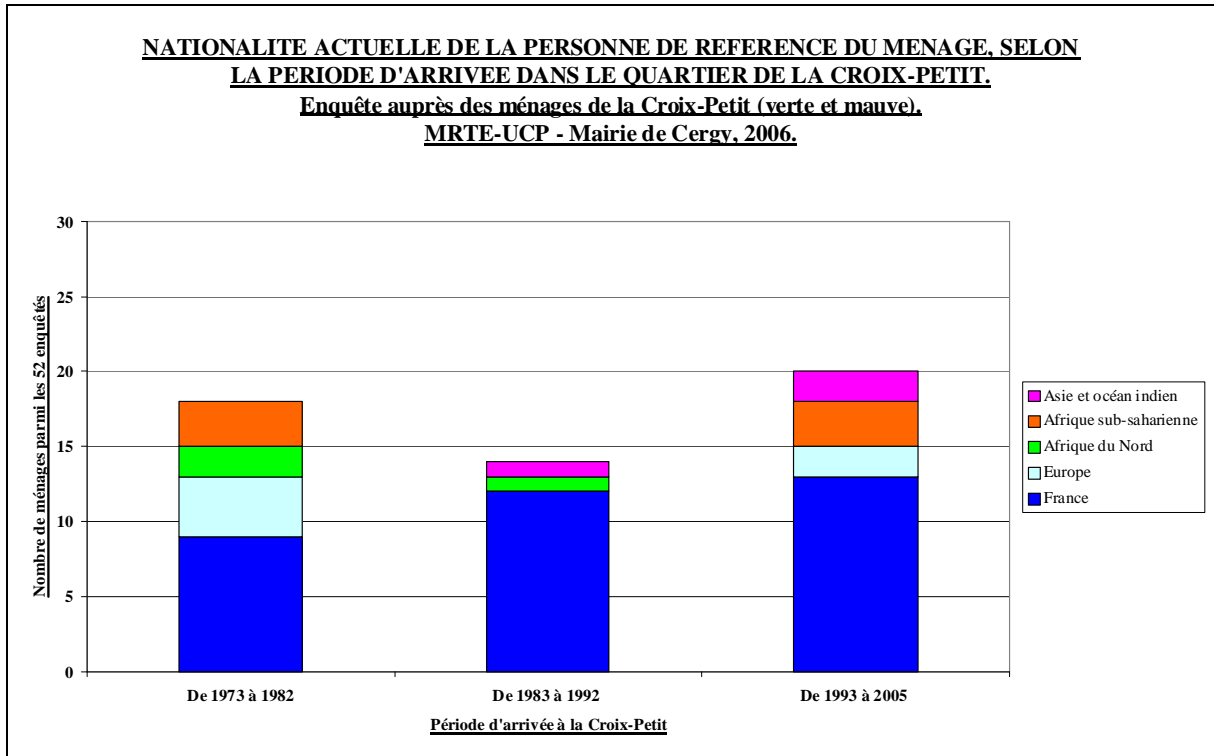
Compte tenu de la forte présence des ménages dont la « personne de référence » est étrangère (voir **Carte n°4** et **Tableau statistique n°5** déjà commentés), il paraissait logique d'exploiter les données statistiques disponibles pour cerner le profil particulier des ménages au moment où ils s'installèrent sur le quartier¹⁴. Par exemple, peut-on distinguer des vagues successives d'immigration sur le quartier ? Je précise que furent utilisées ici les données de la mairie et non celles de l'enquête. Il aurait été aisé d'intégrer cette question à l'enquête, mais comme il est apparu lors de la pré-enquête qu'elle suscitait une gêne, il a semblé préférable de la retirer par la suite et de l'obtenir par un autre canal tout aussi fiable.

Les **Graphique n° 5** et **n°5 bis** offrent un premier éclairage en prenant en compte la nationalité actuelle de la « personne enquêtée », ce qui correspond généralement à la catégorie statistique de l'Insee « personne de référence ». C'est la modalité nationalité française qui domine fortement, nuancée toutefois de quelques autres européens (généralement portugais) et de la modalité Afrique du Nord (Algérie ou Tunisie), lors de la phase initiale. Lors de la période récente par contre, les personnes ayant la nationalité d'un pays d'Asie ou de l'océan indien sont plus nombreuses (Pakistan, Sri Lanka), ainsi que celles d'Afrique sub-saharienne (Sénégal, Mali). Notons que les ménages enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve laissent apparaître une forte présence de ménages d'Asie ou de l'océan indien quand ceux de la Croix-Petit brune et pourpre se caractérisent plutôt par l'importance des ménages d'Afrique sub-saharienne. Ceci est en partie la conséquence d'une sur-représentation de ces populations parmi les enquêtés si l'on compare à la population totale enquêtable.

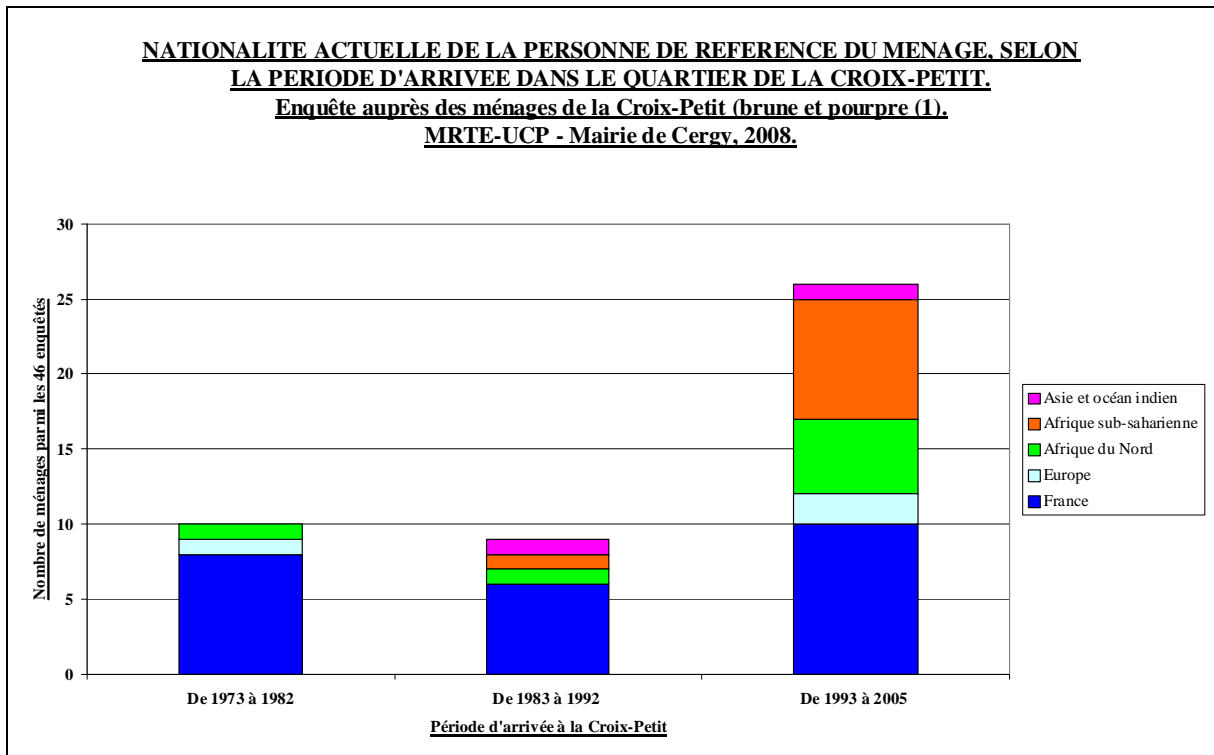
L'analyse par pays d'origine (voir **Graphique n°6** et **n°6 bis**) révèle une image plus complexe, renvoyant à des vagues migratoires différentes et en partie successives. Poids plus important des migrations en provenance d'Europe ou d'Afrique du Nord lors du démarrage du quartier, à la fin des années soixante-dix et au début des années quatre-vingt, puis émergence de migrations plus nombreuses d'Afrique sub-saharienne ou du sous-continent indien depuis le milieu des années quatre-vingt. Les écarts signalés précédemment entre Croix-Petit verte et mauve d'une part et brune et pourpre de l'autre, se retrouvent accentués par rapport à une approche par les nationalités (forte présence de ménages venant d'Asie et de l'océan indien pour la première, d'Afrique sub-saharienne pour la seconde). La complexité de ces flux migratoires a-t-elle contribué à alimenter des fonctionnements communautaristes au sein du quartier ou au contraire, cette tendance a-t-elle été transcendée par des solidarités inter-individuelles ? Cette question pourra en partie être éclairée par les propos tenus par les ménages enquêtés.

La comparaison du profil des ménages enquêtés par rapport à la totalité des ménages ayant fait l'objet de l'opération de relogement (voir **Graphique n°7** et **n°7 bis**) laisse apparaître quelques distorsions. S'agissant de la Croix-Petit verte et mauve, la structure de la population enquêtée se caractérise par des écarts au profit des ménages d'Asie et de l'océan indien, essentiellement pour le lieu de naissance, les ménages venant d'Afrique du Nord et plus nettement encore d'Afrique sub-saharienne étant sous-représentés. Dans le cas de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) par contre, ce sont les ménages d'Afrique sub-saharienne qui bénéficient d'une sur-représentation, à la fois pour la nationalité et pour le lieu de naissance, quand les ménages français, par la nationalité ou par le lieu de naissance se retrouvent sensiblement sous représentés.

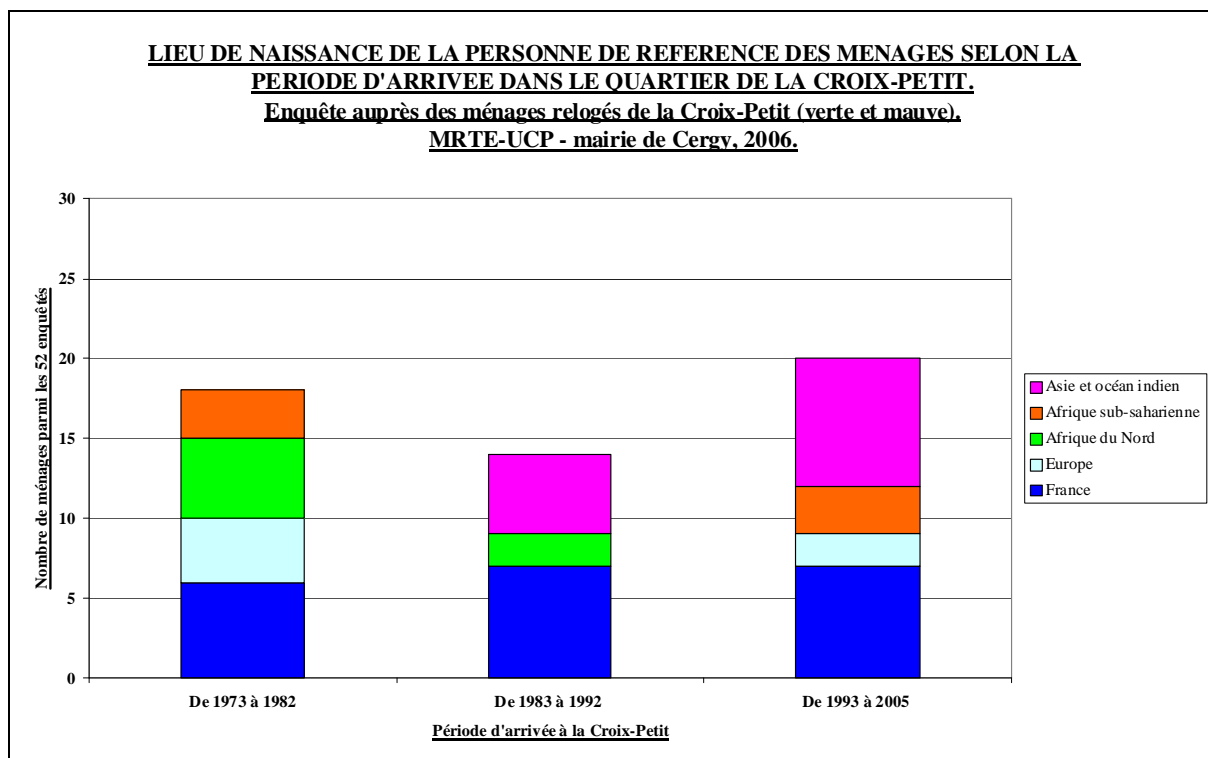
¹⁴ Sera ici utilisée la périodisation réalisée à partir des **Graphique n°2** et **n°2 bis** : locataires de la première vague [1973 – 1982], de la seconde vague [1983 – 1992], et de la vague ayant suivi les premières opérations de requalification du quartier [1993 – 2002].



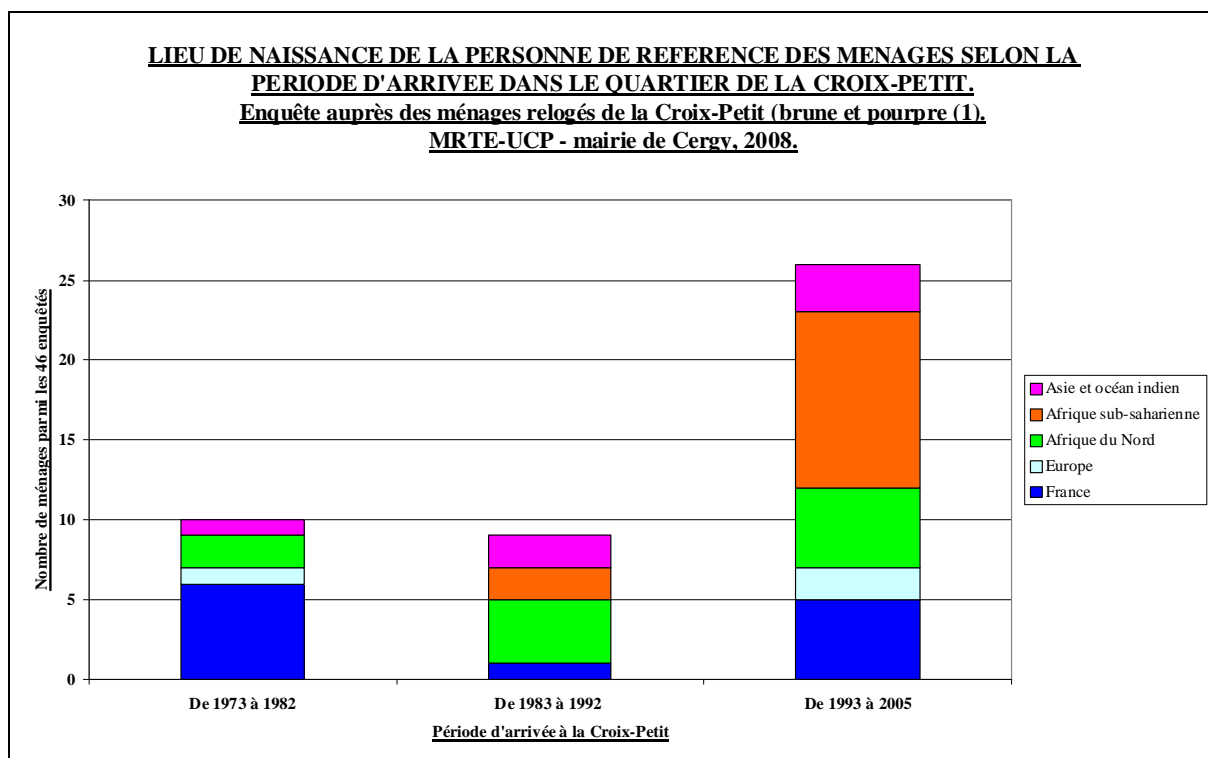
Graphique n°5



Graphique n°5 bis

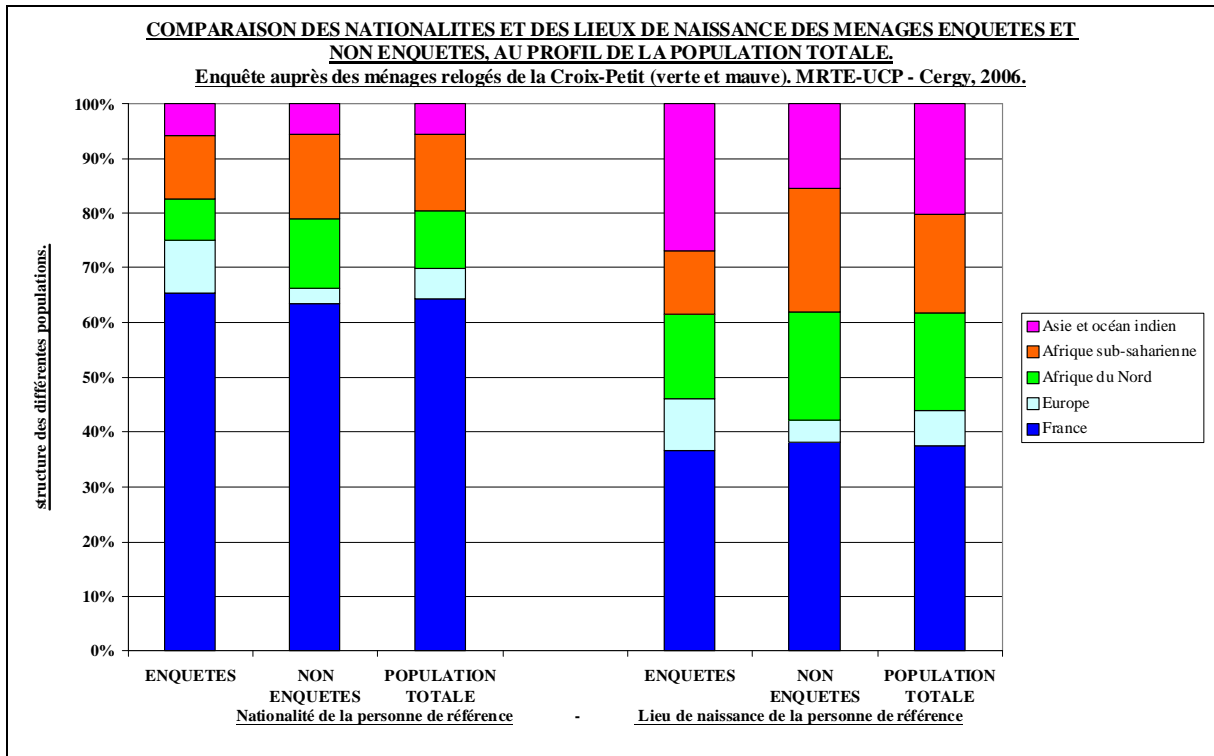


Graphique n°6

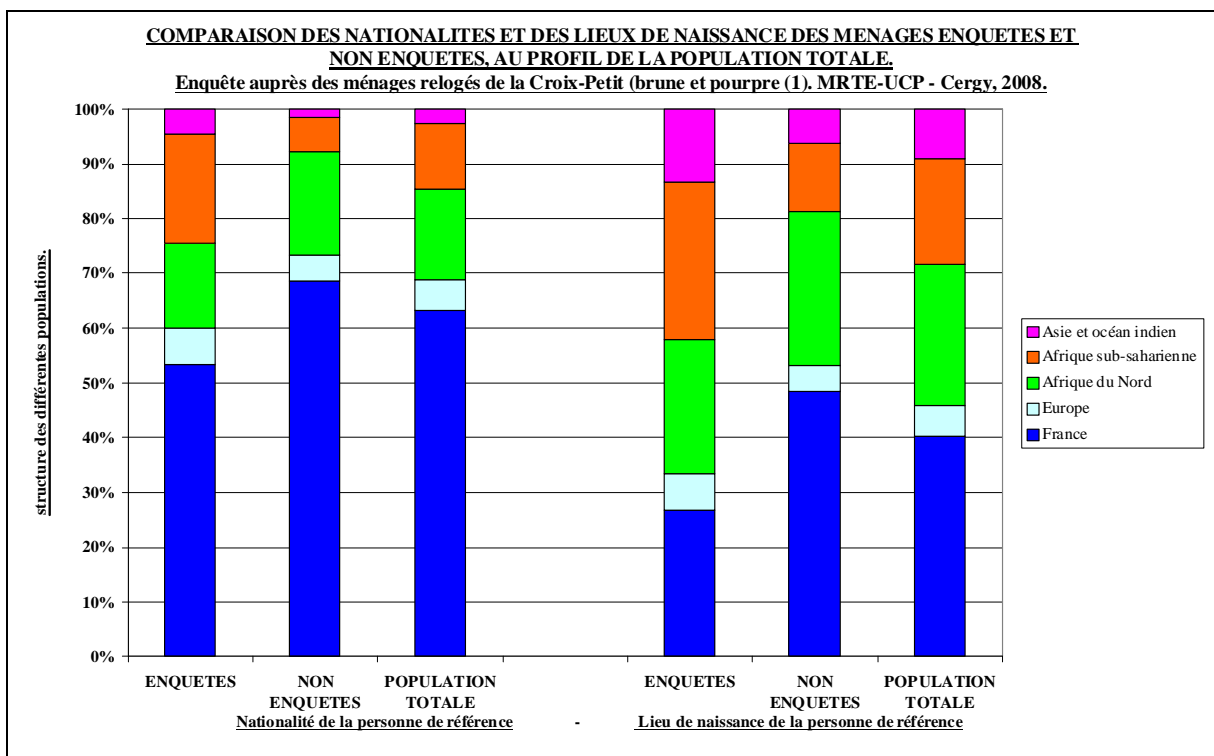


Graphique n°6 bis

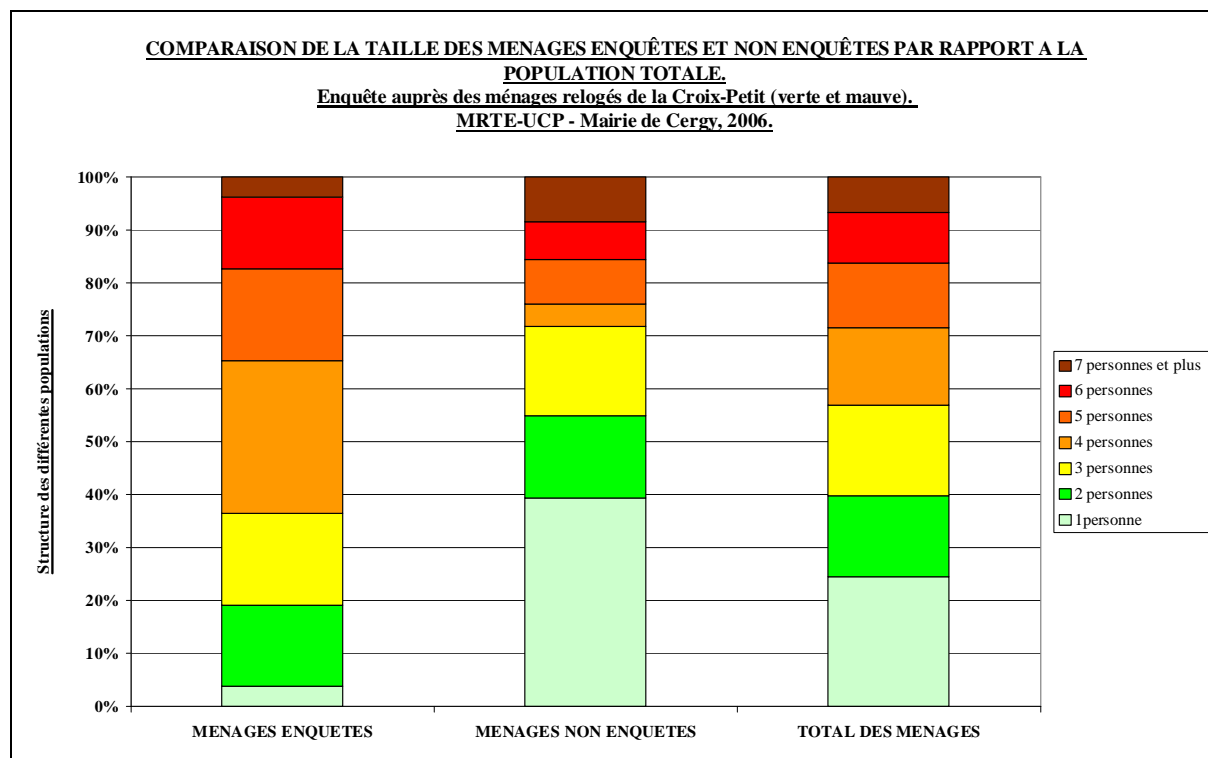
Dans plusieurs graphiques ultérieurs seront prises en considération les perceptions des ménages selon le pays d'origine de la « personne de référence » (voir **Graphiques n°15 et n°15 bis** puis **n°19 et n°19 bis**). Devra alors être conservé à l'esprit le fait que certaines catégories de ménages sont statistiquement sur (ou sous) représentées.



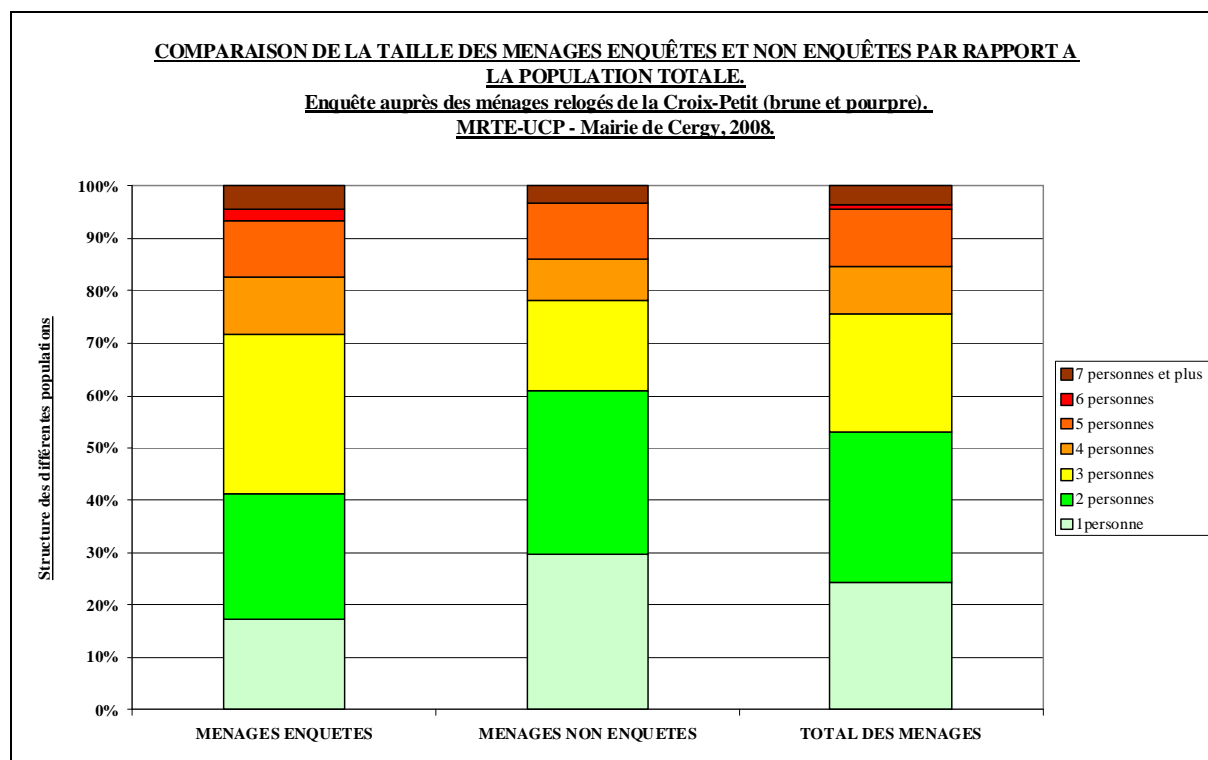
Graphique n°7



Graphique n°7 bis



Graphique n°8



Graphique n°8 bis

Le critère taille du ménage constitue un autre élément de distorsion potentielle. Les **Graphique n°8** et **n°8 bis** présentent la structure de la population totale, la source étant là aussi les fichiers ayant servi à la mairie pour suivre le déroulement de l'opération. À la Croix-Petit verte et mauve, les ménages de une personne constituent 24,3 % des ménages de la

population totale quand ils pèsent moins de 5 % de la population enquêtée. Sont de même fortement sous-représentés les ménages de grande taille (sept personnes et plus), passant de 6,5 % dans la population totale à 2 % des ménages enquêtés. Inversement, les ménages de quatre personnes pèsent davantage dans la population enquêtée. Ces distorsions sont atténuées dans le cas de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Les ménages d'une personne ne se retrouvent que légèrement sous représentés (17,4 % dans la population enquêtée, pour 24,5 % dans la population totale), ceux de grande taille sont peu nombreux (deux ménages de sept personnes et plus dans la population enquêtée, pour 3 dans la population totale), quant aux ménages de quatre personnes, leur poids dans la population enquêtée, avec 10,9 % est voisin des 9,1 % de la population totale. Autrement dit, pour cette variable spécifique, la population enquêtée de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), est plus proche de la population totale que celle de la Croix-Petit verte et mauve.

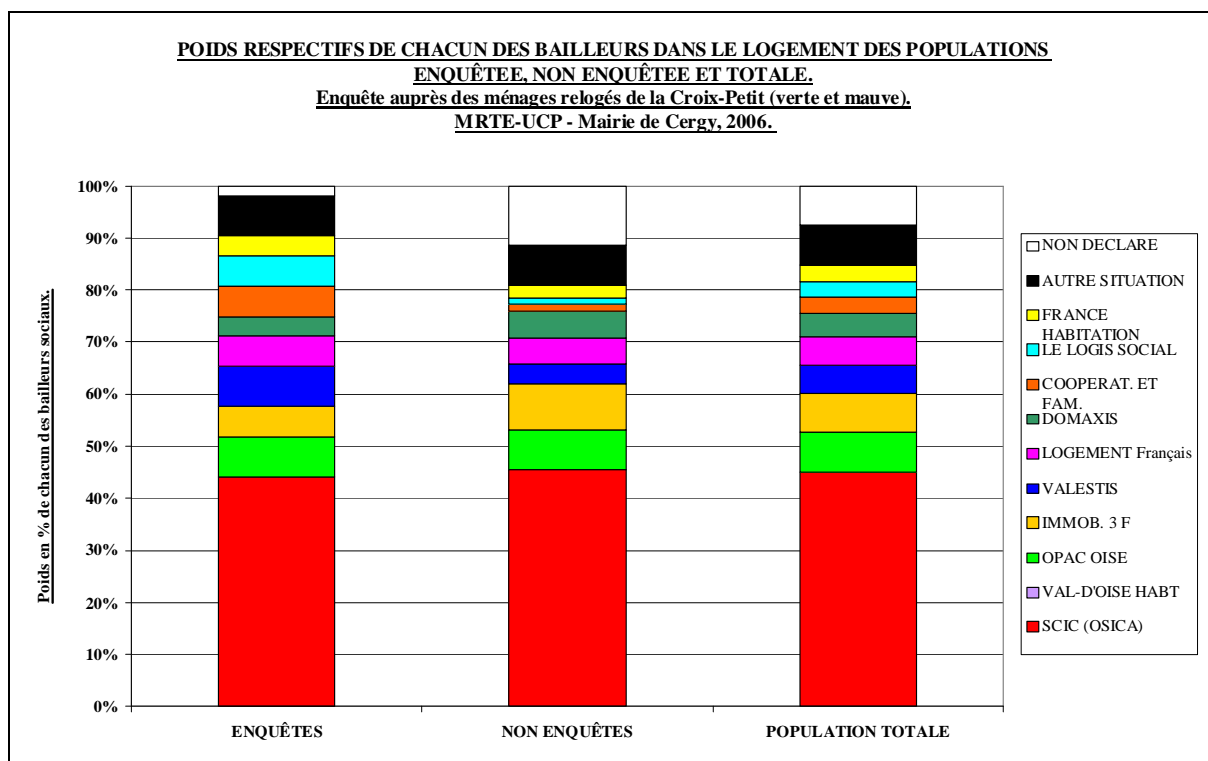
Ces distorsions peuvent avoir plusieurs origines. Concernant les ménages de une personne, il peut s'agir de personne ayant marqué une hésitation à recevoir un enquêteur. Parmi cette population figurent par ailleurs des ménages décohabitants (jeunes adultes ayant bénéficié de l'opération de relogement pour accéder à une indépendance¹⁵), ceux-ci ont curieusement été difficiles à contacter, à la Croix-Petit verte et mauve sans que l'on puisse imputer ceci à une peur liée à la situation d'enquête, probablement plus fréquente chez des personnes âgées vivant seules. Par contre, cinq ménages décohabitants font partie de la population enquêtée de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Le bilan critique effectué à la suite de la première phase de l'étude avait montré qu'il était important de rectifier certains biais et d'améliorer, dans la mesure du possible, les taux de retour et la représentativité de la population enquêtée.

Le cas des ménages de grande taille est différent. Il est probable que ces ménages fréquemment originaires d'Afrique sub-saharienne, sont ceux pour lesquels le relogement a été le plus complexe du fait de la difficulté à trouver des logements correspondant à leurs besoins sur la commune. Ceci n'a pas dû faciliter les prises de contact au moment du lancement de l'enquête. Il faut toutefois se garder de sur-interpréter des données pour lesquelles des éléments de contrôle font défaut.

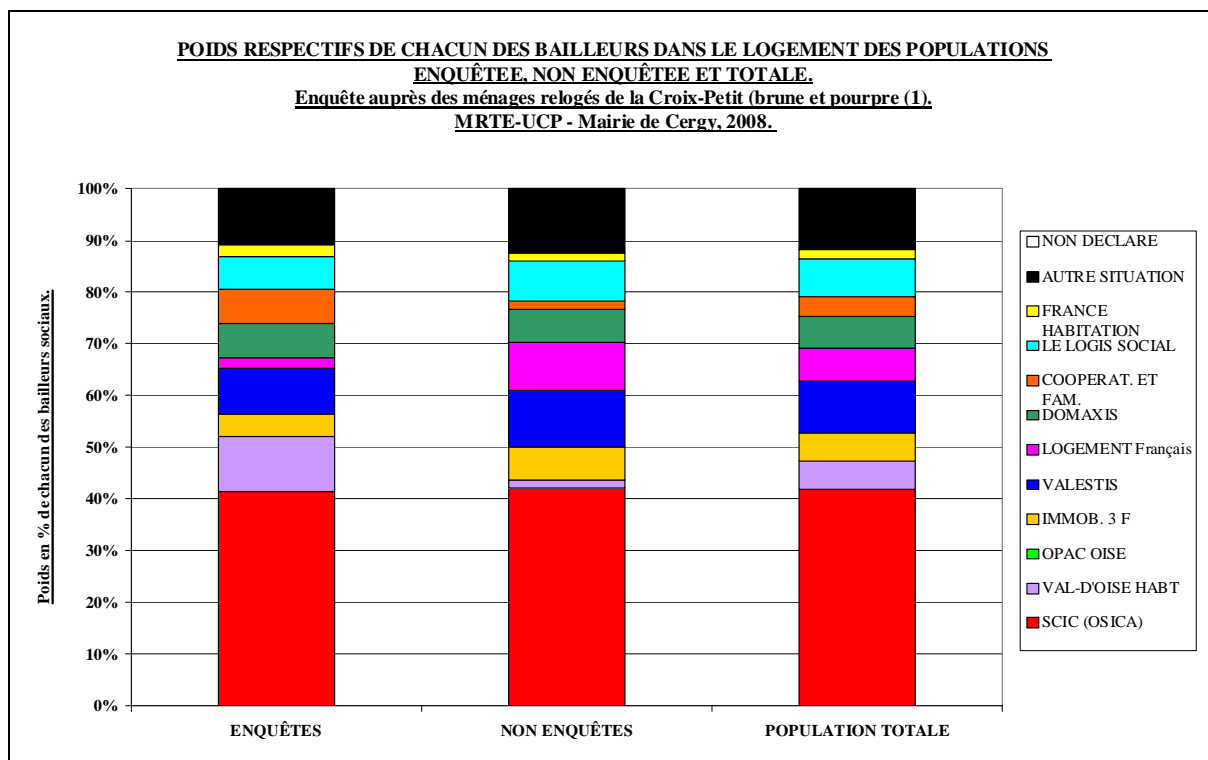
Dans le cas des organismes bailleurs, la situation est relativement simple. D'un côté SCIC habitat Idf (devenue à partir de 2007, OSICA) de l'autre le reste des bailleurs. Dans la situation initiale, sur le quartier de la Croix-Petit, l'intégralité des ménages était logée par SCIC habitat Idf. Au final, le bailleur ne loge plus que 45 % des ménages de la Croix-Petit verte et mauve ce qui, comparé aux autres ORU, constitue un ratio assez faible. Le **Graphique n°9** indique clairement que le poids de SCIC habitat Idf au sein de la population enquêtée est conforme au poids pris dans la population totale. Concernant, les autres bailleurs, leurs poids respectifs étaient suffisamment faibles pour que ne puisse être recherchée une quelconque représentativité. Par contre, il est possible de noter que tous ceux qui sont présents dans la population totale le sont dans la population enquêtée. La situation pour la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), présente une structure voisine de celle qui vient d'être décrite (voir **Graphique n°9 bis**). Dans la population totale, 42 % des ménages ont été relogés par SCIC habitat Idf, soit légèrement moins que dans le cas de la Croix-Petit verte et mauve. La population enquêtée est quant à elle relogée à 41 % par ce bailleur. Tous les bailleurs signalés figurent dans la population enquêtée. Aucun cas de relogement avec Val-d'Oise Habitat n'a été signalé pour la Croix-Petit verte et mauve, ni avec l'OPAC Oise, dans le cas de la Croix-

¹⁵ M. Gaymay (OSICA ex SCIC habitat Idf) a précisé lors d'un entretien complémentaire le lundi 21 mai 2007 que le faible nombre des ménages d'une personne parmi les enquêtés pourrait aussi s'expliquer par leur moindre investissement dans l'opération de relogement. Certes, ils ont bénéficié d'un « effet d'aubaine » en ayant accès à un logement, mais étaient moins concernés que le locataire en titre, le plus souvent leurs parents, par l'ensemble de l'opération.

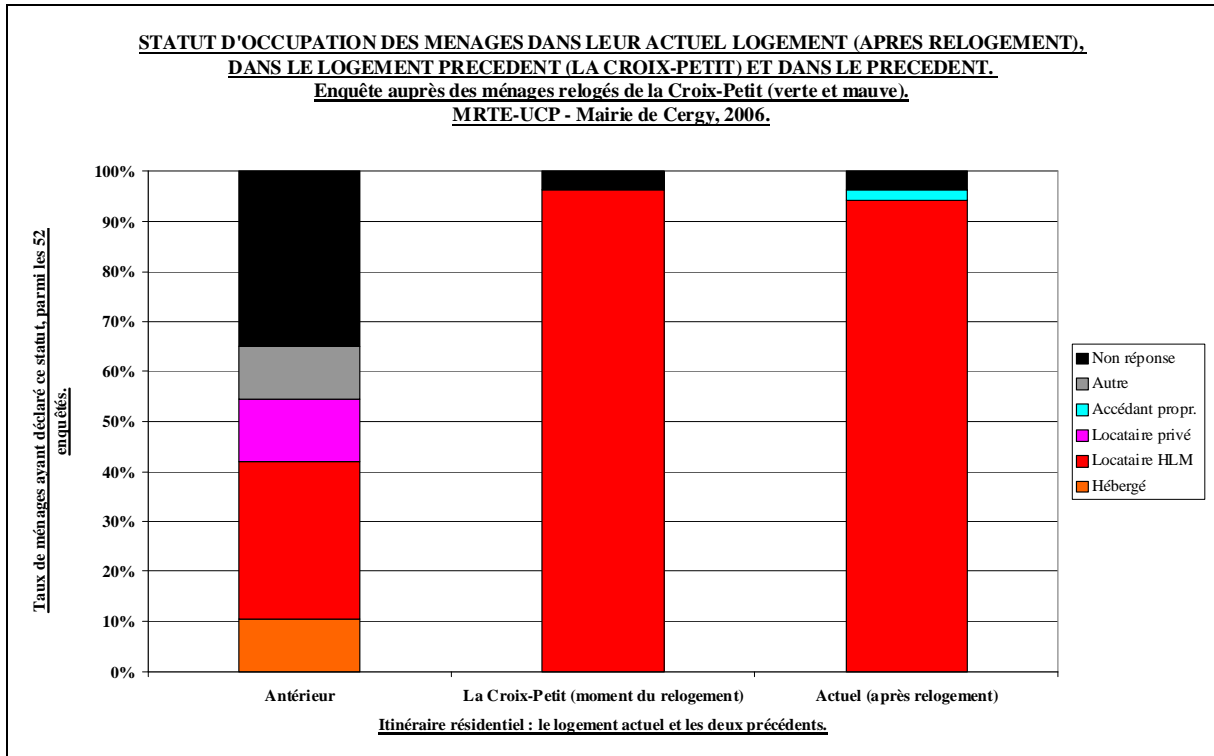
Petit brune et pourpre (phase 1). Notons que pour 8 % des ménages de la Croix-Petit verte et mauve, aucune déclaration n'a été signalée. Il s'agissait en particulier de ménages ayant quitté la région. Ce cas de figure n'a pas été rencontré dans l'autre cas.



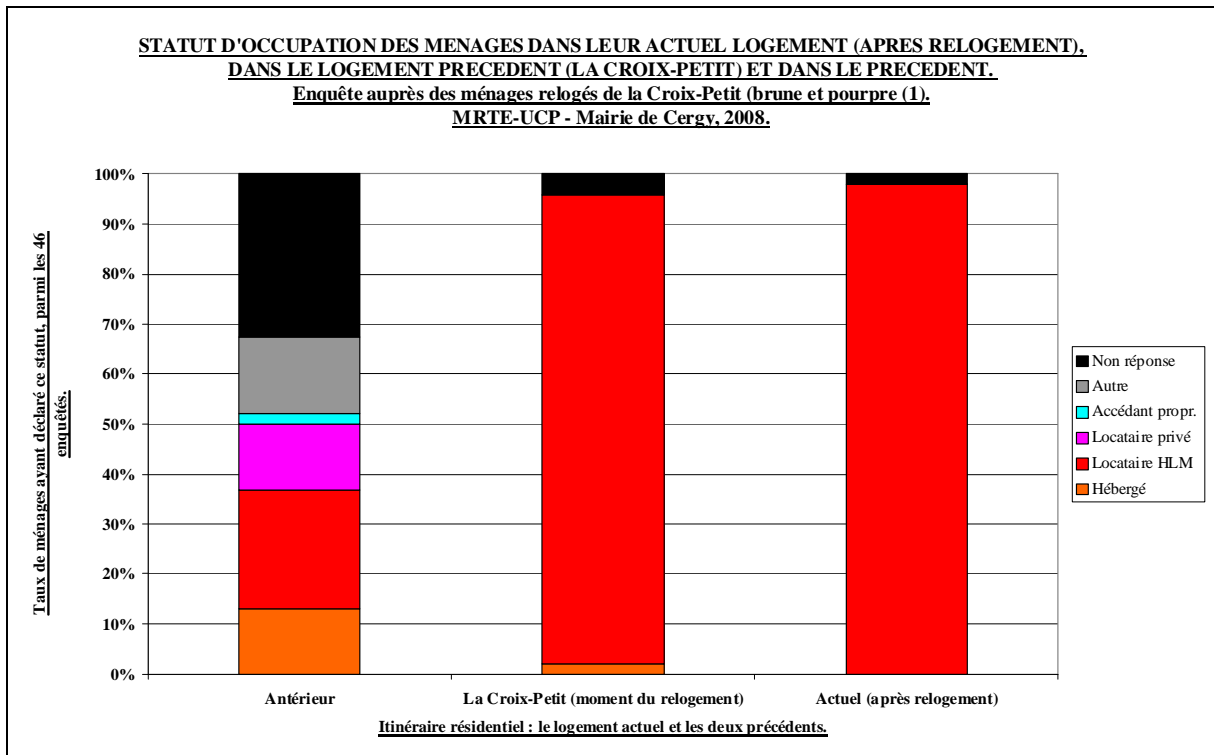
Graphique n°9



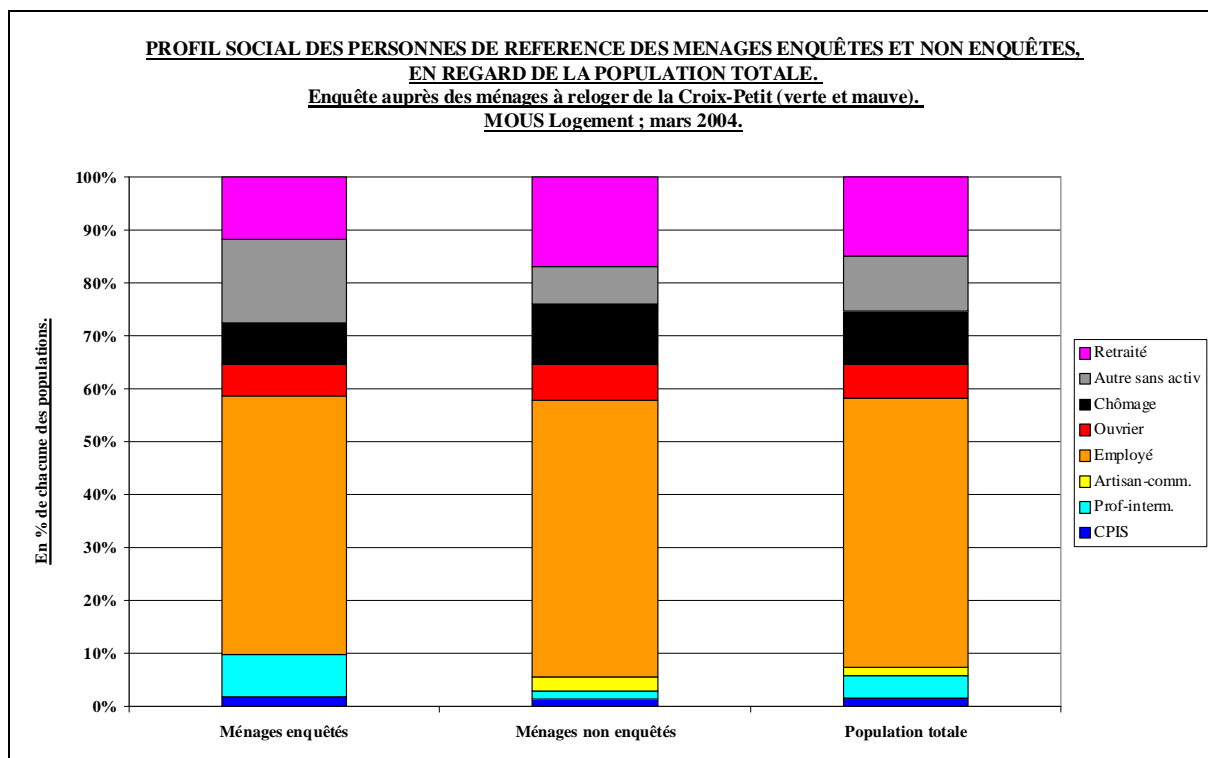
Graphique n°9 bis



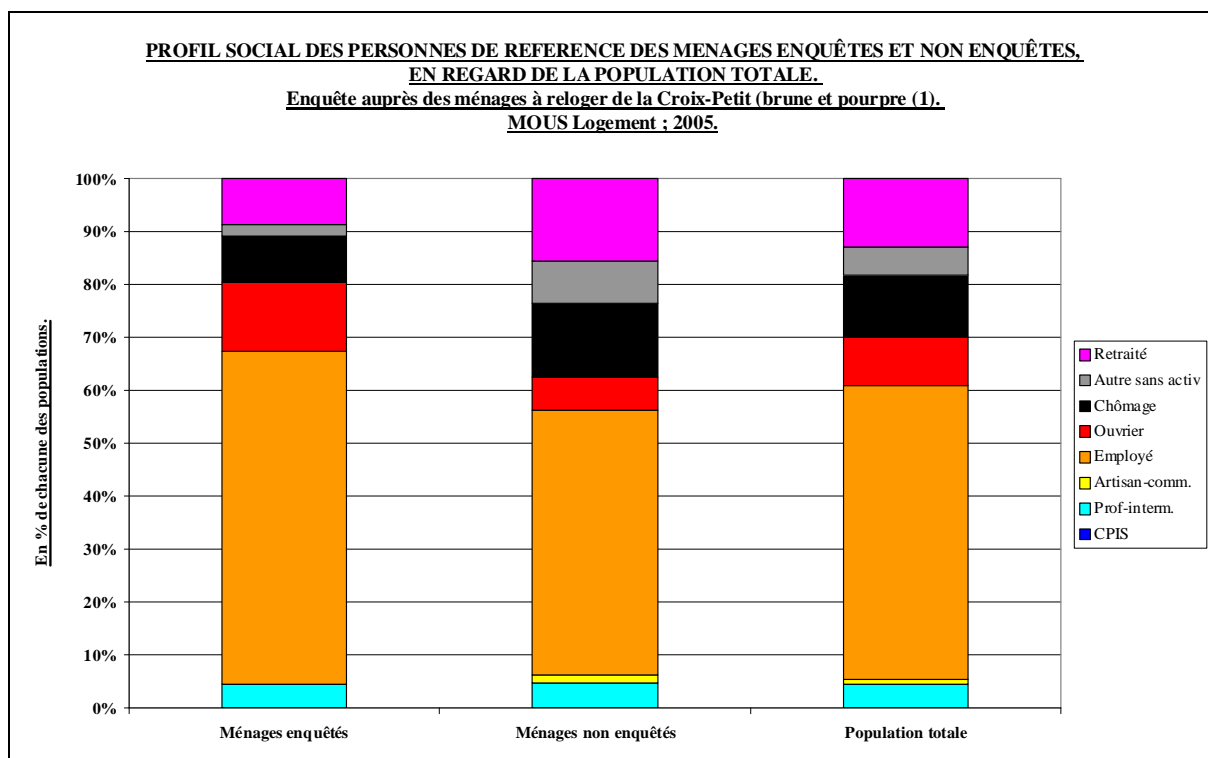
Graphique n°10



Graphique n°10 bis



Graphique n°11



Graphique n°11 bis

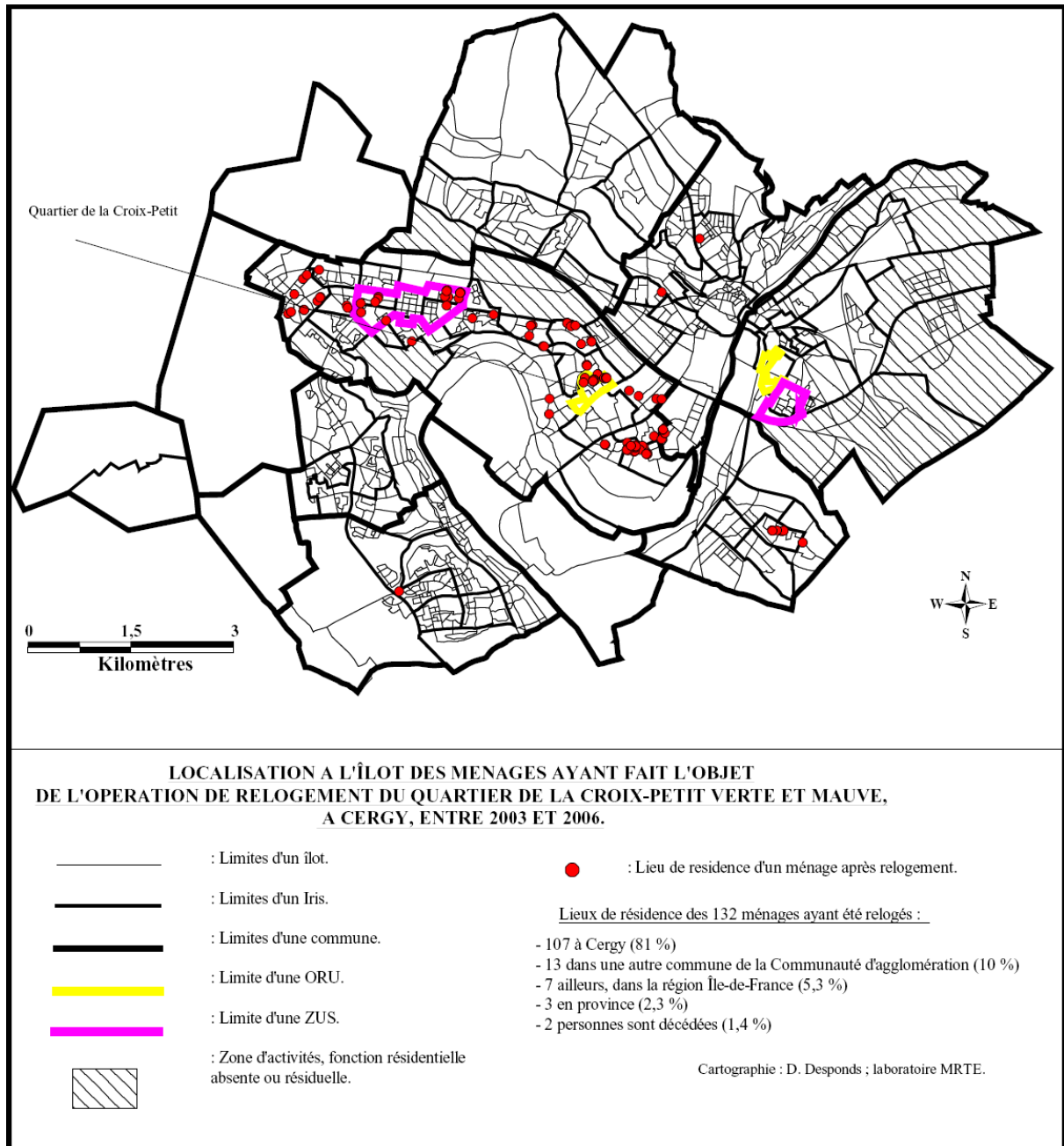
Les indications portant sur l'itinéraire résidentiel des ménages (voir **Graphique n°10**) sont assez sommaires. Elles n'avaient pas fait l'objet d'une attention suffisante durant l'enquête Croix-Petit verte et mauve. Ceci explique le taux élevé de 35 % de non-réponses. Il ressort néanmoins qu'une part importante des ménages était logée dans des conditions difficiles avant de s'installer à la Croix-Petit (foyer, hébergement chez des amis ou dans la famille, hôtels, squats, etc.). Cet élément sera à prendre en considération, car susceptible d'expliquer un attachement au quartier, celui-ci ayant permis d'améliorer le mode d'habiter. Les **Tableaux n°1 et n° 1 bis** apporteront certains éclairages à ce propos. Par ailleurs à quelques rares exceptions près, tous les ménages ont été relogés dans le parc social, de SCIC habitat Idf ou d'un autre bailleur présent sur le territoire de la commune ou de la Communauté d'agglomération. Les consignes aux enquêteurs, insistant sur la nécessité de porter une grande attention aux itinéraires résidentiels des ménages, lors de l'enquête Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), n'ont produit que des effets limités. Le taux de non-réponses n'ayant baissé qu'à 33 % (voir **Graphique n°10 bis**).

Les informations portant sur la catégorie sociale (CSP) des ménages sont quant à elles à prendre avec la plus extrême réserve. Les données initiales proviennent de l'enquête réalisée par la MOUS logement, or comme cela a été indiqué précédemment, les CSP résultent du déclaratif effectué par les ménages. La construction de ces catégories n'est pas en conformité avec la méthode de l'Insee. La part des employés s'en trouve fortement surévaluée (voir **Graphique n°11**), comme le fait immédiatement apparaître une comparaison avec la **Carte n°2** ou le **Tableau statistique n°1**. Il est néanmoins possible de constater que la structure de la population enquêtée est voisine de celle de la population totale. Dans le cas de l'étude Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), les employés enregistrent une légère sur-représentation par rapport à la population totale (soit 63 % contre 55,5 %, comme l'indique le **Graphique n°11 bis**).

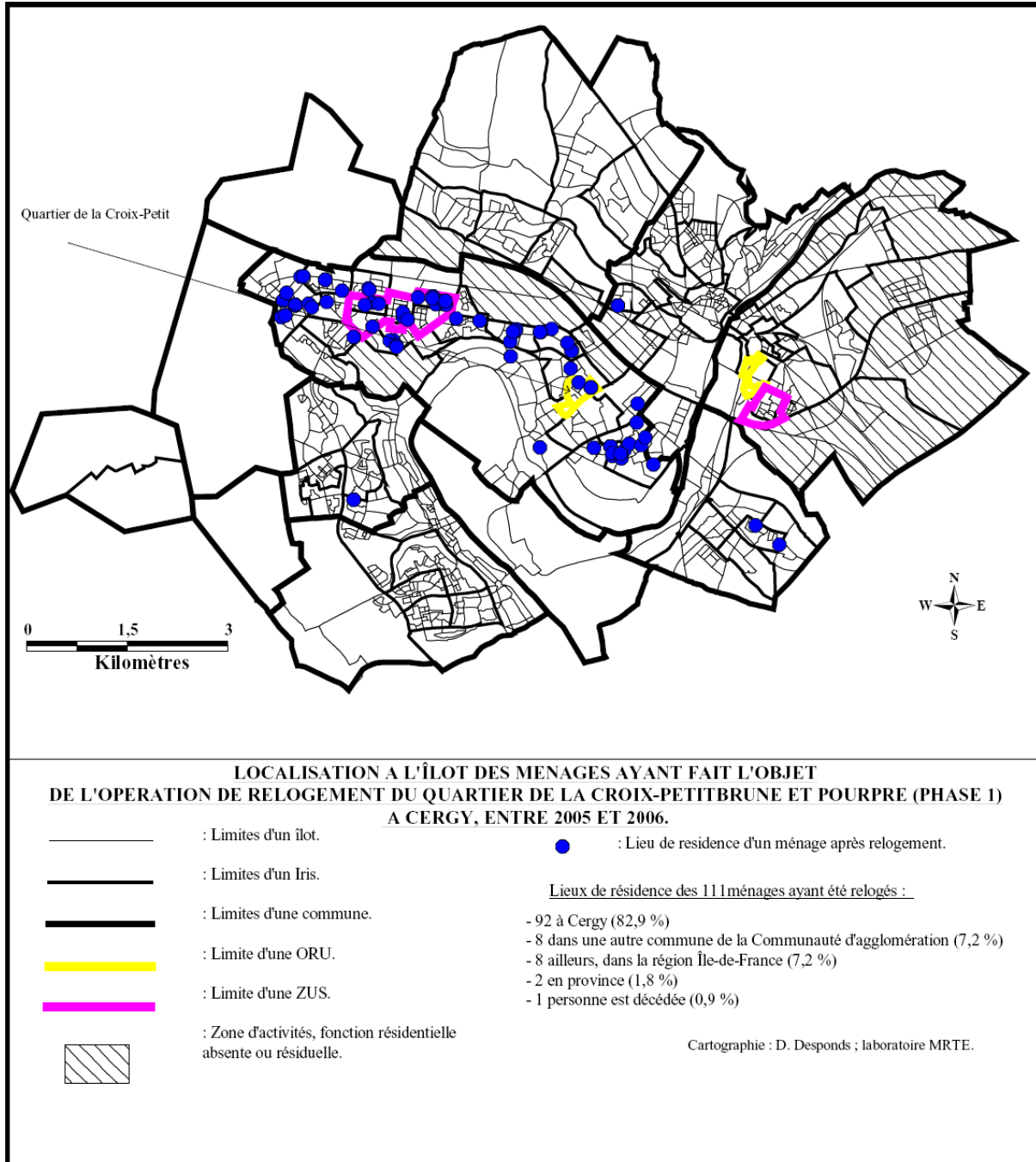
Les **Cartes n°8 et n°9**, localisent de façon précise, à l'adresse, le lieu du nouveau logement des ménages relogés. Comme l'indiquent les données statistiques jointes, 82,3 % des ménages de la Croix-Petit verte et mauve ont été relogés sur la commune même de Cergy, certains l'étant sur les parties du quartier Croix-Petit (brune et pourpre ou Chênes d'or) non encore détruites¹⁶ à l'époque. Ils ont dû par la suite passer une nouvelle fois par les procédures de relogement. Parmi la population enquêtée, ce taux est légèrement supérieur, avec 86,5 %. Les trois raisons essentielles expliquant le taux élevé de relogement sur la commune résultent de l'offre existant sur le territoire de Cergy, de la volonté de la mairie d'offrir un choix résidentiel à proximité du logement initial et enfin des ménages, nous le verrons ultérieurement de façon plus explicite, de continuer à résider, pour des raisons affectives ou pratiques, à proximité de leur ancien lieu de résidence. La **Carte n°9** permet de mieux distinguer les territoires du relogement, en indiquant que ceux-ci se sont concentrés sur quatre secteurs urbains, le Grand Centre (26,2 % des relogés), l'Orée du bois (20,6 %), celui de l'Axe majeur – Horloge (16,8 %) et enfin, sur le quartier qui est encore en cours d'édification des Hauts de Cergy (22,4 %).

La configuration pour les ménages de la Croix-Petit mauve et pourpre (phase 1) est proche de celle qui vient décrite : sur les 110 ménages relogés, 92 (soit 82,9 %) ont été relogés sur la ville même de Cergy. La ventilation selon les quartiers fournit par contre des résultats sensiblement différents : Grand Centre (7,3 % des relogés), l'Orée du bois (16,4 %), celui de l'Axe majeur – Horloge (29,3 %) et enfin, sur le quartier des Hauts de Cergy (28,3 %). Parmi les ménages enquêtés, la part de ceux résidant à Cergy est de 97,8 %, donc sensiblement supérieur au profil général de la population relogée, mais également de la structure de la population enquêtée à la Croix-Petit verte et mauve.

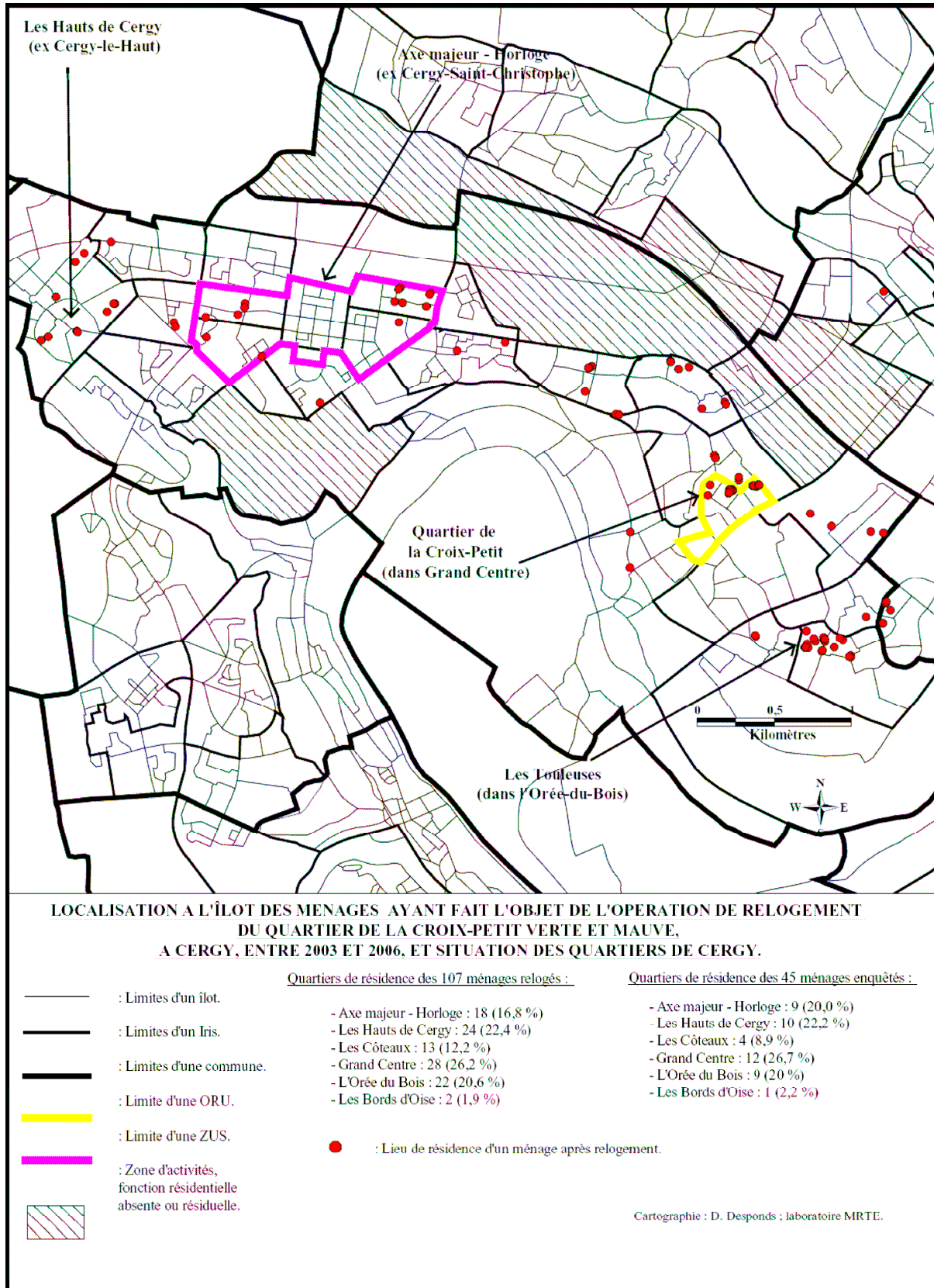
¹⁶ Ceci renvoie aux « ricochets » que nous avons eu l'occasion d'évoquer lors des analyses des **Graphiques n°3 et 3 bis**, puis **n°4 et n°4 bis**.



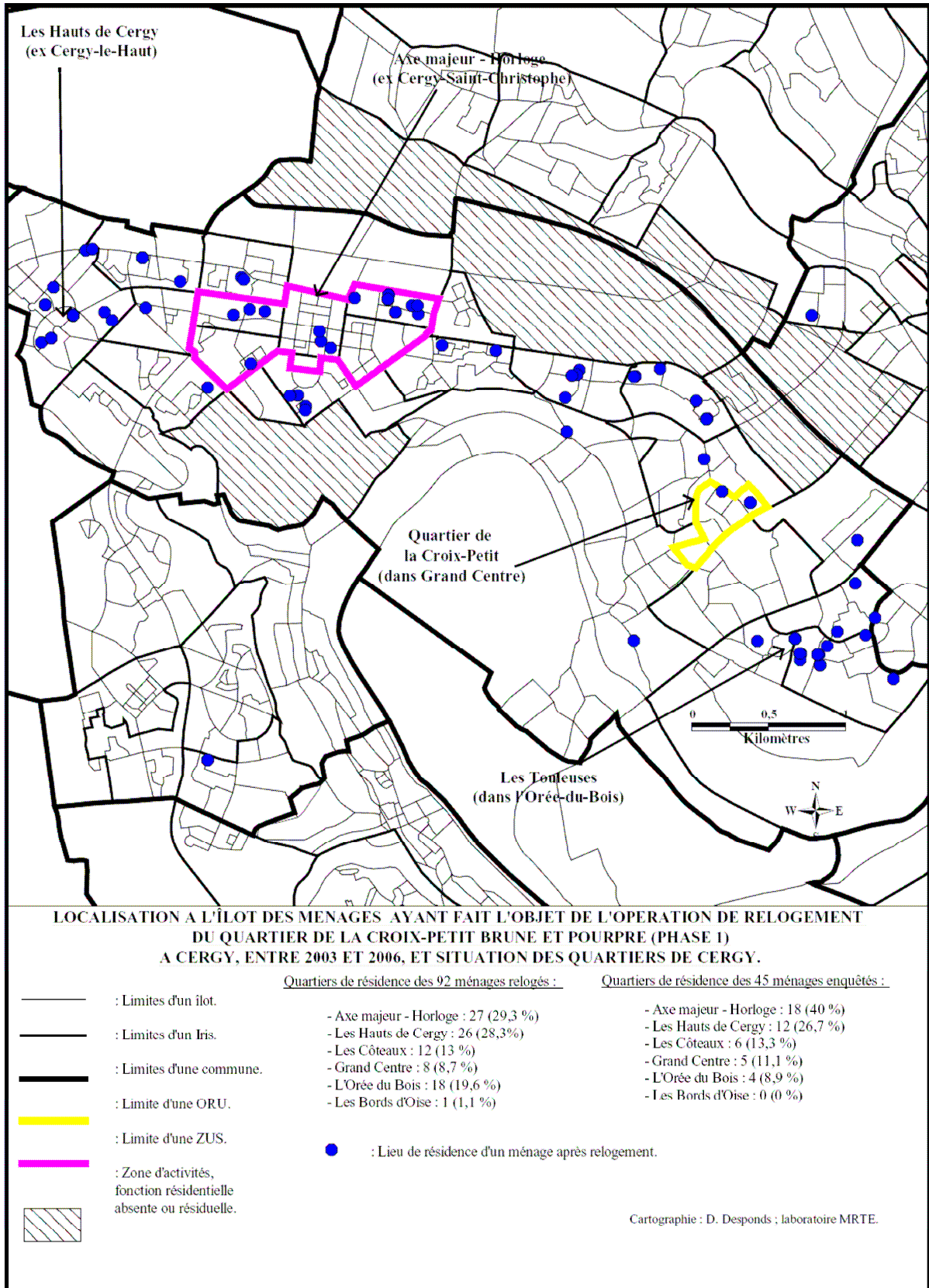
Carte n°8



Carte n°8 bis



Carte n°9



Carte n°9 bis

▪ 5) *Itinéraires résidentiels des ménages de la Croix-Petit*

Afin d'exploiter les informations de l'enquête auprès des ménages relogés de la Croix-Petit et d'en visualiser les résultats, seront présentés des graphiques ou (et) des tableaux. Les graphiques résultent d'une exploitation statistique directe des résultats obtenus, compte tenu des questions intégrées dans l'enquête. Il est possible de les considérer comme une exploitation de première étape des résultats. Concernant les tableaux, la démarche est plus complexe. Ils ont été construits à partir des propos tenus par les ménages. Ils font donc l'objet d'une interprétation de ceux-ci. Lors de la saisie sous ModaLisa furent transcrits de la manière la plus précise, la manière dont s'étaient exprimées les personnes enquêtées¹⁷. Les réponses étaient parfois lapidaires, parfois longues et complexes. C'est cette matière première qui fit l'objet d'une simplification avant mise en forme dans les tableaux. Il faut donc bien conserver à l'esprit qu'existe une part d'interprétation de ces propos, limite inhérente à toute démarche d'exploitation de données qualitatives. Par ailleurs, afin de rendre ces tableaux plus lisibles, ont été distinguées de grandes catégories de réponses. Elles figureront en niveaux de gris ou en entourage en gras dans les tableaux.

Dans la mesure du possible, seront pour certaines thématiques, présentés des propos tenus par les personnes enquêtées, de façon exhaustive, sans coupe ni interprétation. Il s'agira soit de propos particulièrement représentatifs d'une forme de comportement, soit d'une analyse particulièrement claire et détaillée, soit d'un comportement atypique par rapport à ceux le plus fréquemment observés. Afin de préciser le point de vue de l'enquêté, seront fournies quelques indications de positionnement : l'ancienneté dans le quartier en utilisant le découpage déjà présenté (de 1973 à 1982, de 1983 à 1992, de 1993 à 2002), la catégorie d'âge de la personne au moment de l'enquête (20 – 29 ans, 30 – 39 ans, 40 – 49 ans, 50 – 59 ans, 60 – 74 ans et 75 ans et plus), le nombre de personnes vivant actuellement dans le ménage et évidemment l'appartenance à la vague Croix-Petit verte et mauve ou brune et pourpre (phase 1) du relogement. Sera également indiqué le n° d'ordre lors de la saisie des enquêtes (voir tableau récapitulatif, faisant de plus apparaître le nombre de citations de chacun des enquêtés, en **Annexe 2**). Tous ces éléments offrent l'avantage de cerner de façon approximative le « lieu d'où parle la personne », entendu non comme un lieu géographique, mais comme un point de vue particulier. L'hypothèse étant que certains critères (ancienneté dans le quartier, position dans le cycle de vie, structure familiale) peuvent avoir une incidence sur la manière de percevoir l'évolution du quartier, le processus de relogement, l'installation dans un nouveau logement, etc. D'autres indicateurs de positionnement auraient pu être intégrés (actuel quartier de résidence, CSP, activité professionnelle, nationalité, pays d'origine, etc). Toutefois, une limite impérieuse ne doit pas être franchie, celle de la préservation de l'anonymat des enquêtés (ées). Trop d'informations fournies auraient pu permettre d'identifier l'individu. Ceci n'était pas concevable pour deux raisons, d'abord pour des raisons éthiques générales, toute enquête de ce type se doit de préserver l'anonymat, ensuite parce que certains enquêtés ont explicitement formulé des inquiétudes par rapport à cette question : « *pour qui travaillez-vous, pour qui faites-vous ces enquêtes, comment seront utilisés mes propos ?* ». Ils n'acceptèrent de s'exprimer sur certains sujets qu'ils estimaient sensibles que lorsqu'ils eurent la certitude que leur nom ne figurerait pas et qu'il ne serait pas possible de les identifier. Aller plus loin dans les renseignements fournis sur la personne

¹⁷ Sur un plan *stricto-sensu* méthodologique, des améliorations sont intervenues entre l'étude de 2006 portant sur la Croix-Petit verte et mauve et celle de 2008, correspondant à la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Lors de la première étude les propos des ménages étaient transcrits sur le guide d'entretien papier, ceci a conduit à des imprécisions dans la restitution des enquêtes. Lors de la seconde étude, les entretiens furent systématiquement enregistrés avec des dictaphones, puis transcrits *in extenso* sous word. La qualité de la seconde étude doit donc être considérée comme meilleure.

exprimant un point de vue, serait donc trahir la confiance indispensable à toute conduite d'enquête sous forme d'entretien semi-directif.

Du croisement de ces différentes approches complémentaires (graphiques, tableaux de synthèse, explicitation de certains propos) devraient se dégager, tout à la fois une vue d'ensemble sur les thématiques de la recherche, mais également une précision dans le détail. Il est à espérer que ceci contribuera à sa manière à mieux saisir la manière dont sont vécues les complexes opérations de relogement consécutives à des rénovations urbaines, par ceux qui sont les plus directement concernés, les ménages relogés. Il est en outre probable que loin des perceptions manichéennes, se dégagent des constats nuancés, voire parfois contradictoires.

Raisons de l'installation initiale dans le quartier de la Croix-Petit (verte et mauve) :

<u>Raisons indiquées par les ménages :</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est évoquée :</u>	<u>En % du nombre d'indications explicitées :</u>
1) Agrandissement de la famille, cherchait logement plus grand :	13	21,7
2) Se rapprocher de la famille ou d'un membre déjà installé :	6	10,0
3) Raisons professionnelles :	5	8,3
4) Installation en ménage :	5	8,3
5) Regroupement familial, enfants venant de l'étranger :	4	6,7
6) Cherchait un logement social :	4	6,7
7) Cherchait un quartier central :	4	6,7
8) Habitait en foyer, cherchait logement social :	3	5,0
9) Hébergé en hôtel, cherchait logement social :	3	5,0
10) Hébergé en famille ou chez des amis, cherchait logt. social :	2	3,3
11) Suite à un divorce, devait trouver rapidement un logement :	2	3,3
12) Habitait en caravane, cherchait logement stable (logt. social) :	2	3,3
13) Est né(e) ici ou est venu (e) avec ses parents :	2	3,3
14) Décohabitation :	2	3,3
15) Ancien logement trop vétuste :	1	1,7
16) Habitait en squat, cherchait un logement social :	1	1,7
17) Aide pour l'élaboration d'un projet professionnel :	1	1,7
<u>Nombre total de raisons exprimées :</u>	<u>60</u>	<u>100,0</u>



: Raison en relation avec une modification de la structure familiale (43,3 % des indications).



: Raison traduisant une amélioration du mode d'habiter (53,3 % des indications).

Tableau n°1

Raisons de l'installation initiale dans le quartier de la Croix-Petit (brune et pourpre phase 1) :

<u>Raisons indiquées par les ménages :</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est évoquée :</u>	<u>En % du nombre d'indications explicitées :</u>
1) Agrandissement de la famille, cherchait logement plus grand :	8	12,5
2) Se rapprocher de la famille ou d'un membre déjà installé :	8	12,5
3) Raisons professionnelles :	2	3,1
4) Installation en ménage :	6	9,4
5) Regroupement familial, enfants venant de l'étranger :	0	0
6) Cherchait un logement social :	11	17,2
7) Cherchait un quartier central :	2	3,1
8) Habitait en foyer, cherchait logement social :	7	10,9
9) Hébergé en hôtel, cherchait logement social :	1	1,6
10) Hébergé en famille ou chez des amis, cherchait logt. social :	5	7,8
11) Suite à un divorce, devait trouver rapidement un logement :	4	6,2
12) Habitait en caravane, cherchait logement stable (logt. social) :	0	0
13) Est né(e) ici ou est venu (e) avec ses parents :	5	7,8
14) Décohabitation :	4	6,2
15) Ancien logement trop vétuste :	1	1,6
16) Habitait en squat, cherchait un logement social :	0	0
17) Aide pour l'élaboration d'un projet professionnel :	0	0
<u>Nombre total de raisons exprimées :</u>	<u>64</u>	<u>100,0</u>



: Raison en relation avec une modification de la structure familiale (**34,3 %** des indications).



: Raison traduisant une amélioration du mode d'habiter (**50 %** des indications).

Tableau n°1 bis

Pour quelle (quelles) raison (s), les ménages s'étaient-ils initialement installés dans le quartier de la Croix-Petit ? La question posée était ouverte. Plusieurs raisons pouvaient être énoncées. Les taux sont donc calculés en fonction de celles-ci et non du nombre de ménages enquêtés. Les enquêtés devaient expliciter les motifs de l'installation, en replaçant par ailleurs cette installation résidentielle particulière dans leur itinéraire résidentiel. Les **Tableaux n°1 et n°1 bis**, affinent donc les informations présentées dans les **Graphiques n°10 et n°10 bis**.

Les raisons en relation avec la situation familiale, la modification de la structure familiale (naissance, agrandissement de la famille, mais aussi mise en ménage) apparaissent déterminantes, 43,3 % dans le cas de la Croix-Petit verte et mauve, légèrement moins, avec 34,3 % dans celui de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Ceci constitue de manière

générale [Desponds, 2005], un puissant moteur des mobilités résidentielles. Se distingue par ailleurs un autre élément, pour une majorité de réponses exprimées, la solution résidentielle offerte par ce quartier offrait une amélioration par rapport à la situation initiale : agrandissement du logement, accès à l'indépendance par une décohabitation, accès à un logement social pour des ménages logés de façon précaire. Ceci est en particulier vrai de personnes de nationalité étrangère, récemment arrivées sur le territoire, résidant dans des conditions précaires et ayant trouvé à la Croix-Petit, une situation résidentielle stable et plus favorable. Au total, de façon synthétique, 53,3 % des raisons signalées par les enquêtés de Croix-Petit verte et mauve et 50 % de ceux de Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) réfèrent d'une manière ou d'une autre, à une amélioration de leur mode d'habiter.

L'accès à un logement social a été explicitement signalé dans 31,7 % des cas de la Croix-Petit verte et mauve et dans 37,5 % de celui de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) comme l'objectif principal. Dans ce cas, il est possible de dire que ces taux sont en relation avec le nombre de ménages enquêtés et non seulement des indications formulées. Autrement dit, plus du tiers des ménages ont, pour le moins, explicitement choisi un logement social. Si l'on se réfère aux **Graphiques n°10** et **n°10 bis**, il est possible de constater que seulement 13,5 % des ménages dans le premier cas et 15,2 % dans le second résidaient dans du locatif privé (ou étaient accédants à la propriété).

Les modalités de recherche du logement social n'ont pas été explicitées de manière systématique. Ont fréquemment été signalés le recours à l'employeur (en particulier le 1 % logement), des demandes à la mairie mais aussi des contacts directement pris auprès du bailleur, ceci étant en particulier le cas de la part de ceux qui résidaient initialement dans des logements gérés par SCIC habitat IdF.

○ **B) Perception générale sur le quartier et son évolution**

▪ ***1) Description des qualités et inconvénients du quartier***

Quelle est aujourd'hui, une fois réalisée l'opération de relogement, la perception que les ménages se font de leur ancien quartier de résidence ? La question du logement sera quant à elle analysée plus avant. Les **Graphiques n°12** et **n°12 bis** permettent de dégager une première tendance. Si l'ancien logement bénéficie d'une image plus positive que l'ancien quartier, il faut noter que les modalités « agréable » et « très agréable » dominent fortement tant pour l'un que pour l'autre (59,7 % des ménages de la Croix-Petit verte et mauve et 60,9 % de ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) s'expriment ainsi). Ceci peut *a priori* surprendre. Si la perception extérieure sur ce quartier était particulièrement négative, les ménages y ayant résidé, ne partageaient pas ce sentiment, tout du moins, en première approximation.

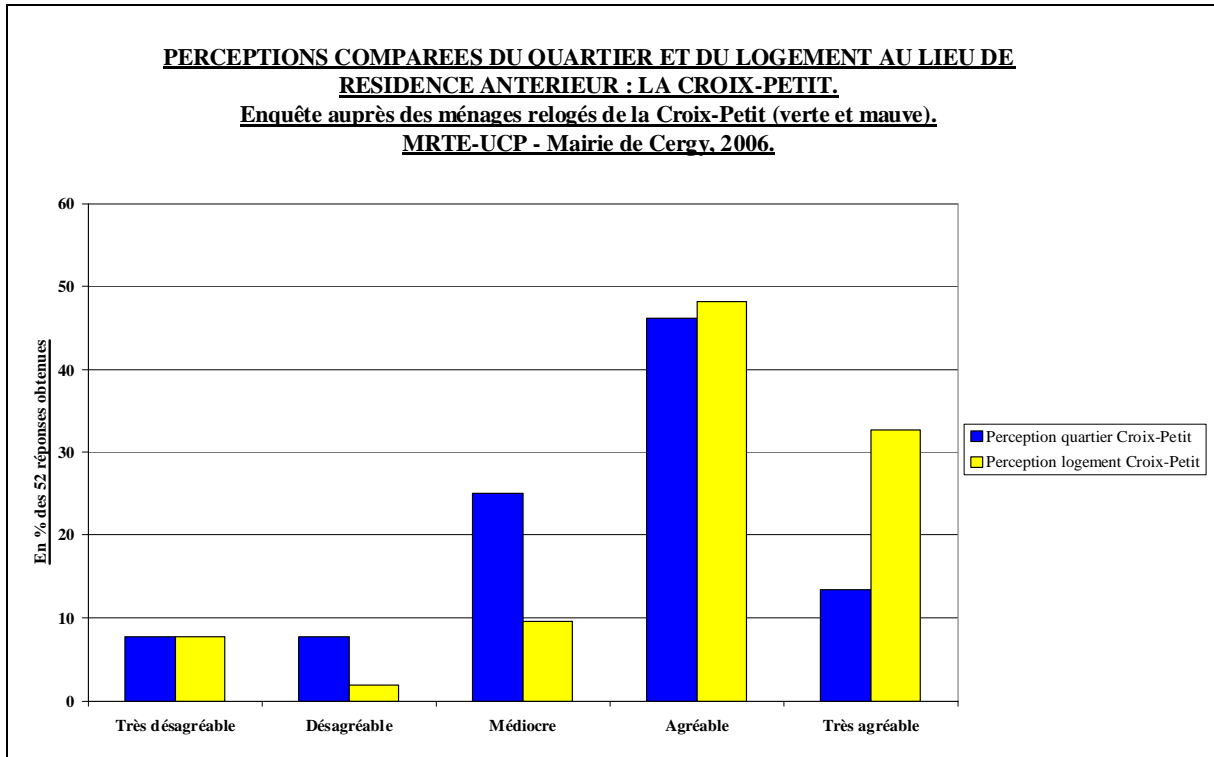
L'analyse plus fouillée des propos justifiant les aspects agréables du quartier (voir les **Tableaux n°2** et **n°2 bis**) permet de dégager certaines permanences. L'accès aux aménités urbaines pèse d'un poids conséquent : 46 % des indications des enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve y font allusion, 42,9 % de ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Ce quartier présentait de nombreux avantages en termes de situation en cœur de ville, ce qui renvoie aux objectifs du projet urbain initial de l'équipe d'aménageurs [Hirsch, 2000]. Cet aspect semble particulièrement important pour les ménages faiblement motorisés, en effet l'implantation du quartier permettait un accès aisé aux commerces (centre commercial régional des Trois fontaines, à la gare RER de Cergy-Préfecture, mais aussi à la Poste et à de nombreuses administrations).

L'autre aspect fréquemment cité par les enquêtés correspond aux relations d'entraide et de solidarité entre les résidents ; 36 % des indications à la Croix-Petit verte et mauve et 45,1 % à la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Les résultats obtenus diffèrent donc faiblement entre les deux enquêtes. Ce quartier est présenté comme un quartier où les solidarités entre les ménages étaient fortes, un « quartier – village » où tout le monde se connaissait, où desentraides spontanées se mettaient en place entre les ménages en cas de difficulté. Ceci renvoie à la notion de « quartier-ressource » [Vieillard-Baron, 1996].

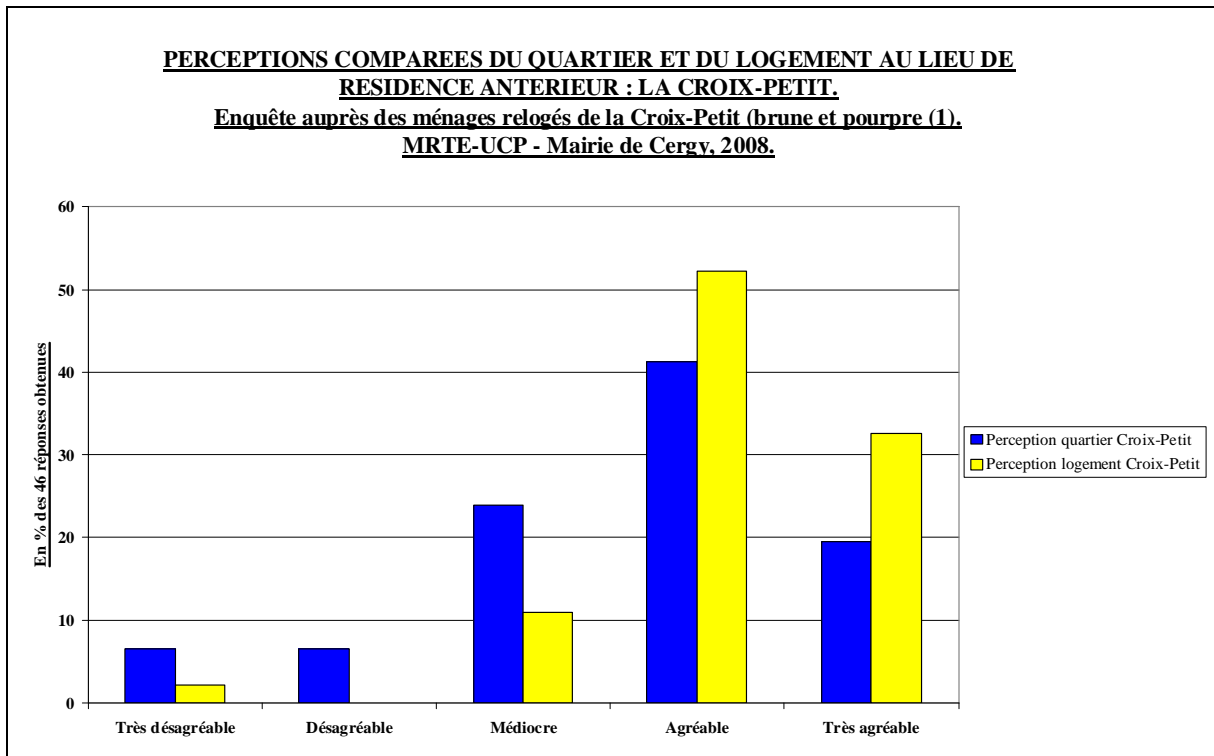
De façon plus explicite, les enquêtés avaient la possibilité de préciser leur point de vue sur tel ou tel aspect¹⁸. Ainsi l'un d'eux, l'enquêté **n°1 [CP1 ; installation : (1973-1982) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 6 personnes]** décline certains des avantages du quartier : « *En cas de panne, il pouvait y avoir une entraide dans le quartier. On pouvait bricoler la voiture sur le parking. Il existait une solidarité entre les voisins, en particulier par rapport aux enfants. Si quelqu'un était malade, il y avait toujours quelqu'un pour garder les enfants* ». Mais aussi, plus loin, certains de ses problèmes récurrents : « *Il devenait impossible de dormir dans le quartier. Sans cesse des bruits de moteurs. Souvent des départs de feux. Souvent des interventions de la police. Une voiture brûlée tous les week-ends. Souvent des pare-brise cassés ou des pneus crevés. Il faut dire que le quartier avait déjà une mauvaise réputation au début des années 80. Avec les jeunes en particulier cela devenait difficile : On pouvait sympathiser avec eux, mais pas critiquer. On essayait d'éviter les ennuis pour éviter les représailles . Cela devenait très difficile, car il devenait difficile de se faire entendre des jeunes. On pouvait au mieux obtenir la tranquillité avec eux. En fait, c'était la loi du silence, l'omerta... Il y avait du trafic de drogue. Tout le monde savait qui organisait cela, sans que*

¹⁸ Lorsque la citation correspondra à un ménage enquêté de la Croix-petit verte et mauve, il sera indiqué CP1. Dans le cas d'un ménage de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), figurera CP2.

l'on puisse rien faire, rien dire. Qu'est-ce que vous voulez que je dise moi ? Je suis étranger. Si j'étais intervenu, on m'aurait répondu, 'de quoi tu te mêles toi, tu n'es pas Français ! Arrête de faire le Français ! (sic) '. En fait, la seule petite lumière, c'était le bricolage entre les gens et la solidarité avec les nourrices pour la garde des enfants ».



Graphique n°12



Graphique n°12 bis

D'autres insistent davantage sur la situation du quartier par rapport au territoire urbain, ainsi le **n° 27 [CP1 ; installation : (1993-2002) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « *C'était un quartier agréable car tous les magasins étaient à côté, les écoles également, proche des étangs mais dans l'ensemble c'était un quartier mitigé à cause des violences, des vols. Il y avait de temps en temps des violences, la détérioration des bâtiments, la présence des cafards* ». D'une manière générale, il est exceptionnel que n'aient été signalés que des aspects agréables. Ces derniers étant contre-balançés par le signalement de nombreuses difficultés, comme il a été indiqué pour les enquêtés **n°1** et **n°27**. À sa façon plus provocatrice, l'enquêté **n°8 [CP1 ; installation : (1973-1982) ; [60 – 74 ans] ; Famille de 4 personnes]** va dans le même sens : « *Initialement, c'était un quartier avec de grands espaces. Un quartier aéré. Un quartier un peu résidentiel. Les loyers n'étaient pas chers. Au moment du départ, il n'y avait plus rien d'agréable. C'était pourri. Peur des cambriolages. Peur pour les enfants. Peur en général. Il devenait impossible de sortir le soir. Il y avait des difficultés avec les jeunes. Personnellement, j'étais respecté dans le quartier parce que j'avais connu les enfants petits. Par contre, pour d'autres personnes, il y avait des difficultés. Au moment de la 'Fête du mouton', on trouvait de tout, des peaux de bêtes et des détritrus* ». Il est tout de même plus fréquent de trouver des descriptions insistant sur l'ambiance dans le quartier, sur des formes de convivialité, précisons toutefois que celles qui furent décrites renvoyaient souvent au fonctionnement du quartier lors des années quatre-vingt ou au début quatre-vingt-dix, ainsi du témoignage du **n°6 [CP1 ; installation : (1983-1992) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « *Le plus agréable à la Croix-Petit, c'était les locataires, car il y avait une bonne entente. Il y avait une entraide entre les personnes. Les gens étaient liés entre eux. On rigolait bien. En été, les gens se retrouvaient pour discuter, quelle que soit l'origine (Afrique ou Maghreb). Les fêtes des écoles, les kermesses étaient très importantes. L'école était une bonne école. Léo (la directrice de l'école implantée au cœur de la Croix-Petit ndlr) faisait beaucoup de travail* ».

Pour les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), les propos suivants peuvent être reproduits confirmant ceux des ménages de la Croix-Petit verte et mauve. Ils portent sur l'accès au centre : **n°70 [CP2 ; installation : (1973-1982) ; [20 – 29 ans] ; Couple]** : « *Tout le monde se connaissait depuis tout petit. C'est bien placé. Il y a le centre commercial pas loin. Comment dire ? On va dire qu'il y avait de l'ambiance. C'était animé dans tous les sens. En bien et en mal. Des fois c'était animé avec tout le monde dehors et tout ça c'était sympa. Et des fois, bah ! Y avait des descentes de flics. C'était un peu chaud* », le **n°82 [CP2 ; installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Ménage d'une personne]** : « *Bon bah ! C'était près de Auchan tout ça. Près des commerces. Pour ça, il y avait ce qu'il fallait. C'est tout, sinon sans plus. Il n'y avait rien de spécial. Je ne traînais jamais là-bas* » ou encore le **n°56 [CP2 ; installation : (1983-1992) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 2 personnes]** : « *Le voisinage, je parle des adultes pas des gamins parce qu'il y avait quand même pas mal de bruit et tout ça, mais les adultes, oui. La proximité de tout. C'est à dire ? C'est à dire piscine, gare, préfecture, euh... centre commercial. Non, vraiment ce qui était bien, c'est qu'il y avait de l'ambiance qu'on trouvera jamais ailleurs, de la solidarité ; on pouvait compter sur n'importe qui ! Il y avait les jeunes qui défendaient les habitants, on était vraiment une famille ! Moi, à 3 – 4 heures du matin, j'avais pas peur à la Croix-Petit* ».

La solidarité entre les résidents est fréquemment mise en avant. Ainsi pour le **n°81 [CP2 ; installation : (1983-1992) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « *Agréable ? Y en avait beaucoup. Bah ! Les gens se parlaient contrairement à ici. Bon bah ! On rentre et voilà et puis c'était quand même plus convivial. On se parlait et quand les enfants étaient petits à l'école et puis j'avais moi participé à une association pendant deux – trois ans. J'étais au chômage et il fallait que je m'occupe. J'ai participé à une association qui s'appelait de 'Femmes à femmes'. C'était des rencontres entre femmes et puis il y avait le*

club du mercredi pour les enfants. Je ne sais plus comment on l'avait appelé, où on occupait les enfants, on leur faisait des sorties, etc. Donc, voilà, on avait fait des fêtes, des choses comme ça. C'était sympa quoi ! », de même le **n°80 [CP2 ; installation : (1983-1992) ; [60 – 74 ans] ; Ménage d'une personne]** : « *Quand je suis arrivée, c'était un quartier qui était superbe parce qu'on se connaissait tous. J'ai vu naître les enfants de mes voisins. Vous vous rendez compte, on se connaissait tous ! Quand il y avait des problèmes ça allait encore, tous les enfants écoutaient tout le monde. Et puis ça s'est dégradé et les gens restaient chez eux. Depuis après la rénovation de 1992, le quartier était vraiment bien. On rentrait chez soi, on n'entendait plus rien. Quand il y avait le feu tout le monde était prévenu* ». Plus nuancé, le **n°78 [CP2 ; installation : (1983-1992) ; [60 – 74 ans] ; Famille 8 personnes]** : « *Il y avait des hauts et des bas. Il y avait des jeunes qui faisaient du bruit et tout ça tard dans la nuit, mais nous on était jamais agressé. Nos enfants n'ont rencontré aucune difficulté. Il y avait de la courtoisie, de la mixité. On s'entendait bien. Il y avait une harmonie. Peut-être que les autres ont qualifié cela autrement. Nous, on n'a jamais été cambriolé et puis le respect, c'est mutuel* ».

Les aspects les plus agréables du quartier (verte et mauve) :

<u>Indications sur les aspects les plus agréables du quartier de la Croix-Petit :</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est apparue :</u>	<u>En % du nombre d'indications formulées :</u>
1) Ambiance, les relations de convivialité entre les voisins :	20	20,0
2) Des commerces aisément accessibles :	13	13,0
3) La proximité du centre (préfecture, banque, poste, CAF, sécu.) :	12	12,0
4) La proximité de tous les établissements scolaires :	8	8,0
5) La proximité des transports :	8	8,0
6) Un quartier-village où tout le monde se connaissait :	7	7,0
7) Des logements agréables et bien conçus :	6	6,0
8) La proximité des équipements de loisir :	5	5,0
9) La tranquillité dans le quartier :	4	4,0
10) La solidarité, l'entraide pour les enfants :	4	4,0
11) Un quartier avec des gens de toutes origines :	3	3,0
12) Des loyers pas chers :	3	3,0
13) Des espaces de jeux pour les enfants :	3	3,0
14) Un quartier facile pour se garer :	2	2,0
15) Les fêtes dans le quartier :	1	1,0
16) La solidarité, l'entraide pour le bricolage, pour les voitures :	1	1,0
<u>Nombre total de propositions d'amélioration :</u>	<u>100</u>	<u>100,0</u>



: Indications renvoyant à l'accès aux aménités urbaines (**46 %** des indications).



: Indications renvoyant aux relations entre les résidents (**36 %** des indications).

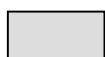
Tableau n°2

Les aspects les plus agréables du quartier (brune et pourpre phase 1) :

<u>Indications sur les aspects les plus agréables du quartier de la Croix-Petit :</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est apparue :</u>	<u>En % du nombre d'indications formulées :</u>
1) Ambiance, les relations de convivialité entre les voisins :	20	22,0
2) Des commerces aisément accessibles :	12	13,2
3) La proximité du centre (préfecture, banque, poste, CAF, sécu.) :	11	12,1
4) La proximité de tous les établissements scolaires :	4	4,4
5) La proximité des transports :	9	9,9
6) Un quartier-village où tout le monde se connaissait :	9	9,9
7) Des logements agréables et bien conçus :	6	6,6
8) La proximité des équipements de loisir :	3	3,3
9) La tranquillité dans le quartier :	3	3,3
10) La solidarité, l'entraide pour les enfants :	4	4,4
11) Un quartier avec des gens de toutes origines :	3	3,3
12) Des loyers pas chers :	2	2,2
13) Des espaces de jeux pour les enfants :	0	0,0
14) Un quartier facile pour se garer :	0	0,0
15) Les fêtes dans le quartier :	3	3,3
16) La solidarité, l'entraide pour le bricolage, pour les voitures :	2	2,2
<u>Nombre total de propositions d'amélioration :</u>	<u>91</u>	<u>100,0</u>



: Indications renvoyant à l'accès aux aménités urbaines (42,9 % des indications).



: Indications renvoyant aux relations entre les résidents (45,1 % des indications).

Tableau n°2 bis

Les éléments désagréables du quartier tels qu'ils sont présentés dans le **Tableau n°3**, renvoient à certaines des descriptions formulées précédemment, en particulier par les **n°1** et **n°27**, voire dans une moindre mesure du **n°8**. Les relations avec les jeunes constituent le problème le plus fréquemment évoqué (32,8 % des indications), de même que les nuisances sonores importantes (14,6 %) et les formes de délinquance régnant dans le quartier (28 %)¹⁹. Les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) mettent l'accent sur les mêmes aspects avec des niveaux différents. Les résultats pour ces trois grands regroupements d'éléments désagréables sont respectivement de 28,6 %, de 20,2 % et de 17,9 % (voir **Tableau n°3 bis**). Notons que ces enquêtés ont signalé à cinq reprises, la « *réputation du*

¹⁹ Il peut surprendre que les indications fournies par les ménages sur les aspects agréables ou désagréables du quartier dépassent le nombre d'enquêtés. De fait, un enquêté pouvait dans sa réponse aborder plusieurs sujets débouchant sur la création de nouveaux items ou l'augmentation du compteur de ceux déjà signalés.

quartier, son image de ghetto », ce qui peut à la fois correspondre à des formes de délinquance et à un état de dégradation du bâti.

La description du **n°2 [CP1 ; installation : (1973-1982) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 4 personnes]** est assez caractéristique concernant la question de la relation difficile avec certains jeunes : *« Il faut voir que certains enfants en bas âges (4 - 5 ans) traînaient jusqu'à minuit dehors. Les relations avec les jeunes ados étaient tendues. Quand ils étaient plusieurs, ils lançaient des mots. Beaucoup de provocations, voire des insultes. Pour provoquer. Personnellement, je réagissais à ces provocations car je travaillais sur place et j'étais assez connue, respectée d'une certaine façon, je crois. Certains adultes attisaient, allumaient la flamme pour exciter les jeunes »*. De même celle **n°20 [CP1 ; installation : (1983-1992) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 3 personnes]** insiste sur les problèmes quotidiens auxquels pouvaient conduire ces mauvaises relations : *« Dégradation des immeubles... Les jeunes ados et certains enfants étaient agressifs. J'ai dû défendre parfois mes sœurs, demander des ballons qu'ils ne voulaient pas rendre... Il y a un problème d'éducation, de bandes et en plus une mauvaise réputation du quartier qui n'arrange rien »*. La question de l'image du quartier se trouve ici posée.

Le **n°10 [CP1 ; installation : (1993-2002) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 4 personnes]** aborde quant à lui les difficultés de l'insertion initiale dans le quartier, en particulier, pour les ménages arrivés dans le courant des années quatre-vingt-dix : *« Certains voisinages. Certains anciens habitants percevaient mal l'arrivée de nouveaux arrivants. Des gens s'étaient appropriés ce quartier. On se sentait intrus dans leur quartier. Au début, il y avait souvent des regards. Après, cela s'est apaisé. Le problème est qu'il est impossible de faire confiance aux adultes. Il y a des meneurs (bien extérieurement, mais qui jouent un double-jeu). Il y avait parfois des caillassages des voitures des autres départements »*. Les témoignages de ce type remettent en question la description qui a été faite précédemment d'un quartier où existeraient de fortes solidarités. De fait, il est probable que les deux réalités ont dû co-exister. Précisons par ailleurs que l'enquêté avait soulevé un autre aspect de la question. Il estime que les difficultés initiales d'insertion qu'il rencontra lors de son installation dans le quartier ont pu provenir du fait qu'originaire du sous continent indien, il n'aurait pas été reconnu comme faisant partie de la communauté dominante sur le quartier de la Croix-Petit. Cette analyse nous fait glisser vers les mécanismes de fonctionnement communautariste observés dans le monde anglo-saxon. Nous ne disposons pas à ce stade des éléments pour valider ou invalider les remarques de l'enquêté **n°10**. Notons toutefois, que l'enquêté **n°12 [CP1 ; installation : (1983-1992) ; [30 – 39 ans] ; Couple]**, originaire lui également des mêmes territoires a développé des analyses similaires.

La question des formes de délinquance et des tensions que ceci engendrait avec la police, est fréquemment revenue dans les propos des enquêtés. Le **n°7 [CP1 ; installation : (1993-2002) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 3 personnes]** met l'accent sur le développement de divers trafics, aspect évoqué également plus haut par l'enquêté **n°1** : *« Au moment où il y avait les élections, il y avait davantage de problèmes avec les jeunes qui mettaient le feu. Des gens de l'intérieur comme de l'extérieur étaient concernés. Problèmes de drogue (cocaïne). Les problèmes étaient plutôt concentrés au cœur de la cité, mais pas là où j'habitais »*. Plusieurs enquêtés ont insisté sur les relations difficiles entre les jeunes et la police, certains évoquant souvent une sorte de jeu de provocation débouchant sur des interventions musclées, mais éphémères de la police. L'enquêté **n°17 [CP1 ; installation : (1993-2002) ; [60 – 74 ans] ; Couple]** décrit à sa façon la situation, en faisant, ce qui pourra surprendre, un parallèle avec la situation en ex-URSS : *« Le problème principal ? L'entourage. On a tout vu. Des affrontements avec la police locale... Notre bâtiment était une véritable forteresse (les jeunes pouvaient balancer des couvercles de bouches d'égout, des pierres...) C'était un nid de voleurs. La police française ne faisait rien là-bas. Leurs voitures*

*ne pouvaient pas venir, elles recevaient des pierres voire des cocktails molotov. Ici, on est très laxiste. En URSS, il y aurait eu des tanks. En Azerbaïdjan, c'était des répressions par des massacres... Aujourd'hui, c'est toujours la même chose : regardez à l'opéra de Moscou, à Belslan... La section ALPHA (le GIGN russe), ce n'est pas des tendres et ils font des boucheries généralement... ». Doit-on pour autant comprendre que les interventions de ce type constituent des exemples à suivre ? L'enquêté **n°32 [CP1 ; installation : (1993-2002) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 4 personnes]** fournit des indications complémentaires sur la question : « *Les aspects les plus désagréables : les rodéos de voitures en plein dans la cité, les feux de poubelles, un quartier trop bruyant : postes de musique à fond. Les rassemblements de jeunes dans la cour. Sachez que les gardiens avaient déserté le quartier* ». Apparaît ici la question de l'absence de gardiens susceptibles de régler certains problèmes. Restons-en à ce stade, à l'aspect descriptif des principaux désagréments du quartier de la Croix-Petit.*

Les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) confirment pour l'essentiel, les propos précédents. Concernant les relations avec les jeunes, le **n°82 [CP2 ; installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Ménage d'une personne]** indique : « *Le bruit, la nuit. Les jeunes faisaient beaucoup de bruit, ils s'arrêtaient jamais, c'était gênant. En plus moi, je travaille tôt, j'ai des heures assez décalées et j'ai besoin de dormir. Ce n'était pas trop possible avec tout ce bruit tout le temps et jusqu'à tard dans la nuit* » ; le **n°68 [CP2 ; installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 2 personnes]** est plus acerbe : « *Bah les gens ! Les habitants... qu'ils aient autant d'enfants... Je sais pas, notre enfant, elle pouvait pas rester dehors jouer tranquille... Il fallait faire tout le temps attention aux enfants et des gens qui fumaient tout le temps là dedans. Franchement, c'était un quartier désagréable ! Au bout de vingt jours, les gens sont entrés chez nous et on nous a volés ! Au bout de vingt jours ! On a pensé tout de suite à faire une demande pour partir... parce que c'était très sale aussi... Je sais pas, il y avait des chats qui entraient par le balcon... Vraiment, c'était très sale !* ». D'autres enquêtés nuancent davantage comme le **n°59 [CP2 ; installation : (1973-1982) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « *Désagréable ? Je leur en veux pas spécialement, c'est les jeunes qui n'ont pas spécialement de local... qui n'ont rien à faire de leurs journées ou de leurs soirées. Voilà... Je ne sais pas si on peut mettre cela sur leur dos... Mais bon, c'est la jeunesse... Mais, jamais, jamais, ils ont manqué de respect à quelqu'un qui... voilà quelqu'un qui allait travailler le lendemain... Non, ils vont pas squatter devant ta porte... Devant chez nous, ils venaient pas... Mais c'est vrai que devant certains immeubles, ils étaient là en permanence, ça doit pas être agréable pour les locataires. Je sais pas comment il faut formuler ça* ».

La délinquance a été signalée par l'enquêté **n°68** ci-dessus, plusieurs enquêtés insistent par ailleurs sur ce point, comme le **n°67 [CP2 ; installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Couple]** : « *Ah ! Le voisinage était insupportable... On m'a cassé ma porte, on m'a cambriolé !* » ou le **n°77 [CP2 ; installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille 3 personnes]** : « *Le quartier faisait enclavé, communautaire. On ne s'entendait pas vraiment bien avec les voisins. En plus, il y avait des dealers dans l'immeuble. Je ne me sentais pas vraiment à ma place là-bas* ». Quant au **n°70 [CP2 ; installation : (1973-1982) ; [20 – 29 ans] ; Couple]**, il insiste davantage sur les relations avec la police : « *Franchement, c'était les flics parce que voilà, même si tu faisais rien, en gros ils te faisaient chier. Je tiens à préciser que je n'ai jamais foutu la merde. Mais, même, ils te font chier quand même. À titre d'exemple, l'autre fois j'allais chez mes parents en costume et tout à peine on met un pied là-bas avec des amis, on se fait contrôler. Ils nous agressent. Enfin voilà, c'est désagréable quoi. J'habitais là-bas, j'étais en bas, j'allais pas traîner ailleurs alors que j'habite ici. Il suffit qu'ils te voient dehors pour te faire chier* ». Nous aurons ultérieurement à approfondir sur les éléments ayant contribué à la dégradation accélérée du quartier (**Chapitre B** 3) : « **Facteurs**

de la dégradation du quartier »), ainsi que sur les remèdes susceptibles d'être employés (Chapitre B) 4) : « *Quelles solutions pour éviter la dégradation du quartier ?* »).

Les aspects les plus désagréables du quartier (verte et mauve) :

<u>Indications sur les aspects les plus désagréables du quartier de la Croix-Petit :</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est apparue :</u>	<u>En % du nombre d'indications formulées :</u>
1) Jeunes qui faisaient des bêtises :	12	14,6
2) Feux fréquents dans les poubelles, voire dans les couloirs :	10	12,2
3) Bruits nocturnes dus aux voitures ou aux motos :	10	12,2
4) Dégradation des immeubles et des espaces verts :	7	8,5
5) Voisinage, des bagarres, des querelles, des altercations :	5	6,1
6) Problèmes de drogue (cocaïne ou (et) haschich) :	5	6,1
7) Insultes de la part des jeunes, manque de respect entre générations :	5	6,1
8) Des jeunes voire de enfants en bas-âge qui traînaient le soir :	4	4,9
9) Détérioration sur les voitures, voire voitures brûlées :	4	4,9
10) Inquiétude pour ses propres enfants :	3	3,7
11) Impossibilité de sortir le soir, risque de tensions :	2	2,4
12) Postes de musique des jeunes, trop bruyants :	2	2,4
13) Les regards de ceux qui s'étaient appropriés le quartier :	2	2,4
14) Beaucoup de squats :	2	2,4
15) La désertion des gardiens :	2	2,4
16) Relations voire affrontements avec la police :	2	2,4
17) Souvent des difficultés pour accéder à son propre appartement :	2	2,4
18) Ventes de voitures ou de vélos volés :	1	1,2
19) Cambriolage dans son propre appartement :	1	1,2
20) Les cafards dans le logement :	1	1,2
21) Réputation du quartier, son image de ghetto :	0	0,0
22) Gestion des poubelles, des déchets :	0	0,0
<u>Nombre total de propositions d'amélioration :</u>	<u>82</u>	<u>100,0</u>



: Indications renvoyant aux relations avec les jeunes (32,8 % des indications).



: Indications renvoyant aux nuisances sonores (14,6 % des indications).



: Indications explicites renvoyant à des formes de délinquance (28 % des indications).

Tableau n°3

Les aspects les plus désagréables du quartier (brune et pourpre phase 1) :

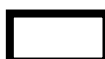
<u>Indications sur les aspects les plus désagréables du quartier de la Croix-Petit :</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est apparue :</u>	<u>En % du nombre d'indications formulées :</u>
1) Jeunes qui faisaient des bêtises :	10	11,9
2) Feux fréquents dans les poubelles, voire dans les couloirs :	1	1,2
3) Bruits nocturnes dus aux voitures ou aux motos :	10	11,9
4) Dégradation des immeubles et des espaces verts :	8	9,5
5) Voisinage, des bagarres, des querelles, des altercations :	4	4,8
6) Problèmes de drogue (cocaïne ou (et) haschich) :	6	7,1
7) Insultes de la part des jeunes, manque de respect entre générations :	2	2,4
8) Des jeunes voire de enfants en bas-âge qui traînaient le soir :	9	10,7
9) Détérioration sur les voitures, voire voitures brûlées :	2	2,4
10) Inquiétude pour ses propres enfants :	3	3,6
11) Impossibilité de sortir le soir, risque de tensions :	1	1,2
12) Postes de musique des jeunes, trop bruyants :	7	8,3
13) Les regards de ceux qui s'étaient appropriés le quartier :	1	1,2
14) Beaucoup de squats :	2	2,4
15) La désertion des gardiens :	1	1,2
16) Relations voire affrontements avec la police :	3	3,6
17) Souvent des difficultés pour accéder à son propre appartement :	1	1,2
18) Ventes de voitures ou de vélos volés :	1	1,2
19) Cambriolage dans son propre appartement :	2	2,4
20) Les cafards dans le logement :	2	2,4
21) Réputation du quartier, son image de ghetto :	5	6,0
22) Gestion des poubelles, des déchets :	3	3,6
<u>Nombre total de propositions d'amélioration :</u>	<u>84</u>	<u>100</u>



: Indications renvoyant aux relations avec les jeunes (28,6 % des indications).



: Indications renvoyant aux nuisances sonores (20,2 % des indications).



: Indications explicites renvoyant à des formes de délinquance (17,9 % des indications).

Tableau n°3 bis

▪ 2) Avis sur l'évolution du quartier

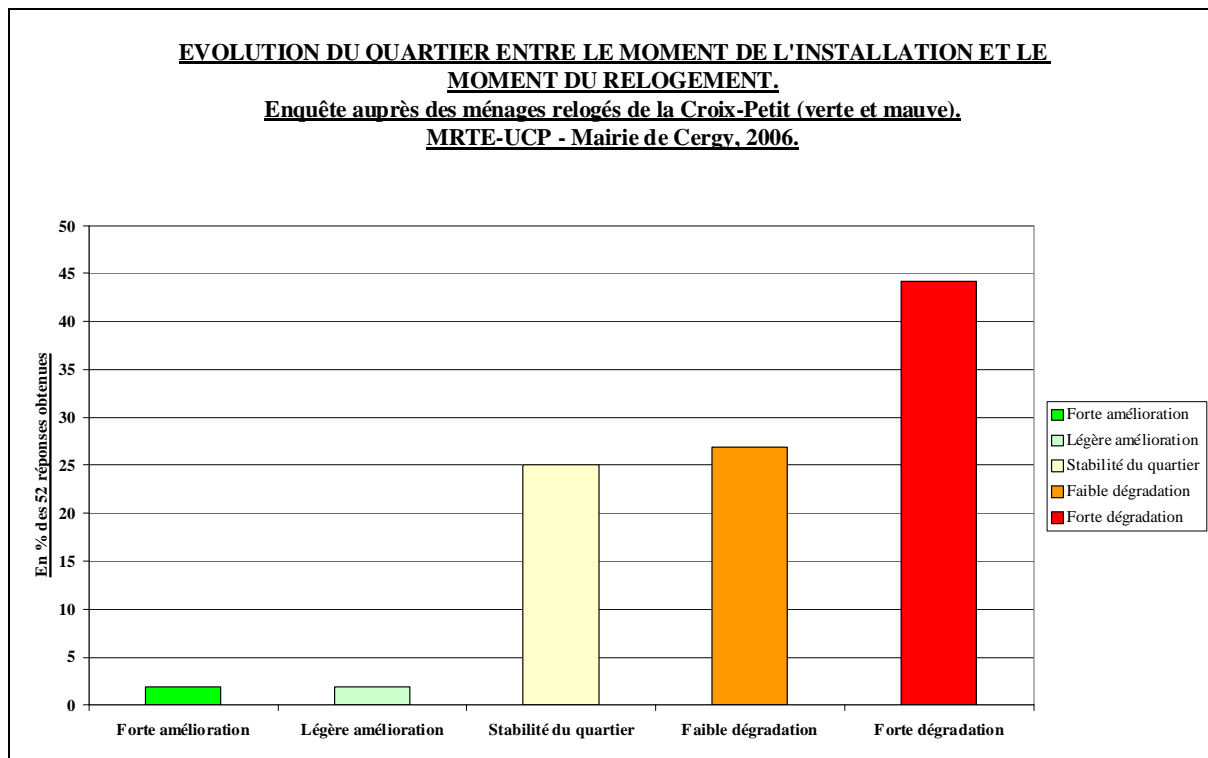
Comment a évolué le quartier entre le moment de votre installation initiale dans celui-ci et votre relogement dans un nouveau quartier ? Cette question faisait écho aux descriptions précédemment présentées. Il peut en effet sembler paradoxal qu'un quartier soit à la fois présenté d'une façon fortement positive (solidarités entre les ménages, ambiance de convivialité) et fortement négative (dégradation du cadre de vie, accroissement des problèmes de délinquance, mauvaises relations avec les jeunes). Est-il possible d'identifier les moments où serait survenue une forme de bifurcation : pour simplifier, du quartier populaire au quartier « ghetto urbain ». La présence parmi les enquêtés de nombreux ménages installés depuis les années soixante-dix, comme l'a montré le **Graphique n°2**, dix-huit ménages de la Croix-Petit verte et mauve, parmi les cinquante deux enquêtés, soit 36,6 % s'étaient installés entre 1973 et 1982, autrement dit depuis la création même du quartier, devrait fournir quelques pistes explicatives. Ces ménages installés précocement sont moins nombreux à la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), seulement 10 sur 46, soit 21,7 % (voir **Graphique n°2 bis**).

À la Croix-Petit verte et mauve, comme l'indique le **Graphique n°13**, le sentiment est celui d'une « forte dégradation du quartier ». Non majoritaire, cette modalité atteint tout de même 44,2 %. Si l'on ajoute les ménages considérant que le quartier avait connu une « faible dégradation », le taux monte à 71,1 %. La perception de cette dégradation est partagée par les ménages de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), mais à des niveaux un peu plus faibles (voir **Graphique n°13 bis**), 37 % des enquêtés signalant une « forte dégradation du quartier », taux montant à 58,7 % si l'on ajoute ceux qui évoquent une « faible dégradation ».

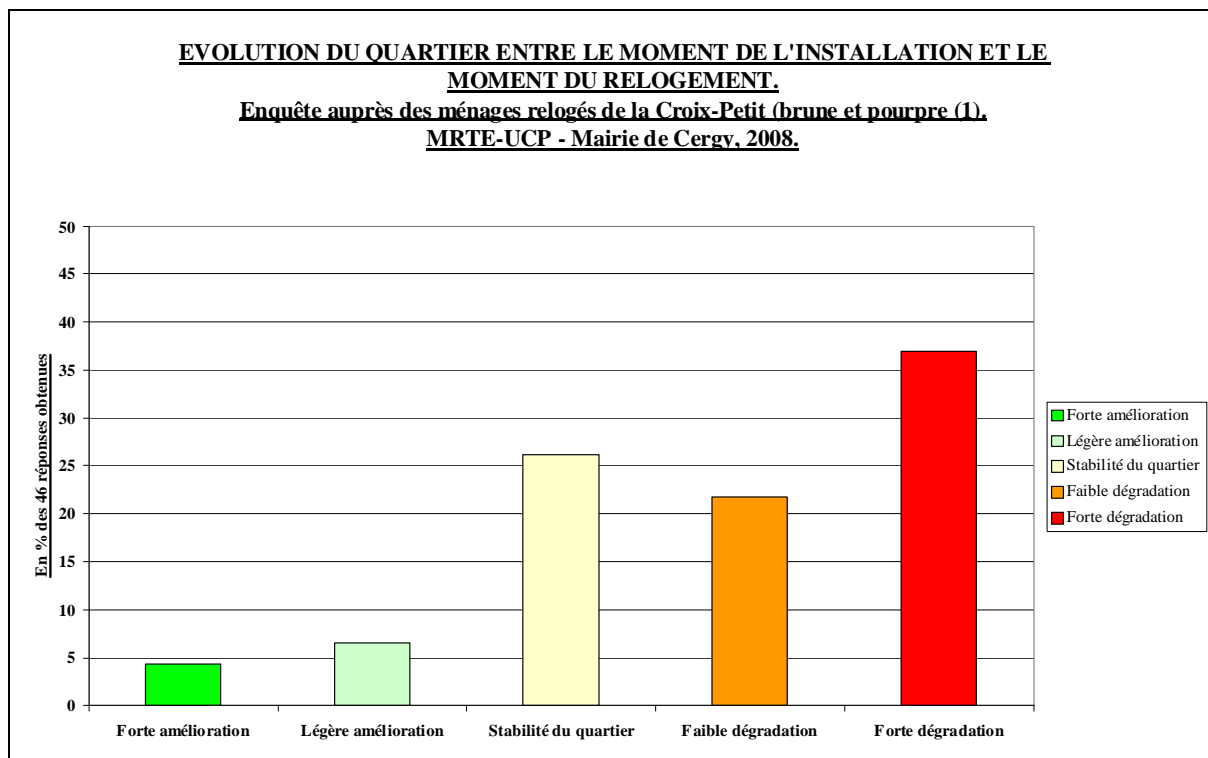
Le moment de l'arrivée dans le quartier a pu avoir une incidence sur la perception de la dégradation. À sa manière, l'enquêté **n° 60 [CP2 ; installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 4 personnes]** ayant résidé jeune dans le quartier, puis étant rentré dans son pays d'origine, l'Algérie, avant de revenir une vingtaine d'années plus tard, indique : « *Bon, moi, je n'ai rien à dire pendant que j'ai habité. En 1975, quand on est rentré, c'était calme. En plus nous on était au 2, on s'entendait bien et il y avait de l'ambiance. C'est après le... Je trouve que c'est après, quand moi je suis partie, que maman venait en vacances, elle m'en parlait. C'est disons, vers les 1986-87, par là, y'avait des changements. Elle m'avait dit qu'il y avait des problèmes à la Croix-petit et tout. Et pour ça, avant, y'en avait pas...* » ou encore, plus loin « *Je sais pas, il y avait le nombre, beaucoup de gens... Je trouve qu'il y avait encore plus de personnes. Même partout, pas seulement à la Croix-Petit... Après vingt ans, je suis revenu, il y avait un très grand changement. Très grand changement. Dans tout ! Point de vue travail, point de vue... tout ! Il y avait quelque chose qui avait changé* ».

De manière assez surprenante, dans le cas de la Croix-Petit verte et mauve, ce ne sont pas les ménages les plus anciennement implantés sur le quartier qui mettent le plus fortement l'accent sur la dégradation de celui-ci. Si l'on cumule de nouveau les modalités « forte dégradation » et « faible dégradation », les ménages installés entre [1973 et 1982] partagent à 66,7 % cette perception, taux très proche des 65 % obtenus pour ceux installés entre [1993 et 2002], mais sensiblement inférieur aux 85,8 % des ménages de la période [1983 – 1992]. L'ancienneté d'implantation dans le quartier ne semble donc pas opérer comme il aurait *a priori* été possible de s'y attendre. Il serait hasardeux de proposer des pistes explicatives, les hypothèses potentiellement crédibles étant nombreuses et ne pouvant être testées de manière fiable. Compte tenu du faible nombre de ménages de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), installés entre [1973 et 1982], il n'a pas été pertinent de comparer selon le même découpage temporel. L'opposition entre les ménages arrivés avant 1993 et à partir de 1993, révèle dans ce cas des contrastes plus conformes à l'hypothèse initiale. Comme l'indiquent les **Graphiques n°14** et **n°14 bis**, 75 % des ménages de la Croix-Petit verte et mauve arrivés avant 1993 considèrent que la dégradation a été « faible » ou « forte » (à comparer au taux

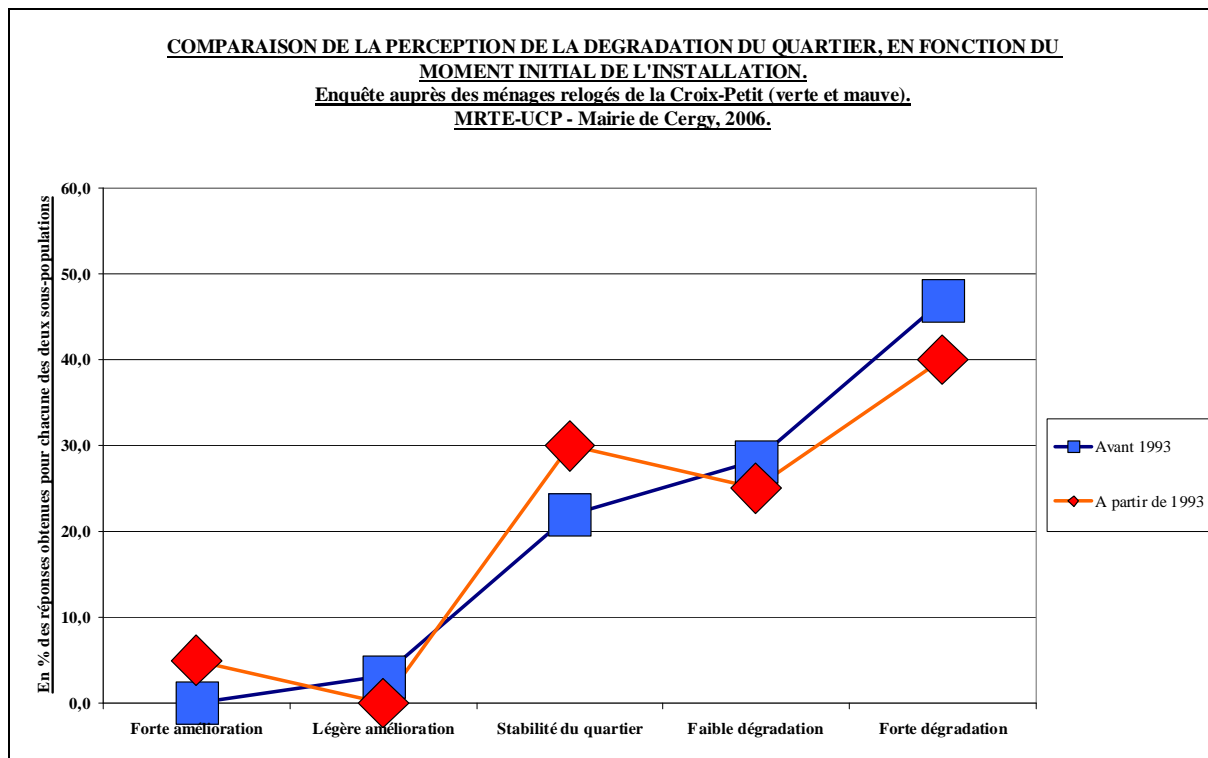
également élevé de 65 % pour ceux venus à partir de 1993). Les résultats sont respectivement de 68,4 % et de 53,8 % à la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1).



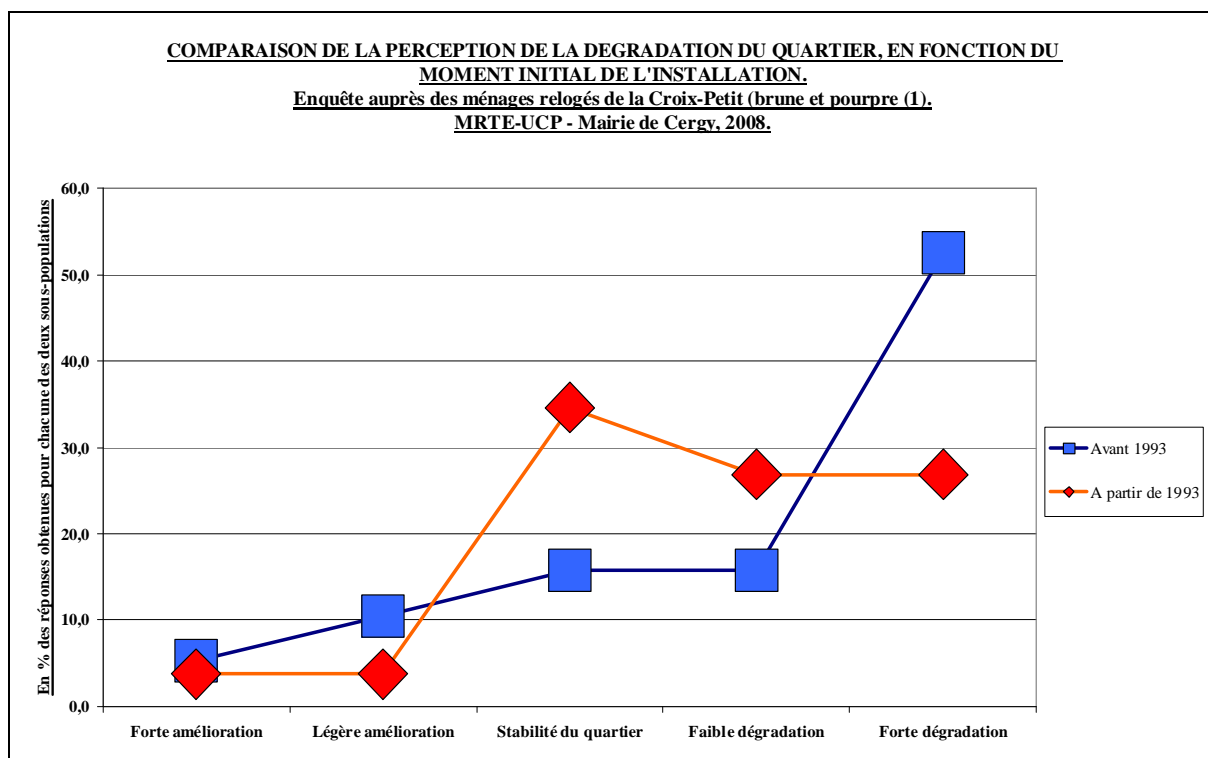
Graphique n°13



Graphique n°13 bis



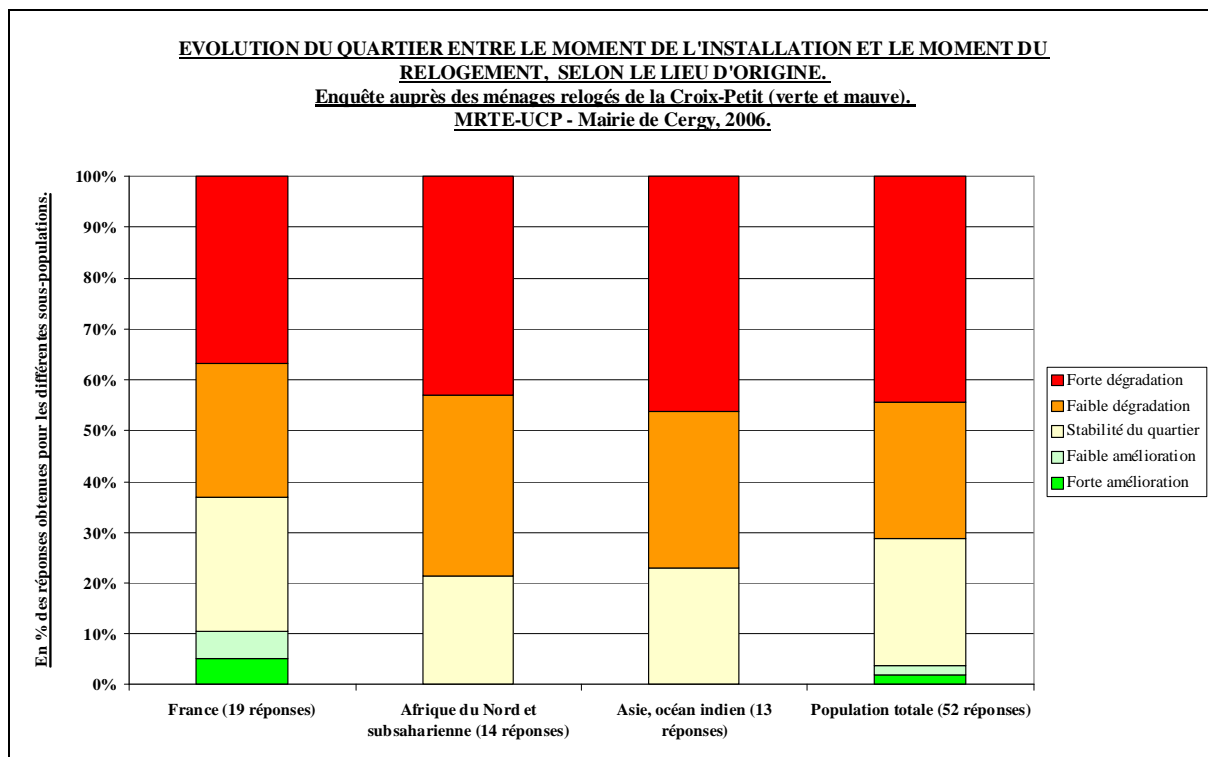
Graphique n°14



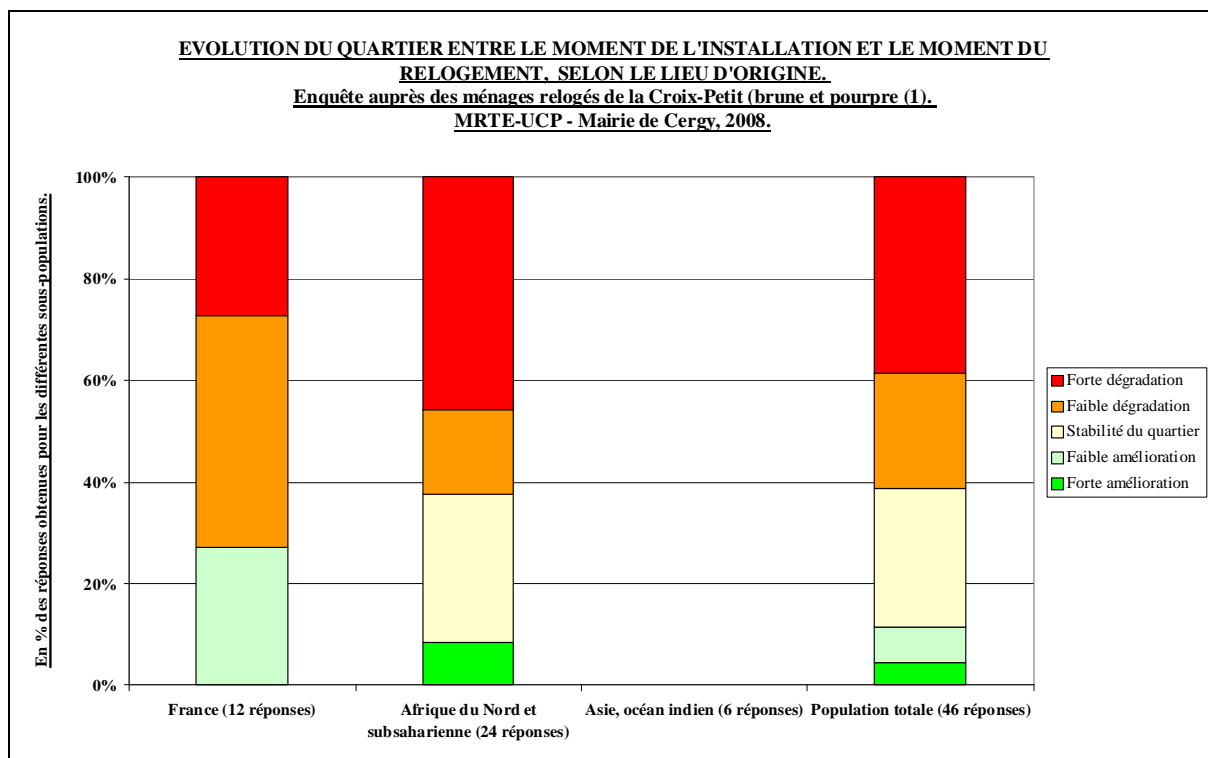
Graphique n°14 bis

L'approche par les territoires d'origine ne fournit pas d'enseignements remarquables. Il semblerait que les ménages nés en France sont moins nombreux à signaler une dégradation du quartier (« faible » ou « forte »), à la Croix-Petit verte et mauve (**Graphique n°15**) et plus nombreux à la Croix-petit brune et pourpre (phase 1), même si dans ce cas, les enquêtés venus

d’Afrique du Nord ou subsaharienne insistent plus nettement sur la « forte dégradation » du quartier (voir **Graphique n°15 bis**). Les nombres d’enquêtés dans ces différentes sous-populations sont insuffisants pour pouvoir conclure de façon crédible.



Graphique n°15



Graphique n°15 bis

▪ 3) *Facteurs de la dégradation du quartier*

Comme l'indique les **Tableaux n°4** et **n°4 bis**, deux grandes catégories de causes se dégagent : celles renvoyant aux relations avec les jeunes (23,6 % des explications à la Croix-Petit verte et mauve, 28,4 % à la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), ce qui fera écho aux analyses précédemment développées dans le **Chapitre B) 1) « Description des qualités et inconvénients du quartier »**, voir les **Tableaux n°3** et **n°3 bis**) et celles renvoyant à la gestion du quartier par le bailleur (40 % des explications pour la Croix-Petit verte et mauve ; 29,1 % pour la Croix-petit brune et pourpre, phase 1). Dans les propos des enquêtés, se mêlent fréquemment des explications renvoyant à l'une ou l'autre des explications dominantes. Toutefois, en fonction de la teinte qui ressort le plus fortement, une classification va être proposée. Commençons par l'importance que les enquêtés apportent aux relations avec les jeunes.

L'enquêté **n°2 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 4 personnes]** rattache la dégradation à un événement significatif, non qu'il s'agisse là de l'élément explicatif, mais davantage d'un révélateur : *« Les relations avec les jeunes. Ils devenaient moins contrôlables. Le cadre de vie s'est détérioré. Je me rappelle d'un événement que l'on a considéré à l'époque comme grave, il y a une vingtaine d'années : un élève s'était fait disputer. Ceci a entraîné une intervention des "Grands frères" pour casser le bureau du directeur. Cela a été un choc à l'époque !!! »*. Le **n°4 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [30 – 39 ans] ; Couple]** met l'accent sur la marginalisation d'une partie de la jeunesse de la Croix-Petit et sur l'absence de repères, en particulier la faible influence qu'étaient capables d'exercer sur eux leurs parents ou d'autres adultes référents : *« Perte progressive de la solidarité entre les voisins. Manque de respect vis à vis des autres locataires. De génération en génération, une dérive constante. Absence de contrôle sur les jeunes. Puis sont apparus les problèmes de drogue. Initialement, il y avait eu des interventions des parents vers les "Grands frères", mais progressivement, les "Grands frères" n'ont plus été respectés. Au début, il y avait des problèmes, mais ceci n'a fait que de croître. En parallèle, il y a eu des dégradations sur le bâti, de plus en plus de tags. Absence de respect »*. Le **n°5 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [60 – 74 ans] ; Famille de 2 personnes]** apporte quelques éléments renforçant ceux déjà évoqués : *« Persistance de bruits nocturnes l'été. Pas d'insécurité, pas de sentiment d'insécurité. Il y avait bien des petits jeunes qui stationnaient dans les couloirs. Mes enfants n'ont jamais fait partie des bandes. Parfois il y avait des descentes de police »*. Le **n°11 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 3 personnes]** par contre va plus loin dans les détails : *« Les bandes de jeunes qui traînaient. La drogue au rez-de-chaussée (cannabis / sachets blancs). Pas de problèmes directs car j'avais un berger allemand. Il y avait par ailleurs de nombreux squats. Une fois des squatters ont passé par le balcon directement chez moi. Il y a eu parfois des coups de masse pour défoncer les portes blindées de la SCIC pour les appartements vides. Il y a eu des interventions de la police contre les jeunes qui balançaient des parpaings par les passerelles. Parfois des pompiers étaient pris à parti. Les pompiers venaient deux fois par semaine, la nuit. Pour des feux de poubelles, des feux de voitures. Une fois, il y a eu le feu à la poubelle à l'intérieur de l'immeuble. Les jeunes mettaient la pagaille jusqu'à 4 heures du matin, mais ils ne supportaient pas quand les éboueurs passaient. Par ailleurs, le fait d'agir ou de parler, risquait d'entraîner des représailles, par exemple des menaces sur les enfants étaient possibles. Par ailleurs, le fait de résider à la Croix-Petit posait des problèmes : J'ai un fils qui a fait un CAP cuisine, il a eu dix refus car il habitait à la Croix-Petit. Il a finalement trouvé chez Maître Kanter au port »*. Il s'agit là de la description de la mise en place d'un cercle vicieux : les rapports deviennent de plus en plus tendus jusqu'à devenir une sorte de jeu

de provocation vis-à-vis de l'autorité réelle (la police) ou supposé (les pompiers). Ce système amorcé, il devient extrêmement difficile d'en sortir.

Facteurs ayant contribué à la dégradation du quartier (verte et mauve) :

<u>Types d'explications évoquées par les ménages (ne sont pris en compte que les ménages ayant signalé une dégradation du quartier) :</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est évoquée :</u>	<u>En % du nombre d'explications proposées:</u>
1) Dégradation du cadre de vie, des bâtiments :	11	12,9
2) Absence d'implication du bailleur, la SCIC :	10	11,8
3) Vol, délinquance, développement des trafics de drogue :	7	8,2
4) Incapacité des adultes d'encadrer les jeunes :	6	7,1
5) Montée du chômage chez les jeunes (désœuvrement) :	5	5,9
6) Laisser-aller puis absence d'entretien des accès :	5	5,9
7) Fonctionnement croissant du quartier en vase-clos (ghetto) :	5	5,9
8) Impossibilité de maintenir des gardiens :	4	4,7
9) Logements vides fréquemment squattés :	4	4,7
10) Dialogue difficile avec les jeunes :	4	4,7
11) Perte de la solidarité entre les voisins, manque de respect :	4	4,7
12) Dégradation accélérée à l'annonce de la démolition :	4	4,7
13) Réputation de moins en moins bonne du quartier :	3	3,5
14) Jeunes stationnant au bas des immeubles, dans les couloirs :	3	3,5
15) Arrivée de familles africaines, départ des Français :	3	3,5
16) Déscolarisation des jeunes :	2	2,4
17) Interventions inadaptées de la police :	2	2,4
18) Développement de la loi de l'omerta :	1	1,2
19) Mauvaise gestion de la part de la mairie :	1	1,2
20) Faible durée de résidence des habitants dans le quartier :	1	1,2
<u>Nombre total d'explications proposées :</u>	85	100,0



: Explications renvoyant à la responsabilité de SCIC habitat IdF (40 % des propositions).



: Explications renvoyant aux relations avec la jeunesse (23,6 % des propositions).

Tableau n°4

Il est par ailleurs nécessaire d'insister sur la lucidité dont ont fait preuve nombre de résidents de la Croix-Petit par rapport aux évolutions en cours sur leur quartier. Le **n°17 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [60 – 74 ans] ; Couple]** dont avaient déjà été notées certaines prises de position radicales, insiste dans ce domaine : « *Le vol, la délinquance, des squatters, des gens qui n'étaient pas du quartier. Tous ces gens n'aiment pas travailler. Ma cave avait été transformée en stock d'objets volés. Une fois, j'ai parlé d'un vélo qui n'était pas à moi : la police m'a répondu qu'il fallait que je le ramène aux objets trouvés ou que je le*

garde... J'ai fini par casser la porte de ma cave. En URSS, on n'aurait pas toléré cela. Un tabassage sans passer par le tribunal aurait été la sanction. On trouvait même des faux coupables pour "élucider" des meurtres... ».

Certains enquêtés adjoignent à leur description des évolutions du quartier et des tensions avec les jeunes, une dimension sociale. Ainsi, le **n°6 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « Il y avait beaucoup de chômage. Des difficultés pour trouver un travail pour les jeunes. En 1991, il y a eu une réhabilitation du quartier, mais il y avait toujours de la casse : des feux de poubelles à répétition. Des problèmes entre les bandes de Cergy-Saint-Christophe et de la Croix-Petit. Il y a eu des coups de couteau entre les bandes, en particulier à la foire Saint-Martin ». Plus explicitement encore le **n°13 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [50 – 59 ans] ; Couple]** : « Les jeunes qui sont au chômage; les ados n'allant plus à l'école et ne pouvant pas aller au boulot ; le chômage, cela ne pardonne pas. Pour les aînés, cela va mieux ». Un lien s'établirait ici entre déscolarisation précoce, marginalisation sociale et dérive vers des pratiques délinquantes. Ces relations de causalité ont été évoquées par d'autres enquêtés, en particulier certains jeunes adultes de la Croix-Petit ayant eu un parcours scolaire satisfaisant (le **n°4**) ou brillant (le **n°12**) et comparant leur propre itinéraire à ce qu'il était advenu de certains de leurs anciens camarades de collège rapidement déscolarisés.

Dernier aspect, le rôle joué par le bailleur. Le **n°11 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 3 personnes]** déjà cité précédemment, apporte des précisions dans ce domaine : « Au début, il y avait des gardiens, des gens qui s'occupaient des pelouses, un régisseur. À la fin, il n'y avait plus rien. De toute façon, il n'y avait plus de pelouse... Il n'y avait plus de conteneurs dans les locaux à poubelles. Les serrures étaient cassées, de même les digicodes. La Croix-Petit sur le plan de l'urbanisme était un quartier fermé. Par ailleurs, d'un immeuble à l'autre, il y avait toujours des possibilités de partir. Tout était relié. Parfois des jeunes partaient par les toits. La police disait : "On ne peut rien faire, même s'il y a voie de fait". Problème central, l'autorité des parents. Problème du respect des jeunes envers les adultes et même leurs propres parents. Il faut "défaire l'esprit de quartier". Voir les problèmes entre les jeunes des quartiers (Croix-Petit / Saint-Christophe) ». Le **n°25 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [60 – 74 ans] ; Ménage d'une personne]** insiste également sur le rôle de la SCIC : « Le bailleur a totalement baissé les bras, l'ascenseur ne marchait plus, les cafards partout, franchement il y avait une forte dégradation du quartier ». Jugement nuancé par le **n°49 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [50 – 59 ans] ; Ménage d'une personne]** qui renvoie dos à dos le bailleur et les ménages en raison même de leur comportement : « Les gens ne respectaient pas l'immeuble, ils jetaient leurs poubelles à travers leurs fenêtres, pas d'entretien du quartier, pas de gardien, poubelles régulièrement brûlées, bref le quartier était bien mais les gens étaient mauvais ». Le **n°7 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 3 personnes]** précise le manque de réaction de la SCIC face aux signes de déqualification des bâtiments dont elle avait la responsabilité : « Dégradation car les jeunes qui contrôlaient les filières, cassaient les appartements, puis les revendaient aux jeunes squatters. La SCIC a laissé coulé les choses. Mauvaise gestion au niveau de la SCIC, entre le bailleur et les locataires. Au temps de Mme Rivière, il y avait eu une politique plus à l'écoute des locataires, puis il y a eu une nouvelle équipe et un conflit vers 2001. Il y a eu du laisser-aller. À la Croix-Petit, il y a même eu un moment où les choses sont devenues dangereuses. Il y a des jeunes qui avaient des armes. Les jeunes se positionnaient par rapport à la police et faisaient la loi dans le quartier. Personnellement, j'ai eu des problèmes avec des jeunes du quartier qui avaient cassé ma cave. Ma réaction ? Je les ai attrapés et je les ai battus. Ensuite, j'ai dû acheter une porte blindée pour protéger mon appartement. Il n'y a cependant jamais eu de problèmes directs contre mes enfants, ni contre ma voiture ». Ceci témoigne d'un sentiment d'abandon de la

part des ménages de la Croix-Petit par rapport aux problèmes auxquels ils sont confrontés. Il ne nous revient pas ici de juger quel a été réellement le rôle joué par SCIC habitat Idf²⁰, les actions qui ont été entreprises sur le terrain, mais simplement de rapporter les propos tenus par les ménages enquêtés.

À ces évolutions de fond, certains enquêtés ajoutent un élément conjoncturel déstabilisateur, le lancement de l'opération de rénovation urbaine, celle-ci coupant toute perspective à moyen terme sur le quartier. Ainsi le **n° 15 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « *La dégradation du quartier a été d'autant plus forte avec l'annonce de l'opération de renouvellement urbain. C'était notre village, avec ses traditions, un respect entre les cultures, les ethnies, un respect du voisin. Cela fut tendu entre le bailleur social et la municipalité* ». Nous aurons l'occasion d'en savoir plus à ce propos, en regardant comment les ménages réagirent lorsqu'ils apprirent que leur quartier allait être détruit.

Si l'on reprend les principaux thèmes mis en avant par les ménages de la Croix-Petit verte et mauve, il est possible d'obtenir des analyses allant dans le même sens du côté de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Les relations avec les jeunes sont fréquemment décrites de façon similaire. Ainsi, le **n° 96 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 5 personnes]** indique comme cause principale : « *Les jeunes qui ont grandi, qui foutent le bordel, ils cassaient les portes... ça n'était pas réparé tout de suite. Ils garaient les voitures devant les fenêtres au lieu du parking, on était au rez-de-chaussée et ils faisaient du bruit toute la journée. Ma femme devait laisser la fenêtre de la cuisine fermée. Trop compliqué pour ça, c'est la faute des deux côtés : des autorités et des parents. Il y a trop de liberté ici. Il faut être plus strict. On les laissait faire et arrivés à 25 ans, ils font ce qu'ils veulent* ». Le **n°77 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 - 39 ans] ; Famille de 3 personnes]** va dans le même sens : « *Il y avait des périodes, en été, les jeunes s'exprimaient plus. Ils faisaient des courses de moto. Ils vandalisaient les voitures. Je n'appréciais vraiment pas ce quartier. Ce n'était pas mon quartier* ». Le **n°83 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [30 - 39 ans] ; Couple]** reprend ce thème en ajoutant la dimension des relations avec la police : « *Bah ! Les jeunes restent au quartier et ils font n'importe quoi. La police passe un peu dans le quartier mais embête les gens qui ne font pas de problèmes et qui rentrent seulement chez eux. Je me demandais si ce n'était pas un peu fait exprès. On aurait dit de la provocation. Je faisais jamais rien et ils venaient m'embêter* ». Pour le **n°81 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [40 - 49 ans] ; Famille de 4 personnes]** doivent à la fois être mises en avant les questions éducatives et la dégradation du quartier : « *Ça s'est bien dégradé entre les vingt années où j'y étais. C'est vrai qu'il y a eu au début pas trop de grandes familles et après sont arrivées des très très grandes familles avec des enfants livrés à eux-mêmes qui sont dehors l'été du matin jusque vers 23 h 30, qui crient, qui montent, qui descendent. Enfin des choses comme ça, sans compter les gens qui balançaient leurs poubelles par les fenêtres. Voilà des choses qu'il y avait pas au début, quoi !* ».

Les explications proposées par les enquêtés croisent le plus souvent plusieurs facteurs explicatifs insistant plus particulièrement sur tel ou tel aspect. Les formes de délinquance reviennent fréquemment dans les analyses. De façon lapidaire le **n°64 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [50 - 59 ans] ; Ménage d'une personne]** : « *C'est le laisser-aller des parents !* »

²⁰ Lors d'un entretien conduit le mercredi 26 juillet 2006 auprès de M. Gaymay, responsable projet quartier à OSICA (ex SCIC habitat Île-de-France), celui-ci avait bien indiqué que le bailleur était conscient des évolutions négatives du quartier, qu'il disposait pour cela d'indicateurs (par exemple les taux de vacances, les refus des ménages de venir s'installer sur le quartier) et qu'il avait décidé de lancer une opération de requalification plus volontariste sur le plan social à partir de 2000-2001, mais également de lutte contre les squats et de résorption de la vacance en 2002-2003. Toutefois, M. Gaymay insistait sur le fait que les problèmes de ces territoires sont aussi en relation avec les évolutions de la société et ne peuvent être gérés par le seul bailleur. Les synergies avec la mairie, la Préfecture, la police, lui paraissant dans ce domaine absolument indispensables à mettre en œuvre.

*Les jeunes ont commencé à faire des bêtises. En 1979, c'était agréable... Ensuite, il y a eu la drogue... », ou plus excédée pour le **n°54 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 - 49 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « Les causes, c'est ce que j'ai dit... Y'avait trop de dealers. Y'a des dealers là-bas... des VOLEURS !! parce que je me suis fait cambrioler aussi ! Y'a des dealers... Les gens ne font rien là-bas... Voilà ! ». Le **n°94 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [20 - 29 ans] ; Famille de 3 personnes]**, confirme dans un autre registre : « J'aime pas mettre la faute sur les autres, ils ont leur vie, on ne peut pas prendre en compte ce qu'ils ont fait avant. Pourtant avec tout ce qu'il y a eu, le shit, le cannabis, la cocaïne, l'héroïne, je n'ai pas l'impression que c'est la police qui a réglé les problèmes, c'est le quartier même ».*

De nombreux enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) insiste sur le désinvestissement du bailleur. Ce point avait été signalé par les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, occupant d'ailleurs une part plus conséquente des explications proposées (40 % contre 29,1 %). Toutefois lors de la phase suivante, les ménages ont eu le sentiment que s'accélérait la dégradation d'un quartier n'ayant dorénavant plus d'avenir. Ainsi pour le **n°56 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [50 - 59 ans] ; Famille de 2 personnes]** : « Ben ! À la Croix-Petit, plus rien ne me plaisait. Quand il y avait des portes cassées, ils ne les réparaient plus, quand il y avait des fils électriques par terre, et ben ! Ils les laissaient, quand il y avait des pannes d'électricité, c'est pareil ! On est resté avec le parking quand même pendant des mois et des mois sans lumière. Des trous sur les parkings et sur les allées, même devant les portes d'immeubles. C'était pas réparé. Bon ! On comprenait un peu parce que ça allait être démolit donc c'était pas la peine de faire des frais non plus. Moi, j'ai compris ça comme ça. Maintenant, je sais pas, hein ! Au début c'était entretenu ! Parce que quand même, ils ont rénové. C'était sympa ! La dégradation s'est faite par les enfants du quartier. Surtout quand les gens commençaient à déménager ». Le **n°59 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [40 - 49 ans] ; Famille de 3 personnes]** développe des analyses assez semblables : « Une forte dégradation parce que je pense, ils ont baissé les bras quand même. Enfin les... ceux qui s'occupent de la Croix-Petit, pas spécialement les gens. Mais au niveau de... euh... l'entretien... au niveau du, de... plein de choses : de l'entretien du bâtiment, de l'entretien de tout euh... Vous imaginez qu'y'a des gens qui n'ont pas le chauffage depuis plus de trois ans ! La faute parce qu'ils vont démolir et donc ils vont pas faire de frais. J'trouve ça ignoble quand même... pas de ménage. C'est pas parce que ça va être démolit que les gens qui restent... il faut pas que ça soit nettoyé ! Y'a quand même un laisser-aller par rapport à la gérance... surtout les dernières années », de même que le **n°90 [CP2 ; Installation : (?) ; [20 - 29 ans] ; Couple]** : « Euh ! Dans les logements, les travaux à effectuer étaient vite fait pour la rénovation. C'était un quartier oublié, il n'y avait plus rien... Depuis qu'ils ont dit que ça allait être détruit, le minimum n'était pas fait, rien n'était nettoyé, même des choses mineures, rien n'était fait ». Reprenant les mêmes analyses, le **n°74 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 - 39 ans] ; Famille de 5 personnes]** ajoute des éléments quant à la désaffection progressive du quartier : « Au départ quand je venais d'arriver dans ce quartier, il y avait les bâtiments qui étaient encore tout neufs, beaux, etc. Les gens pouvaient habiter chez eux tranquilles, il y avait pas trop de soucis au départ et plus le temps passait et plus j'ai remarqué que c'était pas seulement la faute des habitants, c'était aussi celle des gens qui nous gouvernaient, parce que... bah ! Il y a des choses qui se faisaient plus à la longue. Y'avait des vendeurs qui passaient dans le quartier, que ce soit pour les pommes de terre ou autre ; c'était devenu un quartier convivial et au fil du temps, ils ont plus eu le droit à ci, à ça. Finalement, le quartier est devenu un quartier presque sans école aussi. Ça s'est dégradé jusqu'à une destruction du quartier pourtant, ce n'était pas le pire des quartiers parce que par exemple, la maison là où on habite, est déjà beaucoup plus petite que celle où on habitait. Là y'a aussi des pièces pour les enfants mais je suis moins à l'aise. Je peux pas trop sécher mon linge, il y a plus de balcon. Il y a plein de choses pas terribles quand même. Faut dire

que tout n'était pas mauvais à la Croix-Petit, mais pour retrouver maintenant, avec le même salaire, ça va être très difficile, voilà », le mari se joint alors à la discussion et ajoute « au fur et à mesure, les boîtes aux lettres, elles étaient cassées et tout ça se dégradait ». La question des responsabilités collectives et de celles plus individuelles s'entrecroisent fréquemment, le **n°67 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 - 49 ans] ; Couple]** insiste plus particulièrement sur ces dernières : « Pour vous donner un exemple probant : de l'entrée de notre immeuble jusqu'au premier, il y avait des crachats partout et donc, je me permettait, une à deux fois par semaine, de nettoyer ça avec du produit, je vaporisais tout ça... parce que tout simplement, je n'aimais pas la saleté et que les gens ne faisaient pas attention ».

Facteurs ayant contribué à la dégradation du quartier (brune et pourpre phase 1) :

<u>Types d'explications évoquées par les ménages (ne sont pris en compte que les ménages ayant signalé une dégradation du quartier) :</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est évoquée :</u>	<u>En % du nombre d'explications proposées:</u>
1) Dégradation du cadre de vie, des bâtiments :	13	12,3
2) Absence d'implication du bailleur, la SCIC :	8	7,5
3) Vol, délinquance, développement des trafics de drogue :	10	9,4
4) Incapacité des adultes d'encadrer les jeunes :	11	10,5
5) Montée du chômage chez les jeunes (désœuvrement) :	5	4,7
6) Laisser-aller puis absence d'entretien des accès :	8	7,5
7) Fonctionnement croissant du quartier en vase-clos (ghetto) :	2	1,9
8) Impossibilité de maintenir des gardiens :	1	0,9
9) Logements vides fréquemment squattés :	1	0,9
10) Dialogue difficile avec les jeunes :	7	6,6
11) Perte de la solidarité entre les voisins, manque de respect :	7	6,6
12) Dégradation accélérée à l'annonce de la démolition :	8	7,5
13) Réputation de moins en moins bonne du quartier :	2	1,9
14) Jeunes stationnant au bas des immeubles, dans les couloirs :	6	5,7
15) Arrivée de familles africaines, départ des Français :	4	3,8
16) Déscolarisation des jeunes :	1	0,9
17) Interventions inadaptées de la police :	6	5,7
18) Développement de la loi de l'omerta :	1	0,9
19) Mauvaise gestion de la part de la mairie :	4	3,8
20) Faible durée de résidence des habitants dans le quartier :	1	0,9
<u>Nombre total d'explications proposées :</u>	<u>106</u>	<u>100,0</u>



: Explications renvoyant à la responsabilité de SCIC habitat Idf (29,1 % des propositions).



: Explications renvoyant aux relations avec la jeunesse (28,4 % des propositions).

Tableau n°4 bis

Dans le cas des enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, était revenue à plusieurs reprises la question des logements vacants ultérieurement squattés. Ce point n'a guère été soulevé à la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), par contre quelques enquêtés ont développé sur les filières de peuplement des logement. Ainsi le **n°80 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [60 - 74 ans] ; Ménage d'une personne]** : « *Il aurait fallu faire partir les gens insupportables ou les reloger ailleurs et pas seulement faire des rénovations. Dans les autres bâtiments, dans la fin des années 90, ils commençaient à écrire sur les murs. Il y a eu un changement de populations au fur et à mesure* » et le **n°71 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [60 - 74 ans] ; Couple]** : « *Il y a eu de la dégradation parce qu'à un moment donné, on nous avait installé des portiques pour inciter les gens à garer leurs voitures sur les parkings et bon ! Ça a été cassé ! On avait aussi des portes avec des digicodes. Ça a été cassé ! C'est juste des choses comme ça. Moi, mon immeuble, il était propre, il y avait pas de graffitis. Les parties communes étaient propres. En fait, à un moment donné, la population a légèrement changé quand même. Au début quand je suis arrivée dans la Croix-Petit, la population était mixte et puis, petit à petit, ils ont rajouté beaucoup de familles qui venaient d'Afrique. Alors que quand je suis arrivée dans mon immeuble, nous étions que deux. Je pense que c'est le fait d'avoir changé cette mixité qui a créé le problème. Dans mon immeuble, il n'y avait pas de très grande famille, comme ça donc, c'est peut-être pour ça que c'était plus calme* ».

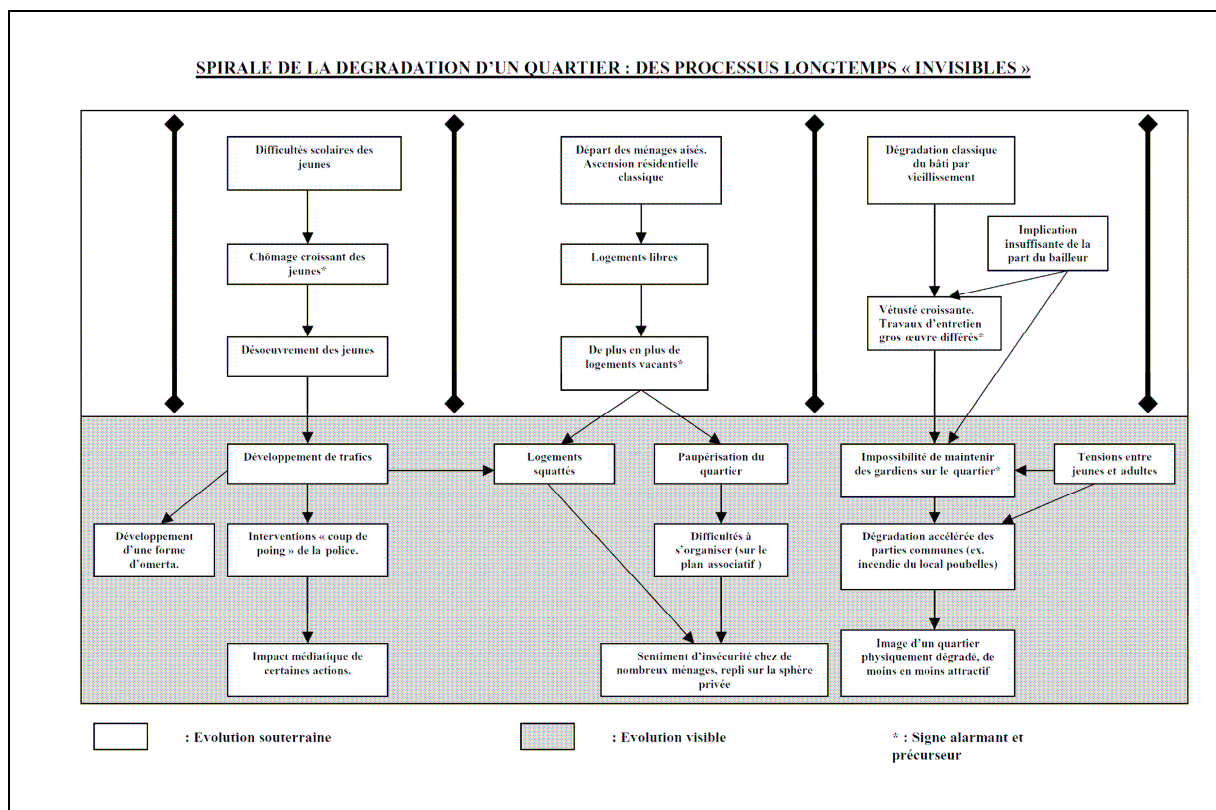


Schéma n°2

Si l'on tient compte des analyses exprimées par les enquêtés, sont signalés de nombreux indicateurs : délinquance, développement de trafics, inactivité d'une partie de la jeunesse, paupérisation des ménages, vacances croissante des logements signalant des difficultés à trouver de nouveaux locataires, désengagement du bailleur. Le **Schéma n°2** résume un processus de dégradation : des signes alarmants demeurant invisibles pendant un certain temps avant de faire système et d'enclencher une spirale irréversible.

▪ 4) *Quelles solutions pour éviter la dégradation du quartier*

Quelles mesures auraient pu permettre d'éviter la dégradation du quartier et le lancement d'une opération de rénovation urbain impliquant la démolition du quartier ? Certains aspects ont été évoqués précédemment au **Chapitre B)2) « Avis sur l'évolution du quartier »**, au **Chapitre B)3) « Facteurs de la dégradation du quartier »**. Ils le seront également par la suite, au **Chapitre 3)1) « L'opération de rénovation urbaine, réactions et évaluation »**. Il s'agit ici de davantage expliciter les propositions perçues comme envisageables de la part des ménages qui étaient directement confrontés à des évolutions difficiles sur leur territoire résidentiel.

Les **Tableaux n°5** et **n°5 bis** présentent après regroupement les propositions telles qu'elles ont été formulées par les ménages ayant signalé une dégradation « faible » ou « forte » du quartier (voir les **Graphiques n° 13** et **n°13 bis**). Parmi les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, 37 sur 52 (soit 71,2 %) avaient estimé que la dégradation avait été « faible » ou « forte ». Ils furent 27 sur 46 dans ce cas à la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), soit 58,7 %. Les réponses explicitées se rattachent à trois grandes catégories : une plus grande implication sur le plan social (59,8 % des propositions formulées à la Croix-Petit verte et mauve ; 43,8 % à la Croix-Petit brune et pourpre, phase 1), un investissement en termes de gestion urbaine (respectivement, 37,1 % et 26 %) et à une attention plus marquée aux questions de sécurité *stricto sensu* (9,7 % et 20,6 %).

Concernant la question sociale, certains enquêtés ont précisé leur point de vue, ainsi le **n°9 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « *Il faut que les enfants trouvent du travail. Arrivés vers 20 ans, si les jeunes ne trouvent pas de travail, cela devient très dégradant. Raison principale : l'emploi. Il y avait beaucoup de gens sans emploi à la Croix-Petit* ». Le **n°12 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [30 – 39 ans] ; Couple]** insiste sur l'encadrement des parents : « *La solution essentielle vient des parents. Quand des jeunes traînent jusqu'à minuit... Si nous on avait suivi le même chemin, on aurait pu finir mal...* », le **n°2 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [50 – 59 ans] ; famille de 4 personnes]** également : « *Discuter avec les jeunes. Il faut des interlocuteurs. Voir le rôle des parents pour les petits qui traînent dehors* ». Le **n°16 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [40 – 49 ans] ; Famille de trois personnes]** aborde ce sujet davantage par le biais du tissu associatif : « *Il aurait fallu peut-être plus les encadrer. Il n'y avait pas d'activités. Rien du tout (pas de maison de quartier, d'associations..) Par exemple, aux limandes, il y a plein de choses (des sorties, la piscine...)* »²¹.

D'autres enquêtés développent des analyses en relation avec la politique de peuplement sur le quartier. Le **n°32 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « *Mettre plus de jeunes sérieux qui travaillent, qui ont une vie de famille, plus de couples responsables, prendre des sanctions contre les parents qui étaient délinquants comme au Luth (quartier d'habitat populaire de Gennevilliers, 92, ndlr)* », mais aussi le **n°40 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [50 – 59 ans] ; famille de 3 personnes]** : « *Ne pas concentrer tout le monde, ne pas rassembler sur le même espace des grandes familles* », ou d'une façon un peu plus brutale le **n°11 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [50 – 59 ans] ; famille de 3 personnes]** : « *Ne pas mettre toute la "racaille" dans la même cité. Toutes les familles à problèmes étaient logées ici (par la mairie ou par la SCIC ??). Des familles venues de Gennevilliers ont été relogées ici. Des bandes se sont constituées. La journée s'était tranquille, le soir, ils sortaient comme des "cafards" (sic)* ». Ces questions renvoient aux responsabilités de ceux qui coordonnaient les installations des ménages sur le

²¹ Notons tout de même que la maison de quartier des Linandes était située à proximité de la Croix-Petit.

quartier, autrement dit, à la politique de peuplement²². Si le bailleur joue un rôle déterminant, il est indispensable de prendre en compte les stratégies des autres partenaires que sont la Ville, la Préfecture, les réservataires par le jeu complexe des contingents et des locataires qui sont proposés à la relocation, notamment sur un quartier où les loyers sont moins élevés et dont mécaniquement, les logements se retrouvent disponibles pour les populations les plus fragilisées. Une politique de repeuplement efficace et assurant une « mixité sociale » ne semble donc possible que dans un réel partenariat.

La responsabilité du bailleur est évoquée à plusieurs reprises, les enquêtés exprimant fréquemment le fait qu'il aurait été souhaitable qu'il s'investisse davantage sur le quartier, ainsi le **n°25 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [60 – 74 ans] ; Ménage d'une personne]** : « *Le bailleur devait trouver un terrain d'entente avec les gens, ils auraient pu rénover à temps au lieu de dégager tout le monde, Franchement ils n'ont pas réfléchi mais ils ont quand même leurs raisons de démolir* », ou le **n°7 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 3 personnes]** qui aborde également les questions de délinquance: « *Ne pas démolir. Faire une étude sur ce qui ne va pas sur le plan humain. Problème de la cocaïne. Il y avait beaucoup de jeunes dans le quartier qui n'étaient pas contrôlés. Il fallait casser les réseaux de jeunes qui vendaient le chanvre. Ne pas mettre toutes les familles maghrébines ensemble* ». Certains vont même plus loin en envisageant une forme de cynisme de la part du bailleur, comme le **n°28 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 6 personnes]** : « *Le bailleur l'a fait exprès, ils ont voulu nous dégager car on était pauvre et donner ces logements à des personnes plus aisées, Ils sont racistes car ce quartier est proche de tout...* » et d'une moindre façon, le **n°51 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 6 personnes]** : « *Désengagement du bailleur, le bailleur ne s'occupait pas de ses locataires, ils viennent jamais sur place pour voir ce qui se passe et chaque année les loyers augmentent* ». Autrement dit, selon ces ménages, une des solutions sur le quartier aurait pu résulter d'une action plus volontariste de la part du bailleur²³.

La maîtrise des questions de délinquance semble constituer le dernier aspect sur lequel les enquêtés considèrent qu'il est possible d'agir. À condition toutefois de ne pas agir trop tard, comme semble le penser le **n°8 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [60 – 74 ans] ; Famille de 4 personnes]**²⁴ : « *Intervention de la fille de l'enquêté : Il faudrait plus de soutien pour les parents qui ne parlent pas le français. Il faudrait plus de sécurité. Au bout d'un moment, il n'y a plus rien à faire. Elle ne souhaiterait pas retourner à la Croix-Petit. Il y avait parfois des problèmes pour se promener le soir. Toutefois, il ne faut pas réduire la discrimination à une question de couleur de peau. Il y avait des problèmes pour les petites blondes dans le quartier. Même si le fait d'être blonde faisait qu'on était mal perçue au début, le fait d'être de la Croix-Petit lui donnait une sorte de passeport pour la suite. Elle était perçue comme étant du quartier. A la Croix-Petit, il y avait des trafics de drogue, de papiers et d'autres. Les problèmes s'accroissaient au collège. Deux chemins étaient possibles : Le bon*

²² Lors des entretiens réalisés auprès d'eux, M. de Villepin (chef du bureau logement à la Préfecture du Val-d'Oise ; entretien du 17 janvier 2007) et Mme Wietz (chef de projet à la SEM Cergy-Pontoise Aménagement ; entretien du 25 janvier 2007) ont également insisté sur ce point. La politique de peuplement devrait être gérée de façon suffisamment fine pour assurer une forme de « mixité sociale ».

²³ Lors de l'entretien du 26 juillet 2006, M. Gaymay (responsable projet quartier à SCIC Habitat Idf, devenue par la suite OSICA) avait d'une certaine façon répondu à cette question, en indiquant que le bailleur avait perçu les problèmes et s'était décidé à agir de nouveau sur le quartier, mais que le contexte était particulièrement tendu. Le bailleur avait ainsi noté une vague importante de départs de locataires entre 1996 et 2002. Les motifs des départs étant liés aux squats des halls, aux incendies, aux problèmes de drogues, de grand banditisme, aux dégradations et aux problèmes de voisinage. Toute la spirale de la déqualification du quartier décrite d'un autre point de vue par les ménages enquêtés et traduite par le **Schéma n°2**, se retrouve dans ces analyses.

²⁴ En fait, il ne s'agit pas ici de la prise de position de **l'enquêté n°8**, mais de sa fille qui souhaite intervenir dans la discussion et contredire certains propos maximalistes de son père.

*chemin, ou la bifurcation vers une forme de délinquance (image des "Grands Frères"). A l'école, il n'y avait pas trop de problèmes, après l'image du "Grand Frère" pouvait conduire vers les trafics. Les parents laissaient souvent aller, du fait parfois des familles trop nombreuses ». Le **n°34 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 6 personnes]** : « Il faudrait régler le problème des jeunes voyous qui avaient des problèmes avec la police. Des jeunes qui font des bêtises. Ils sont en rébellion contre l'extérieur. Il y avait des rivalités entre groupes de jeunes de différents quartiers ». Ceci renvoie à des constats déjà formulés, tant au **Chapitre B)2) : « Avis sur l'évolution du quartier »** qu'au **Chapitre B)3) : « Facteurs de la dégradation du quartier »**. Quant au **n°17 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [60 – 74 ans] ; Couple]**, il considère que la perte de tout contrôle sur le quartier ne pouvait que conduire à la solution de la rénovation urbaine : « La meilleure solution était celle de détruire le quartier. Car la police et l'Etat n'avaient plus les moyens de contrôler le quartier ».*

Les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) proposent des solutions similaires sur bien des points. La question sociale est évoquée par le **n° 61 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [60 – 74 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « Bah ! Vous savez, on peut rien faire de toute façon. Quand on a habité, depuis qu'ils sont tout petits (ndlr, les jeunes) ; bah ! Quand ils ont grandi, ils ont foutu la merde ! Mais c'est parce qu'ils n'avaient rien à faire ! La société aurait dû s'occuper d'eux... mais elle a rien fait... Tout ce qu'il fallait, c'était de vraies activités pour les jeunes et après du travail ! ». Le **n°74 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 5 personnes]** va dans le même sens en ajoutant la dimension du peuplement du quartier : « Moi je pense qu'il aurait fallu faire quelque chose. J'aurais souhaité que la mairie déménage les gens, mais pas de cette façon. C'est à dire que là, ils ont déménagé presque tout le monde en même temps parce qu'ils ont pris une grande décision de restructuration. Moi, j'aurais préféré qu'ils déménagent les gens petit à petit, en fonction de chaque situation. Ils auraient dû mettre d'autres gens qui ne soient pas que des immigrés. Ils auraient pu lutter contre ça, je pense ». D'autres insistent, avec une forme de fatalisme sur les relations à la jeunesse et l'éducation, ainsi le **n°69 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [60 – 74 ans] ; Couple]** : « Bah ! Qu'est-ce qu'on peut faire, les jeunes de maintenant sont tellement durs. C'est pas la même éducation que nous, hein ! Y a ça aussi, ça joue beaucoup. Notre éducation était autre que maintenant. Les parents nous tapaient et nous on disait rien, que le jeune maintenant, tiens, c'est la police, ils y vont. Nous on a pas connu ça. Les enfants maintenant, c'est pas dit qu'ils sont mal élevés, mais ils ont donné trop aux enfants que nous on avait pas tout ça ». Ces propos constituent davantage un constat que des propositions ayant pu permettre d'éviter la spirale dépréciative du quartier. Le **n°78 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [60 – 74 ans] ; Famille de 8 personnes]** reprend le même thème, mais avec des esquisses de proposition : « La mairie aurait dû encadrer cette jeunesse plus tôt et faire un suivi à partir du collège. Les enfants qui ne réussissaient pas, n'avaient pas de solution et au fil des années, le pourcentage de ces jeunes qui s'entassaient comme ça a fait une masse ». Pour le **n°94 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [20 – 29 ans] ; Famille de 3 personnes]**, se sont des réponses aux problèmes posés par la drogue qui lui semblent importantes : « Au niveau de la drogue, plus d'écoute au niveau de ceux qui vivaient la drogue au quotidien, du soutien pour les familles parce que c'est dur. J'en ai vu de près, j'en ai même côtoyé, c'est difficile... Le problème avec la répression, ça aide, mais ça ne marche pas pour tout le monde ». Pour résumer, insertion professionnelle, suivi éducatif et soutien aux personnes touchées par la drogue constituent les principales réponses à caractère social.

Le rôle que devrait jouer le bailleur est souligné à plusieurs reprises, ainsi le **n°56 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 2 personnes]** : « Ben ! Qui ... ils auraient pu quand même maintenir euh... un peu l'entretien. On demande pas euh... de

faire les gros travaux, mais l'entretien... Question propreté, question... ché pas moi, les lumières, c'est quand même quelque chose de... de primordial dans une cité... hein. Quand vous arrivez de nuit et puis que tout est éteint, vous ne savez même pas où vous mettez les pieds, c'est pas facile hein... Mais on l'a dit, on l'a redit, mais bon 'Oui, oui, oui, on va l'faire', mais pff... ». Le **n°59 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 3 personnes]**, va dans le même sens, en s'inscrivant, comme le **n°56**, davantage dans la période correspondant au relogement : « *Bah ! Continuer l'entretien, comme euh ! Comme on paie les charges, l'entretien doit continuer à être fait ! On va pas... enrichir des caisses si c'est pour vivre dans la crasse... ».* Le **n°58 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 3 personnes]** est un peu plus explicite sur la phase antérieure au relogement, tout en abordant aussi les aspects en relation avec l'éducation : « *Réponses à adopter, ouah !... C'est pas évident, hein !... Moi, je pense que si y'avait plus de gardiens, ça serait bien. Après, parti comme ça, je pense qui devrait y'avoir des responsables dans chaque immeuble, en fait, pour qu'y'ait plus de dialogue avec les gens euh... parce que ça passe surtout par le dialogue quoi... Peut-être faire des... organiser... des comment... pas des missions... mais presque... euh... organiser, je sais pas moi, des après-midi où on prend les jeunes pour leur faire, enfin, pour leur expliquer pas mal de choses... et je sais pas peut-être leur faire... comment dire, prendre conscience que faut qui prennent soin du lieu où ils habitent... quoi... parce que c'est là où ils vivent, donc autant que ce soit agréable... Comme par exemple, hier soir, ben ! Y'a des jeunes qui se sont amusés à casser des assiettes, ils habitent dans le quartier et ils pensent même pas à leurs petits frères, ils vont jouer en bas, s'ils tombent ils vont se blesser quoi ! C'est des choses comme ça ! Voilà, je pense qu'il devrait y avoir plus d'encadrement dans le quartier parce que souvent les enfants sont laissés un peu... Ils sont dehors et puis les grands ils disent pas grand chose quand ils font des conneries ».* Le **n°80 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [60 – 74 ans] ; Ménage d'une personne]** revient sur le bailleur et aborde les problèmes de délinquance : « *Ce qu'il fallait faire. C'était le bailleur qui devait s'en occuper. Pour moi, le bailleur se foutait de tout. Il aurait dû prendre des décisions pour faire partir les gens indésirables de la Croix-Petit. Pour moi, c'est le bailleur et la mairie qui sont en faute. Souvent on remet la faute sur le locataire. Je ne suis pas d'accord. Le bailleur savait quels étaient les problèmes et faisait rien. Même pas la police pour le vendeur de drogue, par exemple ».*

Le **n°64 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [50 – 59 ans] ; Ménage d'une personne]** décrit de façon lapidaire la même situation, sans proposer de réelle solution : « *Les parents étaient trop laxistes, les enfants avaient trop de liberté. Du coup, il y a eu de la vente de drogue dans les immeubles. Tous les soirs, il y avait du squat des jeunes, c'était sale. À partir de là, y avait plus rien à faire... ».* Le **n°72 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 3 personnes]** décrit les relations de tension avec les jeunes : « *Franchement, je peux pas vous le dire parce que je me suis jamais posé la question et puis quand on parle avec les jeunes, si vous leur dites un truc, ils prennent tout de travers, bah ! Vous ils vous feront rien, mais c'est la voiture qui prend tout. Ils connaissent votre voiture, ils se gêneront pas. Donc du coup, vous pouvez rien dire, vous vous retrouvez coincés dans un étau, en fin de compte. Vous dites une parole là et tout le monde finira par le savoir et ça va être déformé, donc vous êtes pris dans un piège. Vous dites rien de mal, vous dites que la vérité en fin de compte, mais la réalité elle va être déformée. C'est dommage que le quartier se soit dégradé. Sa femme intervient alors dans la discussion et ajoute : Il manquait pas mal de trucs pour les jeunes aussi. Puis le mari reprend : Ah ! Des jeux. Elle a raison. Dans le quartier, quand je suis arrivé en 1974, il y avait des toboggans, des bacs à sable et après, plus rien. Dans le bac à sable, le sable est jamais changé, c'est infect. En fin de compte, il y avait pas de jeux. Ce qui faisait que les jeunes s'ennuyaient et s'en prenaient aux choses. La femme conclut enfin : C'est vrai, c'est ça qui manquait peut-être pour les jeunes hein ! De*

*quoi les occuper. Avant, on pouvait faire du ping-pong, du roller, mais tout a fermé. Ils ont fait une mosquée à la place. Donc, c'est vrai, manque de jeux ». Le **n°86 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Ménage de 5 personnes]** témoigne d'une forme de sentiment d'abandon : « *Déjà qu'ils s'occupent des gens, on avait l'impression qu'on nous avait mis là, les misérables, on attendait de les dégager pour reconstruire. Pour le moment, on faisait ci et ça et on nous avait prévenus que ça allait être détruit. Faire des efforts, s'occuper du quartier, on retrouvait du shit dans les escaliers et les flics venaient pas. On les laissait faire. En gros, démerdez-vous ! ».**

La question du peuplement du quartier a été signalée à plusieurs reprises (voir par exemple, par le **n°74**), le **n°71 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [60 – 74 ans] ; Couple]** insiste sur ce point : « *Bah ! Moi déjà au début, j'avais dit tout simplement qu'il suffisait de déplacer quelques familles et de refaire la mixité qui existait avant. Ça a changé dès l'instant qu'ils ont enlevé la mixité. Avant, quand c'était mixte, il n'y avait pas de problèmes. Je pense que c'est la mixité. Ils ont favorisé les familles qui avaient beaucoup d'enfants. Il fallait les mettre dans des pavillons. En plus, certains de ces parents étaient débordés et n'arrivaient pas à gérer l'éducation de leurs enfants. Pourtant, en regardant bien, c'était des mamans qui restaient à la maison. En plus, dans certaines familles africaines, les hommes avaient plusieurs femmes avec je sais pas combien d'enfants. C'était ingérable. Je pense que c'est tout ça qui a créé des problèmes ».* Le **n°87 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [60 – 74 ans] ; Couple]** reprend les mêmes analyses mais de façon plus brutale : « *Ils devraient mettre comme maintenant, mélanger les personnes et tout ça, les autres. Les gens, ils étaient tous Noirs, ils n'étaient pas propres, y'avait des cafards ! La première chose que j'ai faite quand je suis venu ici, au gardien, j'ai dit : hey ! Monsieur, est-ce qu'il y a des cafards, il m'a dit : il y a pas de cafards. Parce que la Croix-Petit, plein de cafards... Moi, toute la semaine, je mettais du produit, du plâtre pour reboucher les trous, mais ils passaient quand même. Je mettais la bombe tout le temps, j'étais obligé. La SCIC, ils venaient et disaient : Ouvrez la porte ! Mais les gens ils ouvraient pas !!! Ici, ça va ! Ici, c'est un Noir, en haut un Arabe, mais ils sont propres, là une Française, avec ses chiens, je les sors un peu quand il fait beau, la dame est pas là toute la journée. En haut, c'est une Noire, je crois, mais c'est une Française, avec son fils ; de l'autre côté une Chinoise et son mari, je crois qu'il est Français. C'est des gens comme tu vois, ils sont propres. Et c'est très calme. Une portugaise est venue voir, elle habite aux Louvrais. Elle ça s'est dégradé. Il y a que des Noirs, on est que deux. Depuis, deux ou trois ans, ça s'est dégradé. Elle a dit 'Chez vous, c'est bien, c'est calme' ».*

Pour résumer, il est souvent difficile de démêler dans les propos des enquêtés ce qui réfère plus spécifiquement à la question sociale, à la manière dont le quartier a été géré par le bailleur unique SCIC Habitat Idf ou aux problèmes de délinquance. Atteint un certain stade, ces éléments font système et contribuent à se renforcer mutuellement comme cela a été traduit par le **Schéma n°2**²⁵. De même, quand il s'agit de dégager des solutions qui auraient pu être envisagée, les enquêtés proposent, avec un certain fatalisme, des solutions qui mettent plus particulièrement l'accent sur l'un ou l'autre de ces volets. Les réponses sociales (emploi des jeunes, dialogue avec la jeunesse, interventions socio-éducatives) ont été plus fréquemment évoquées par les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve. De même, pour les actions qui auraient pu être entreprises par le bailleur. Il semble que ces ménages, plus anciennement implantés dans le quartier (voir **Graphiques n°2** et **n°2 bis**) aient fortement ressenti les écarts entre la gestion urbaine initiale et les évolutions ultérieures. Les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) insistent quant à eux sur les questions de délinquance et sur les

²⁵ Voir communication Desponds D. « *Des habitants face à la dégradation puis la rénovation de leur quartier : une étrange passivité : l'exemple de la Croix-Petit à Cergy* », 15 p. Colloque de Rennes, 5-6-7 novembre 2008 : Espaces de vie, espaces-enjeux : entre investissements ordinaires et mobilisations politiques. Texte reproduit en **Annexe 5b**).

évolutions survenues lorsque les premiers ménages ont commencé à être relogés²⁶, ceci ne constituait d'ailleurs pas une réponse à la question posée : « Qu'aurait-il fallu faire pour éviter la dégradation du quartier ? ». En dépit d'une identification assez claire des facteurs ayant conduit à une dégradation d'un quartier marqué par de fortes solidarités entre les ménages, il peut paraître surprenant qu'aucune réponse collective ne se soit structurée pour faire remonter les doléances des résidents aux responsables de ce territoire (SCIC Habitat Idf, mairie,...).

Quelles actions auraient pu éviter la dégradation du quartier (verte et mauve) :

<u>Réponses émises par les 37 enquêtés ayant signalé une dégradation, faible ou forte, du quartier :</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est apparue :</u>	<u>En % du nombre d'avis exprimés ou non :</u>
1) Davantage discuter avec les jeunes, qu'ils aient des interlocuteurs :	8	12,9
2) Que les parents soient plus responsables de leurs enfants :	7	11,3
3) Que le bailleur ne se désengage pas du quartier, y investisse :	7	11,3
4) Concertation entre habitants (par des associations) et le bailleur :	7	11,3
5) Ne pas concentrer toutes les familles en difficulté, plus de mixité :	5	8,1
6) Plus d'activités culturelles, s'occuper des jeunes :	5	8,1
7) Que les jeunes aient plus facilement accès à l'emploi :	5	8,1
8) Davantage responsabiliser les habitants :	4	6,5
9) Démanteler les réseaux de drogue, plus de présence de la police :	4	6,5
10) Eviter une trop grande concentration de familles étrangères :	2	3,2
11) Prendre garde à la constitution des bandes :	2	3,2
12) Détruire le quartier, pas d'autre solution :	2	3,2
13) Davantage d'engagement de la part de la mairie :	2	3,2
14) Ne pas trop concentrer les gens :	1	1,6
15) Soutenir les familles étrangères ne parlant pas le français :	1	1,6
16) Faire partir les perturbateurs :	0	0,0
17) Plus de soutien aux toxicomanes, les aider :	0	0,0
18) Eviter de détruire par phase, cela accroît les dégradations :	0	0,0
<u>Nombre total d'avis (ou de non-avis) sur la question :</u>	<u>62</u>	<u>100,0</u>



: Proposition renvoyant à la gestion urbaine (37,1 % des propositions).



: Proposition à caractère social (59,8 % des propositions).



: Proposition renvoyant à la question sécuritaire (9,7 % des propositions).

Tableau n°5

²⁶ Voir **Tableau n°5 bis** : 9 enquêtés indiquent : « éviter de détruire le quartier par phase », sur les 27 ayant signalé une dégradation faible ou forte du quartier.

Quelles actions auraient pu éviter la dégradation du quartier (brune et pourpre phase 1) :

<u>Réponses émises par les 27 enquêtés ayant signalé une dégradation, faible ou forte, du quartier :</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est apparue :</u>	<u>En % du nombre d'avis exprimés ou non :</u>
1) Davantage discuter avec les jeunes, qu'ils aient des interlocuteurs :	2	2,7
2) Que les parents soient plus responsables de leurs enfants :	8	11,0
3) Que le bailleur ne se désengage pas du quartier, y investisse :	6	8,2
4) Concertation entre habitants (par des associations) et le bailleur :	1	1,4
5) Ne pas concentrer toutes les familles en difficulté, plus de mixité :	5	6,8
6) Plus d'activités culturelles, s'occuper des jeunes :	7	9,6
7) Que les jeunes aient plus facilement accès à l'emploi :	3	4,1
8) Davantage responsabiliser les habitants :	3	4,1
9) Démanteler les réseaux de drogue, plus de présence de la police :	7	9,6
10) Eviter une trop grande concentration de familles étrangères :	3	4,1
11) Prendre garde à la constitution des bandes :	4	5,5
12) Détruire le quartier, pas d'autre solution :	4	5,5
13) Davantage d'engagement de la part de la mairie :	5	6,8
14) Ne pas trop concentrer les gens :	1	1,4
15) Soutenir les familles étrangères ne parlant pas le français :	0	0,0
16) Faire partir les perturbateurs :	4	5,5
17) Plus de soutien aux toxicomanes, les aider :	1	1,4
18) Eviter de détruire par phase, cela accroît les dégradations :	9	12,3
Nombre total d'avis (ou de non-avis) sur la question :	73	100,0



: Proposition renvoyant à la gestion urbaine (26 % des propositions).



: Proposition à caractère social (43,8 % des propositions).



: Proposition renvoyant à la question sécuritaire (20,6 % des propositions).

Tableau n°5 bis

C) L'opération de rénovation urbaine, réactions et évaluation.

▪ 1) Réactions initiales à l'opération de rénovation urbaine

Comment les ménages ont-ils réagi lorsqu'ils apprirent qu'une opération de grande envergure impliquant la destruction de leur quartier allait être lancée ? Les **Graphiques n°16 et n°16 bis** indiquent explicitement que la grande majorité des ménages n'avait pas songé à déménager (53,8 % à la Croix-Petit verte et mauve ; 56,5 % à la Croix-Petit brune et pourpre, phase 1), en dépit des problèmes évoqués aux chapitres précédents et du constat grandement partagé qu'une dégradation était en cours sur le quartier.

Concernant l'opération de rénovation urbaine à proprement parler, notons de suite, qu'un laps de temps de quelques mois eut lieu (comme l'indique le **Schéma n°1**) entre la décision de la mairie d'intervenir sur le quartier, le dépôt du dossier ORU auprès du ministère, à l'été 2001 et l'annonce officielle aux habitants des modalités de l'opération, en janvier 2002²⁷. Ceci put avoir des conséquences sur la manière de percevoir l'opération, du point de vue des ménages, sachant que des informations avaient commencé à filtrer, avant même que celle-ci ne soit réellement officialisée. Cette situation semble avoir davantage marquée les ménages de la Croix-Petit verte et mauve que ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1).

Les **Tableaux n°5 et n°5 bis** fournissent des précisions sur les réactions premières à l'opération²⁸. Il semblerait qu'elles aient été fortement négatives (66,2 % référant à une hostilité plus ou moins marquée au projet quand 28,1 % des enquêtés l'auraient perçu de façon plus positive, dans le cas de la Croix-Petit verte et mauve ; ces chiffres sont respectivement de 50,5 % et 41,2 % dans celui de la croix-Petit brune et pourpre, phase 1). Il s'agit ici de reconstituer le sentiment des habitants lors du début de l'opération ce qui, sur le plan méthodologique, n'est pas exempt de biais. À titre de comparaison toutefois, il sera possible de noter que lorsque les enquêtés sont interrogés sur l'opportunité de cette opération, une fois le relogement effectué, (voir **Graphiques n°17 et n° 17 bis**). Ils se partagent différemment pour les deux populations successivement enquêtées, 44,2 % exprimant une compréhension à la Croix-Petit verte et mauve et 46,1 % un rejet de l'opération. Les valeurs sont de 52,2 % et 32,6 % à la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1).

Les réactions négatives renvoient le plus souvent à la dépendance vis à vis d'une décision externe et à l'incompréhension par rapport aux raisons de celle-ci. Ainsi le **n°2 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « *J'ai très mal réagi. Il y avait les écoles, le collège, il fallait tout changer. La décision de partir n'était pas*

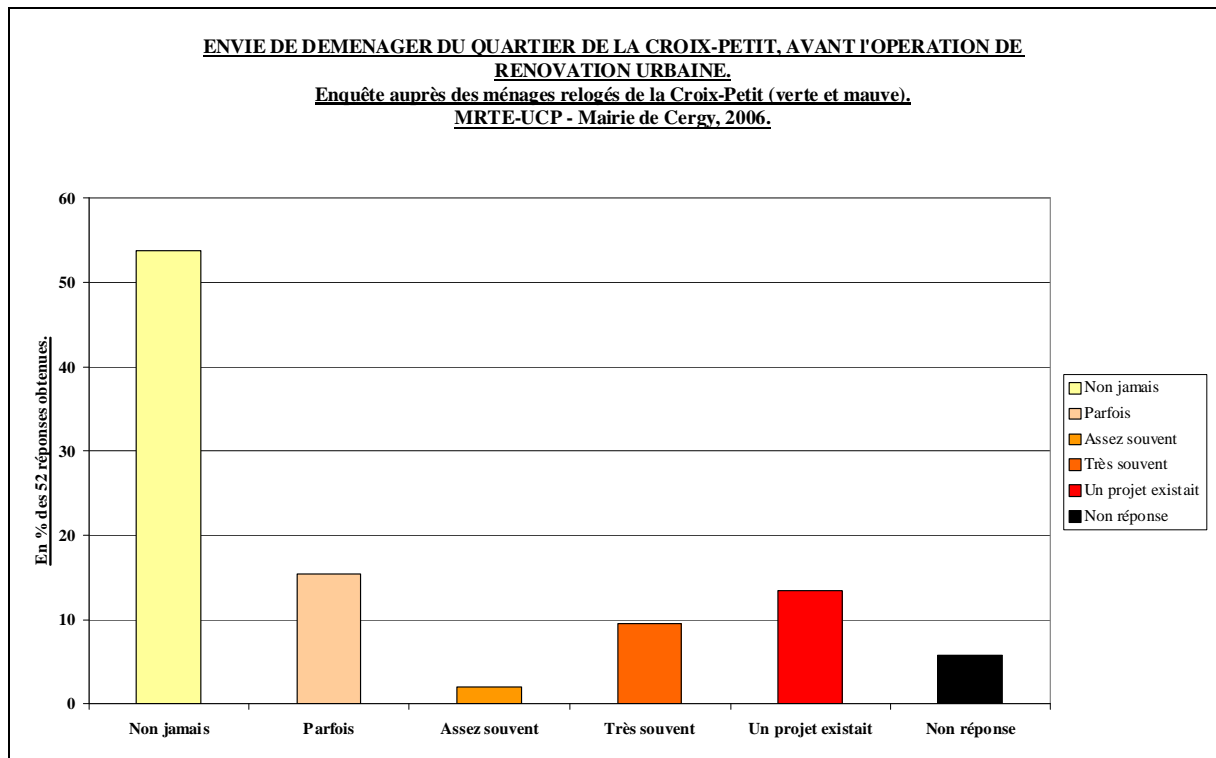
²⁷ Les principales indications sur l'histoire des interventions urbanistiques sur le quartier, la genèse du projet, les problèmes techniques rencontrés, les aspects spécifiquement réglementaires, mais aussi les approches contrastées entre la mairie de Cergy et le bailleur quant aux modalités d'intervention, ont été fournies par Mme Wiets (chef de projet à la SEM Cergy-Pontoise Aménagement qui est chargée des opérations en cours sur le quartier) et Mme Delacour (chargée de mission dans cette même SEM), lors d'un entretien, le jeudi 25 janvier 2007. Précisons par ailleurs que Mme Wiets ayant été précédemment, de 2002 à 2003, responsable de l'habitat à la mairie de Cergy ce qui impliquait la gestion du contingent logements de la mairie, connaissait bien les aspects sociaux liés au quartier de la Croix-Petit. En cela, elle contredit quelque peu les indications fournies sur le **Graphique n°16**. En effet, Mme Wiets précise que lorsqu'elle eut la charge du contingent logements de la mairie, elle avait vu lui parvenir de nombreux dossiers de demandes de relogement (104 exactement). Cette période correspond toutefois au début du lancement de l'opération de renouvellement urbain sur le quartier, avant la mise en place de la MOUS sociale, en février 2004, voir **Schéma n°1**.

²⁸ Précisons que seulement deux enquêtés ne se sont pas exprimés sur la question. Ils n'ont pas été pris en compte dans le **Tableau n°6** où ne figurent que les réactions explicitées.

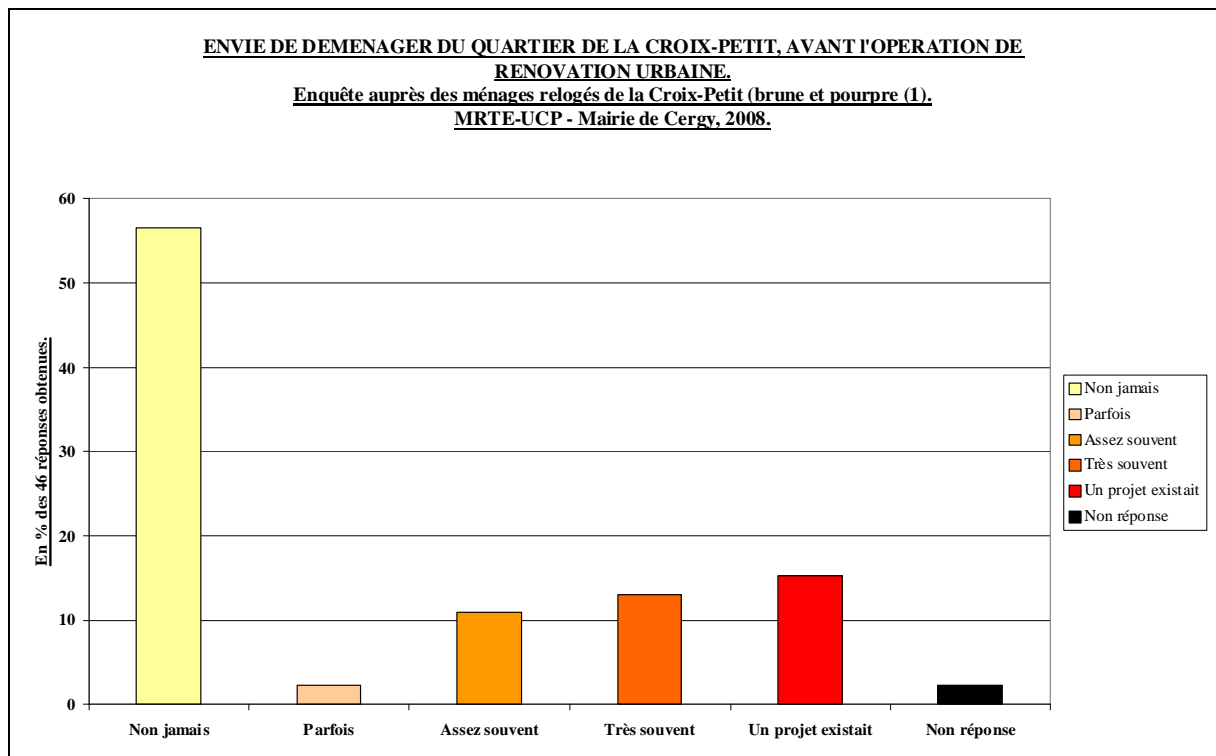
de notre propre fait. Cela a été imposé. De plus au début, de nombreuses rumeurs circulaient. Les informations de "bouche à oreille" étaient fausses. Exemples : "Ils font cela, mais la Croix-Petit va rester debout". "Ils font cela pour nous chasser". Les services sociaux ont rétabli la vérité ». La question des rumeurs ayant circulé au début de l'opération, ici évoquées par le **n°2**, a contribué à accroître les inquiétudes, le sentiment d'être victimes d'une injustice. Sentiment partagé par le **n°39 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « j'ai pas aimé. Je ne voulais pas quitter mon appartement. Je me suis dit : "c'est une blague qu'ils sont en train de nous faire pour augmenter le loyer". Après j'ai même dit : "tu vois, on n'a pas encore déménagé". Je pensais ensuite que seules les personnes qui causaient des troubles allaient partir ». Le **n°28 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 6 personnes]** insiste sur la perte des investissements consentis dans son logement : « Comment j'ai réagi ? Très mal, déception totale car j'avais aménagé tout mon logement, j'avais mis partout du carrelage, j'avais vraiment fait des investissements en vain ». Comme l'indique le **Tableau n°6**, sept ménages ont fait part de réactions similaires. L'attachement au logement quand le quartier était lui perçu de manière plus négative est déjà ressorti du **Graphique n°12**. L'occasion nous sera donnée plus avant d'approfondir cet aspect. Le **n°13 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 2 personnes]** traduit un sentiment fréquemment partagé, celui de la colère : « On était en colère parce que, pour nous, c'était comme si on nous mettait à la porte. On n'avait pas choisi ». Le **n°6 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 3 personnes]** met davantage l'accent sur la rupture des liens sociaux qui vont résulter du relogement : « Pas très bien. Très déçue, car il fallait quitter tout le monde, quitter le voisinage. Il y a eu de bons moments ensemble, pendant les fêtes, la kermesse, le loto, etc. »

D'autres ménages par contre semblent avoir perçu dans l'opération en cours de lancement, une opportunité de quitter le quartier, ainsi du **n°14 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « C'était très bien : une occasion pour nous de déménager plus près de Paris (plus particulièrement pour le travail de monsieur ndlr). J'ai pas aimé les premiers logements qu'on voulait me donner. On a voulu m'avoir et m'imposer un logement. On m'a même accusé de terrorisme ! Le Pact-Arim avait eu vent d'une rumeur à mon sujet et ne voulait pas me donner de logements au début ! ». Le **n°4 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [30 – 39 ans] ; Couple]** perçoit dans cette opération la seule chose à faire pour éviter les dérives du quartier : « Soulagé, car le quartier évoluait mal, il valait mieux détruire ». Le **n°41 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 3 personnes]** aborde un autre thème, celui des conséquences sur les relations sociales, de l'image et des tensions régnant dans le quartier : « Plutôt une bonne nouvelle. Parce que ma famille ne venait pas et je les invitais pas moi-même tellement c'était insalubre ». Quant au **n°1 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 6 personnes]**, il semble avoir hésité sur l'attitude à adopter : « Nous étions contents dans un certain sens. Mais on sait ce qu'on perd, sans savoir ce que l'on retrouve. "Bon, désormais on va partir, mais on ne sait pas ce que l'on va trouver" ». Ce sentiment d'hésitation a été partagé par plusieurs ménages. Ainsi, le **n°10 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « Au début, pas d'inquiétude. Impression d'avoir du temps, pas de précipitation. Mais après, légère peur, avec le départ des premiers ménages. Il va falloir se décider ». Ou le **n°11 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « mi-figue - mi-raisin. À la fois content de quitter un quartier pourri mais triste de quitter un appartement correct. J'aurais préféré rester de préférence dans le quartier de la Préfecture, à cause des moyens de locomotion ». Comme il est possible de le voir au travers de ces différents témoignages, les réactions ont été très contrastées, dépendant des attaches que les ménages avaient sur le quartier, des investissements qu'ils avaient entrepris dans leur propre logement

et de l'existence préalable d'un projet de mobilité résidentielle. Pour certains cela fut vécu comme un déracinement, pour d'autres comme une heureuse opportunité à saisir.



Graphique n°16



Graphique n°16 bis

Les réactions exprimées par les enquêtés de la Croix-petit brune et pourpre (phase 1) se distribuent suivant les mêmes catégories, avec des formes d'expression souvent assez proches, qu'il s'agisse de l'hostilité au projet ou de son acceptation ayant souvent à voir avec une opportunité à saisir. Si l'on compare à la Croix-Petit verte et mauve, les citations explicites sont cependant moins nombreuses dans le premier cas que dans le second, signe d'un regard devenu plus positif sur la destruction du quartier.

Réactions à l'annonce de l'opération de rénovation urbaine (verte et mauve) :

<u>Types de réactions évoquées par les ménages :</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est évoquée :</u>	<u>En % du nombre des réactions formulées :</u>
1) Tristesse, déception :	12	13,5
2) Pas d'accord, très en colère :	12	13,5
3) Une mobilité résidentielle non voulue, imposée :	11	12,4
4) Soulagement, le quartier évoluait mal :	10	11,2
5) Perte d'un logement dans lequel j'avais fortement investi :	7	7,9
6) Une bonne occasion de déménager :	7	7,9
7) Devoir quitter un quartier où tout était à proximité :	6	6,7
8) Devoir quitter tout le monde, les voisins, les amis :	5	5,6
9) Incrédulité : impression d'avoir du temps :	4	4,5
10) Doute : pourquoi démolir un quartier assez récent ? :	3	3,4
11) Fatalisme : rien à faire, nous étions obligés :	2	2,2
12) Inquiétude pour la suite (changement d'école, relogement,...) :	2	2,2
13) Déconcerté (e) : trop de rumeurs au début :	2	2,2
14) Crainte d'un loyer plus cher :	1	1,1
15) En attente : peut-être un mal pour un bien :	1	1,1
16) Désabusé (e) : On nous a laissé croire à des investissements :	1	1,1
17) Tombé (e) malade :	1	1,1
18) En colère : la Croix-Petit était bien pour nous les immigrés :	1	1,1
19) On s'est organisé, on a fait des pétitions :	1	1,1
Nombre total de réactions explicitées :	89	100,0



: Explicitation uniquement d'un sentiment face au projet (33,7 % des réactions formulées).



: Réactions hostiles au projet (66,2% des réactions formulées).



: Réactions plus favorables (opportunité ou en attente par rapport au projet) : (28,1 % des réactions formulées).

Tableau n°6

Réactions à l'annonce de l'opération de rénovation urbaine (brune et pourpre phase 1) :

<u>Types de réactions évoquées par les ménages :</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est évoquée :</u>	<u>En % du nombre des réactions formulées :</u>
1) Tristesse, déception :	9	10,3
2) Pas d'accord, très en colère :	8	9,2
3) Une mobilité résidentielle non voulue, imposée :	3	3,4
4) Soulagement, le quartier évoluait mal :	13	14,9
5) Perte d'un logement dans lequel j'avais fortement investi :	1	1,2
6) Une bonne occasion de déménager :	15	17,2
7) Devoir quitter un quartier où tout était à proximité :	3	3,4
8) Devoir quitter tout le monde, les voisins, les amis :	9	10,3
9) Incrédulité : impression d'avoir du temps :	0	0,0
10) Doute : pourquoi démolir un quartier assez récent ? :	3	3,4
11) Fatalisme : rien à faire, nous étions obligés :	6	6,9
12) Inquiétude pour la suite (changement d'école, relogement,...) :	9	10,3
13) Déconcerté (e) : trop de rumeurs au début :	1	1,2
14) Crainte d'un loyer plus cher :	1	1,2
15) En attente : peut-être un mal pour un bien :	5	5,7
16) Désabusé (e) : On nous a laissé croire à des investissements :	0	0,0
17) Tombé (e) malade :	0	0,0
18) En colère : la Croix-Petit était bien pour les immigrés :	0	0,0
19) On s'est organisé, on fait des pétitions :	1	1,2
Nombre total de réactions explicitées :	87	100,0



: Explicitation uniquement d'un sentiment face au projet (26,4 % des réactions formulées).



: Réactions hostiles au projet (50,5 % des réactions formulées).



: Réactions plus favorables (opportunité ou en attente par rapport au projet) : (41,2 % des réactions formulées).

Tableau n°6 bis

Parmi les enquêtés, certains fragilisés par leur situation personnelle, témoignent d'une crainte par rapport à tout ce qu'implique un changement de résidence, ainsi le **n°53 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [50 – 59 ans] ; Ménage d'une personne]** : « Ça m'a beaucoup inquiété. Les relogements ne sont jamais faciles. Nous étions tous les trois malades²⁹. On

²⁹ Au moment de l'opération, ce ménage était constitué de trois personnes, l'enquêté vivant avec sa sœur (aujourd'hui décédée) et son beau-frère.

avait un certain âge. Oui, on était très inquiet... ». Cette dimension mérite d'être prise en considération, des ménages de la Croix-Petit verte et mauve avaient également mis l'accent sur ce point (**n°1** et **n°6**). Un relogement constitue un bouleversement, vécu de manière très différente par les ménages. La situation personnelle des ménages qu'il s'agisse de leur santé, de leur vie professionnelle, de leur relation de couple, de leur position dans le cycle de vie, est susceptible d'influer sur leur perception. Les réactions négatives sont généralement très contrastées, incluant une compréhension pour l'opération, ainsi le **n°58 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « Bah... Ici, c'est vieux les bâtiments là, donc l'administration fallait que ça soit cassé, hein ! Parce que franchement, si ils devaient rénover tout ça... Ici c'est vieux, donc faut reconstruire. Faut mieux casser et faire du neuf, mais bon, c'est embêtant pour les gens qui vivaient là-bas quoi ! Parce que c'est vrai que le quartier, c'était quand même bien situé et je pense que ce que les gens regrettent c'est surtout ça quoi, c'est la proximité de tout. Y'avait tous les commerces, les transports, euh... les impôts, la sécurité sociale, la CAF,... tout. Tout ! Les loisirs étaient à côté quoi ! Donc, je pense que c'est ça surtout qu'ils vont regretter. C'est leur place, pas le fait qu'ils démolissent les bâtiments... ». De même le **n°74 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 5 personnes]** : « Au départ, les parents ici étaient pas vraiment très contents, tout ça parce qu'on était obligé de faire des pétitions, tout ça, mais au fur et à mesure, le maire nous a expliqué. On a fini par se faire une raison et puis comprendre aussi ses motivations personnelles parce qu'on a compris qu'il voulait pas vraiment le mal pour les gens ici. Mais c'est juste que le projet tombait pile au mauvais moment pour nous ». Le **n°71 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [60 – 74 ans] ; Couple]** est par contre plus critique : « On a été très déçu parce que s'ils avaient voulu améliorer les choses, avant ils nous en auraient parlé. J'aurais préféré que ça se passe comme ils ont fait à Mantes-la-Jolie. Ils ont cassé les tours, mais avant ils ont déjà construit et aménagé pour tous les habitants des tours. Comme ça, quand ils ont déménagé, ils n'avaient pas à regretter de plus être là parce qu'ils ont eu quelque chose d'aussi bien, même mieux. Nous ça s'est pas passé comme ça. C'est comme s'ils nous avaient mis à la porte et essayaient de nous caser tant bien que mal. Donc, bon au début, quand ils nous ont dit qu'ils allaient casser les tours, mais pas les immeubles, ça allait très bien. Et après, on nous a dit qu'on allait tout casser³⁰. Donc, il y a eu beaucoup de tristesse. Moi, j'ai habité là pendant vingt ans. Donc, c'est vrai que ce n'était pas facile à vivre. Et puis, il y a eu du stress quand ils nous ont dit que le logement serait plus cher et qu'on aurait pas beaucoup de choix ». Quant au **n°70 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [20 – 29 ans] ; Couple]**, il indique un changement de perception au fil du temps : « Au début j'étais dégoûté. J'étais bien là-bas. C'était la belle vie. Je sais pas si c'est l'habitude ou si vraiment t'es attaché. Je pense que c'est un mélange des deux. Pour te donner un exemple franchement depuis que je suis ici, les voisins je les connais même pas tu vois. Les gens, ils se calculent pas, tu vois. C'est complètement différent. C'est chacun pour soi. Après, il y a aussi le fait que j'ai grandi là-bas. Mais je pense quand même que les gens c'est pas pareil. Là, c'est métro, boulot, dodo et voilà, ça s'arrête là. Là, c'est moins personnel. C'est moins convivial. Enfin bon ! C'est la vie... C'est comme tout, je pense qu'au bout d'un moment t'es détaché. Mais même si tout le monde a déménagé là-bas, tout le monde traîne là-bas encore. Dès que je suis là-bas, je me sens bien. Mais franchement heureusement que ce n'est pas arrivé plus tôt. C'est arrivé à un moment de ma vie où il fallait que j'avance, mais ça serait arrivé dix

³⁰ Il faut savoir qu'un certain flou a existé du côté de la mairie, entre janvier 2002 (annonce officielle de l'opération) et la décision de démolition intégrale, intervenue plus tard durant l'année 2003 (voir **Schéma n°1**). Ceci peut expliquer que certains enquêtés fassent allusion à une « requalification » ou à une « réhabilitation » du quartier.

ans avant, ça m'aurait vraiment fait chier³¹. On peut même dire que c'est arrivé au bon moment parce que c'était plus facile de trouver un logement. J'ai pas galéré pour trouver un logement ». Il est possible de noter ici qu'en comparaison aux enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, ceux qui viennent d'être cités paraissent beaucoup moins virulents. Il est à noter que dans certains cas, les avis des personnes enquêtées (mari ou femme) pouvaient diverger. Le cas **n°63 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 5 personnes]** est révélateur sur ce point : « - La femme : *J'étais dégoûtée, franchement !! J'y ai grandi, j'y ai vécu, j'ai beaucoup de souvenirs là-bas.* - Le mari : *Moi, je suis CONTENT ! (Rires). C'est tant mieux ! C'était trop le bordel là-bas !* – Femme : *En fait mon mari, il n'a pas habité là-bas depuis qu'il est petit, c'est pour ça qu'il dit ça !* ».

Les enquêtés exprimant un avis favorable seront plus nombreux et plus explicites. Ainsi le **n°64 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [50 – 59 ans] ; Ménage d'une personne]** : « *Bien ! J'ai bien réagi. Je trouvais ça normal. Il y avait des feux aux cages des poubelles ! C'était la catastrophe ! Non... j'ai bien réagi* », ou le **n°59 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « *C'est bien et puis voilà ! Je pensais plus qu'ils allaient faire de la rénovation... qu'ils allaient garder les immeubles comme tels parce que, bon, ils avaient déjà entrepris des travaux, ils avaient fait des peintures, ils avaient fait, et puis, par eux-mêmes, ils étaient bien, la superficie était bien, je pense. Je pensais vraiment qu'ils allaient faire de la rénovation extérieure et remonter un peu les intérieurs... Mais je pensais pas qu'ils allaient démolir tout ça ! Maintenant, moi j'avais envie de partir par rapport à... à ce que j'avais donc à partir de là... J'étais triste quand même ! Parce que bon, on a quand même passé vingt ans là-bas* ». Plus lapidaire, le **n°79 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Couple]** : « *J'étais content. Je me suis dit que j'allais aller dans un bon quartier. C'était l'occasion de partir sans avoir à chercher trop moi-même* ». Apparaît ici l'opportunité de changer de domicile, de réaliser plus facilement ce qui était désiré par ailleurs. Ainsi pour le **n°81 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « *Bah ! On s'est dit que c'était l'occasion ou jamais de partir parce que c'est bien beau de dire qu'on voudrait partir, mais en région parisienne les listes d'attente pour avoir un logement quand on veut changer, elles sont très longues et donc, on s'est dit, c'est l'occasion ou jamais de partir. Vraiment, on attendait de voir ce qu'on allait nous proposer* ». Il faut en effet conserver à l'esprit que les ménages concernés sont dans la dépendance de l'offre sociale de logements et des filières d'accès à ceux-ci. Comme l'ont montré les **Graphiques n°10 et n°10 bis**, presque tous les ménages enquêtés se retrouvent après le déménagement de la Croix-Petit dans un nouveau logement social. Pour certains enquêtés doit aussi être prise en compte la situation entre les membres du couple. Le **n°77 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 3 personnes³²]** signale ainsi : « *De toute façon je comptais déménager. Ça m'a permis de ne pas avoir à faire les démarches moi-même. J'étais en couple mais nous devions nous séparer* ». Les décohabitants tel le **n°60 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 4 personnes]** se retrouve aussi dans la situation d'avoir à saisir une opportunité : « *Moi de toute façon, moi je... ni contente, ni inquiète. Parce que je savais que j'habitais avec ma mère, si je trouvais un appartement, je partirais. C'était mon but. Même trouver chez des particuliers, je partirais hein ! Pour ça, c'était pas vraiment... pour moi, c'était... un coup de chance qu'ils m'ont donné parce que non... je ne méritais pas. La vérité, je ne le mérite pas ! Parce que... normalement, ils donnent aux personnes qui en ont. Mais ils m'ont donné parce que j'ai tout fourni... Ils m'ont donné l'appartement. Et j'ai pas menti, j'ai tout dit ce qu'il fallait dire. Et*

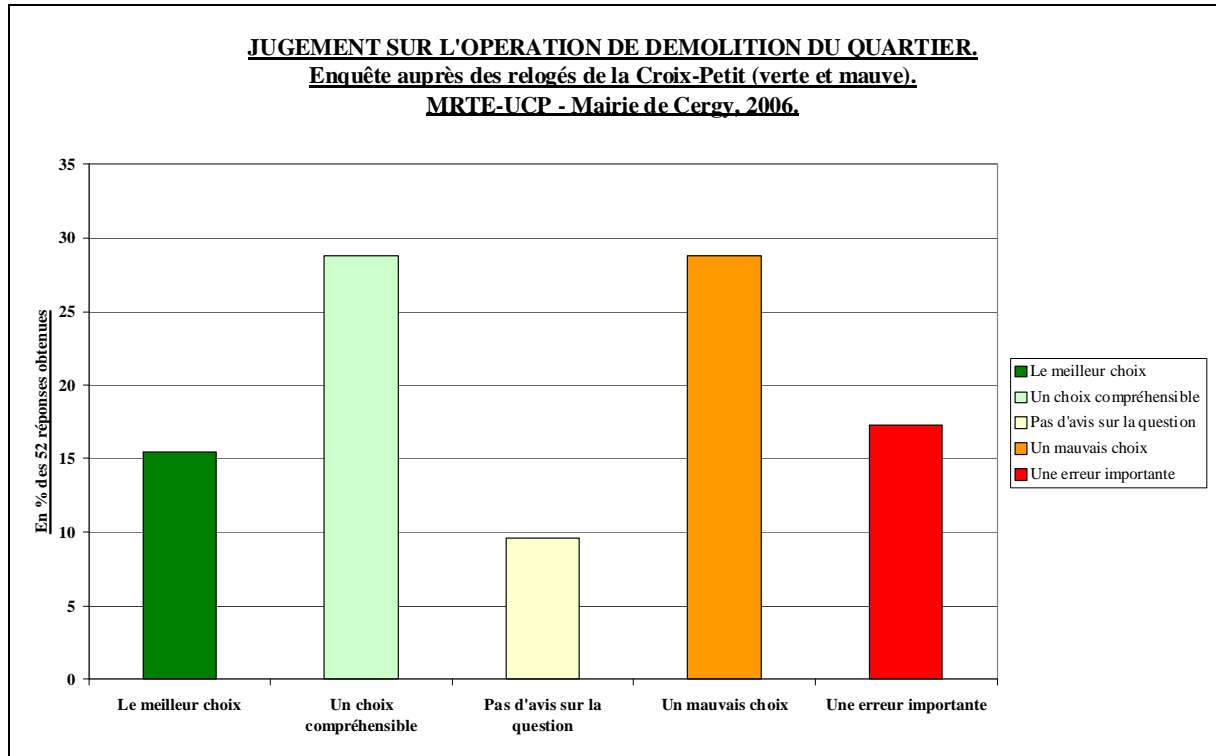
³¹ La position dans le cycle de vie a une certaine incidence sur la perception des enquêtés. Il sera possible de voir plus avant que les adolescents ont été beaucoup plus hostiles au projet que les adultes. Les jeunes adultes décohabitants percevant le plus souvent cette opération comme une opportunité.

³² L'enquêté indique qu'ayant sa petite fille en garde partagée, ils sont en fait deux et demi dans son logement.

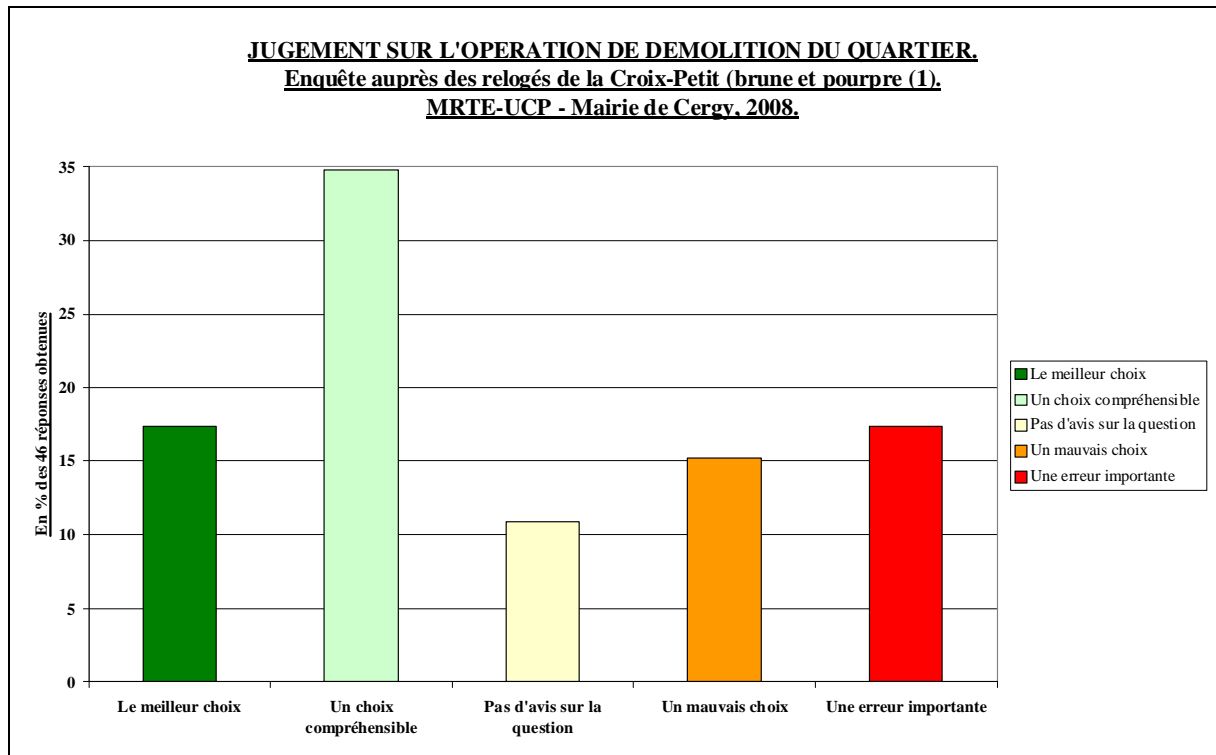
s'ils m'ont donné, ils m'ont donné... S'ils m'ont pas donné, c'est... Voilà, ils m'ont donné cet appartement ». Présents parmi les ménages relogés de la Croix-Petit verte et mauve, ils ne figuraient pas dans la population enquêtée, à la différence de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) où cinq personnes correspondaient à ce cas. La perspective de retourner à la Croix-Petit facilite pour certains le déménagement. Il en est ainsi du **n°96 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 5 personnes]** : « Bah ! Je me suis dit, s'ils veulent changer, c'est bien pourquoi pas. Le temps qu'ils changent, ils nous mettent ailleurs et après on retourne à la Croix-Petit quand c'est tout propre. C'est une bonne idée. On aura des trucs neufs, un beau quartier et tout le monde sera content ! ». Comme nous le verrons ultérieurement avec le **Tableau n°16 bis**, neuf enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) ont exprimé le désir de retourner résider à la Croix-Petit. Deux seulement étaient dans ce cas pour les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve (voir **Tableau n°16**). Certains enquêtés se sont posés la question du retour à la Croix-Petit mais ont considéré que ce n'était pas pour eux, ainsi le **n°98 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 5 personnes]** : « J'ai demandé, qu'est-ce qu'ils vont nous faire encore... on a vu un peu la nouvelle construction dans les petites vitrines, on a vu comment ça va changer, comment ça va devenir, y'aura des petits couloirs, y'aura un grand parc, tout sera détruit et on va l'arranger encore plus belle. Les appartements seront maintenant... du privé, un peu de tout. Mais ceux qui étaient là qui veulent revenir, ils vont revenir, mais ça sera plus difficile, ça sera plus cher ». Parmi les enquêtés, certains enfin firent preuve d'une forme de fatalisme, d'une indifférence par rapport à l'opération. Ainsi le **n°55 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [20 – 29 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « Au début, je me dis peut-être ça peut changer par rapport à la délinquance... mais comme je dis toujours : on a beau faire, c'est toujours pareil ».

Regardons maintenant si certains critères sociaux ou démographiques, ont pu jouer sur la perception des ménages. Les **Graphiques n°17** et **n°17 bis** fournissent les structures moyennes. Celles-ci méritent des commentaires : dans le cas de la Croix-Petit verte et mauve, les ménages portant aujourd'hui, un regard négatif sur l'opération sont presque exactement aussi nombreux que ceux qui la perçoivent de manière positive. La catégorie des indécis est par contre faiblement représentée. Dans le cas de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), les indécis pèsent d'un poids similaire, par contre les enquêtés ayant exprimé un avis favorable sur l'opération sont près de deux fois plus nombreux que ceux qui y étaient opposés. L'ancienneté dans le quartier peut-elle influencer sur les perceptions des enquêtés (voir les propos précédents des enquêtés **n°63**). Les **Graphiques n°18** et **n°18 bis** incitent à répondre par l'affirmative. Les deux sous-populations étudiées se segmentent autour de l'année 1993. Les enquêtés installés sur le quartier de la Croix-Petit avant cette date expriment une plus grande incompréhension même s'il s'agit de ceux ayant le plus fortement ressenti sa dégradation. L'attachement au quartier était probablement plus fort pour ces populations.

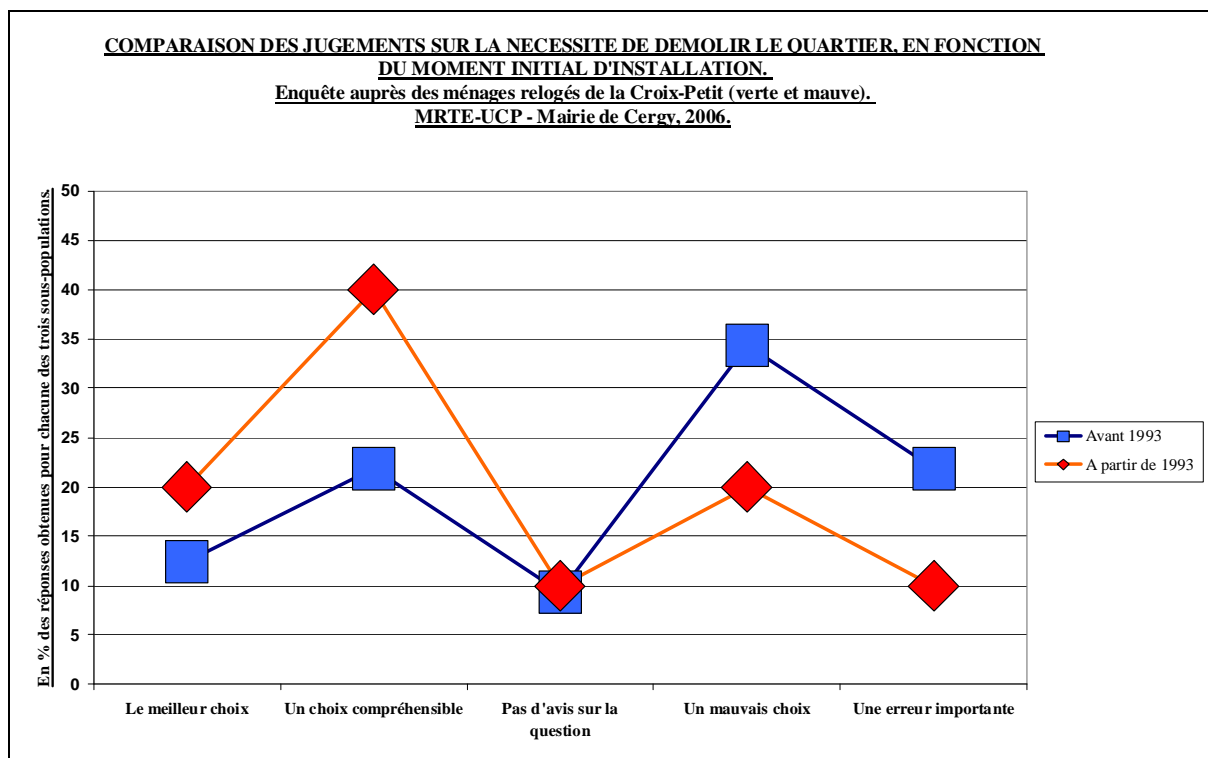
Le critère de l'origine géographique de la personne enquêtée fait apparaître quelques distorsions par rapport à la structure moyenne (voir **Graphique n°19**). Certains enquêtés ont abordé la question de la rénovation urbaine et de la démolition du quartier sous cet angle, ainsi le **n°9 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « J'étais en colère. Parce que les bâtiments étaient bien. La Croix-Petit c'était bien pour nous, les travailleurs immigrés ». Il semblerait donc (avec toutes les réserves d'usage) que pour la Croix-Petit verte et mauve, ce soient les enquêtés provenant d'Afrique du Nord et d'Afrique sub-saharienne qui aient ressenti le plus négativement le lancement de cette opération. Ceci n'est cependant pas confirmé par le **Graphique n°19 bis** pour la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Même si certains enquêtés ont développé des explications de type communautariste, il semble hasardeux d'en déduire qu'il s'agit d'une grille d'analyse pertinente susceptible d'expliquer les perceptions des ménages.



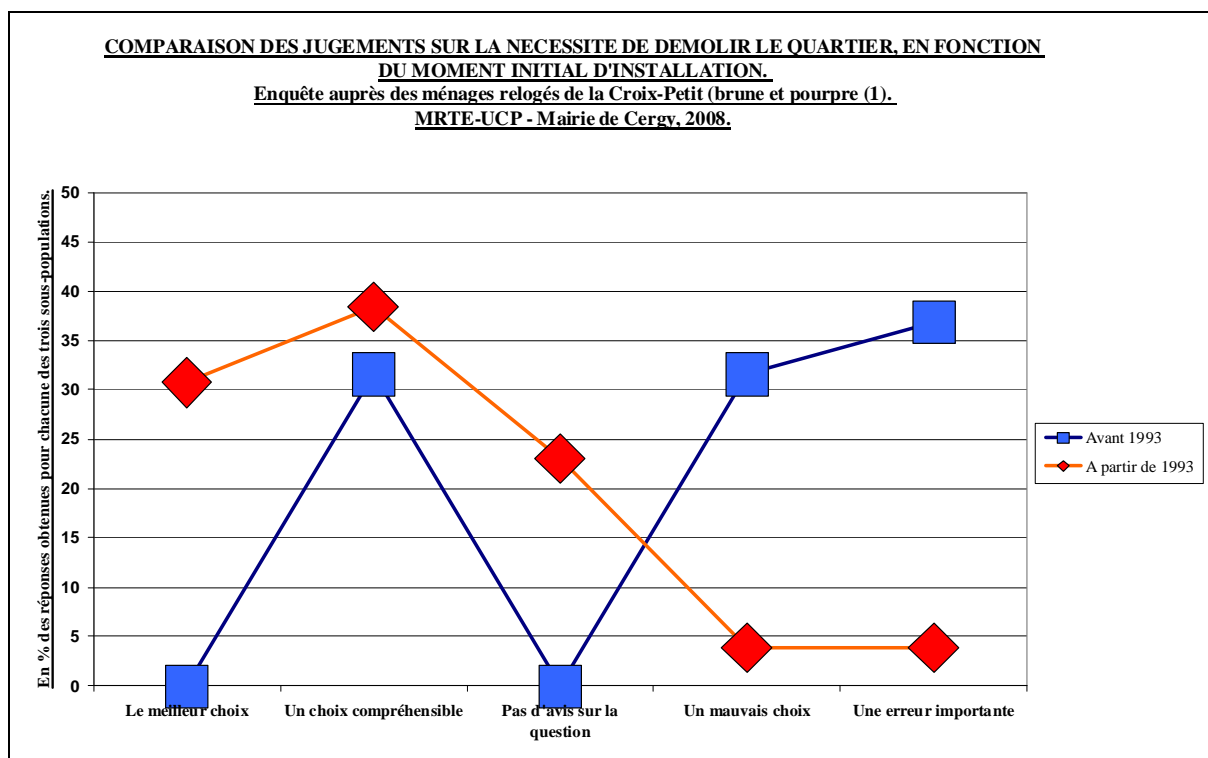
Graphique n°17



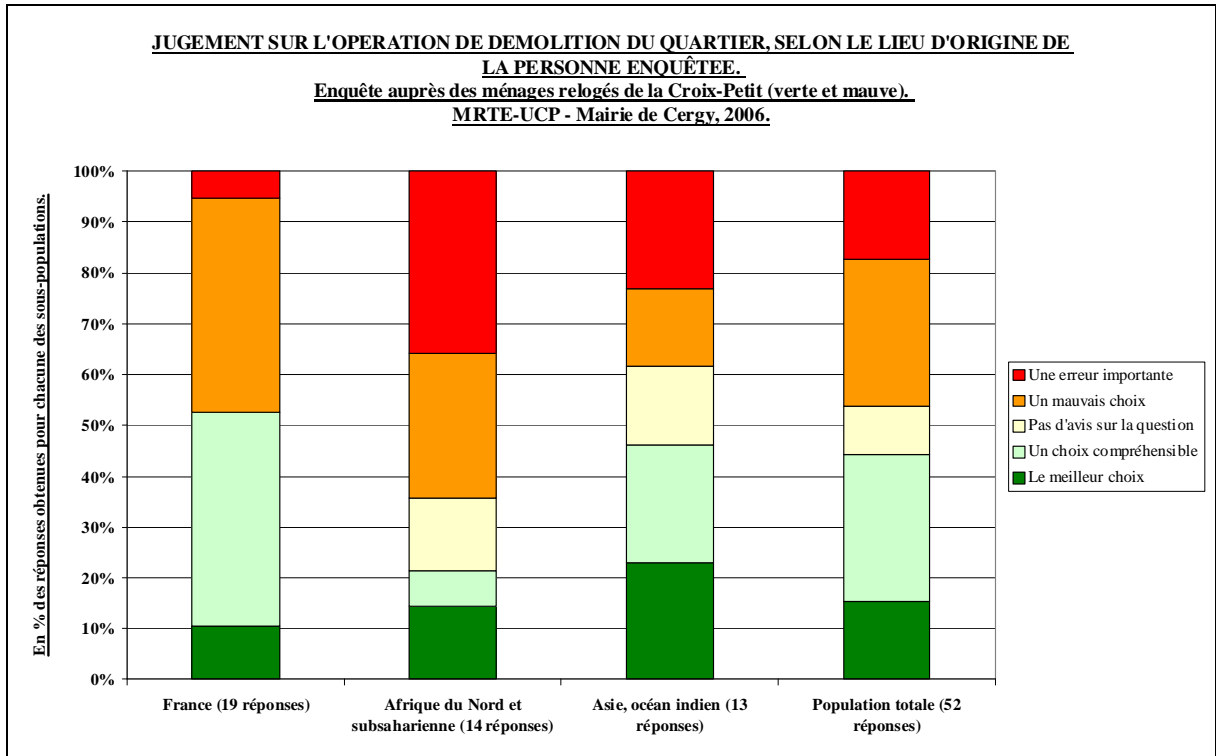
Graphique n°17 bis



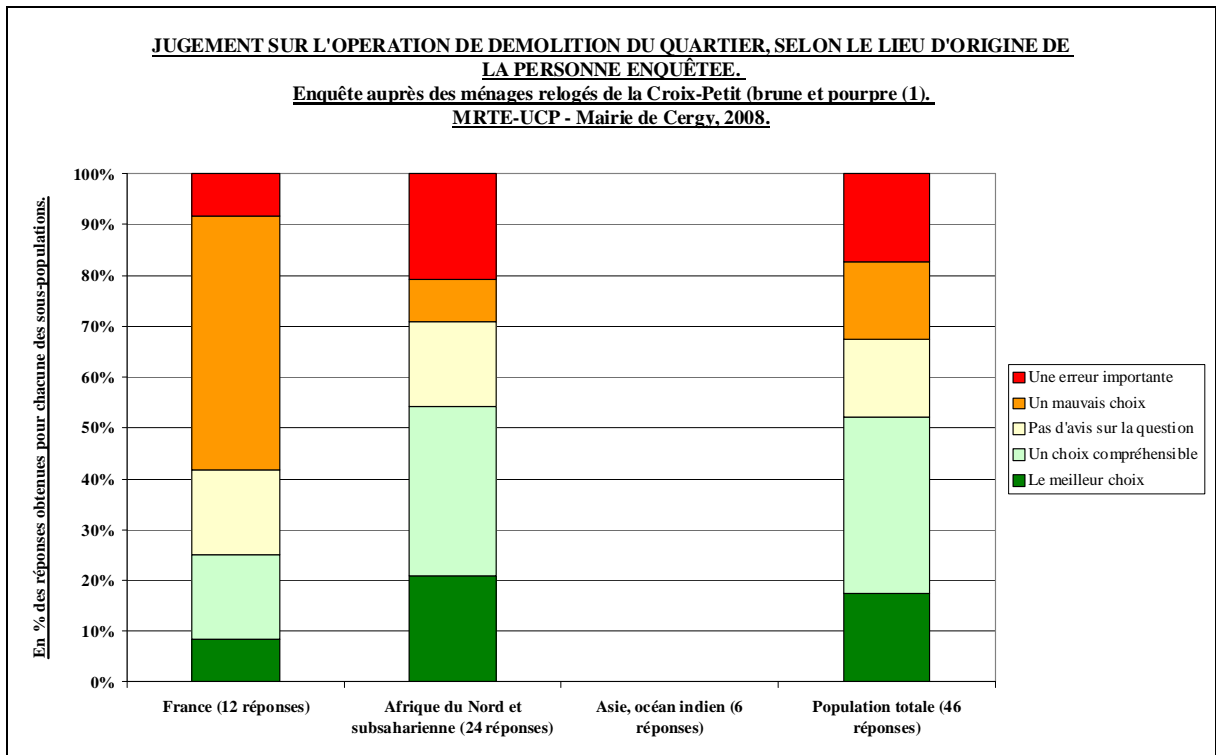
Graphique n°18



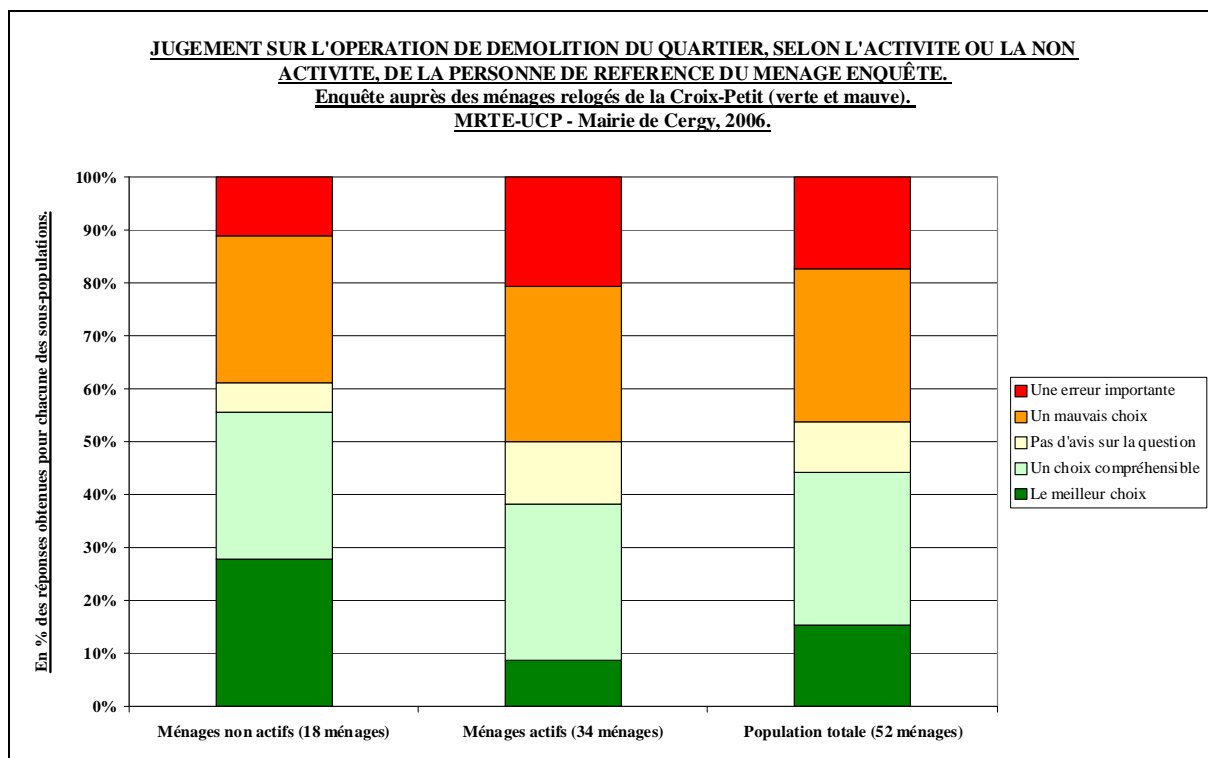
Graphique n°18 bis



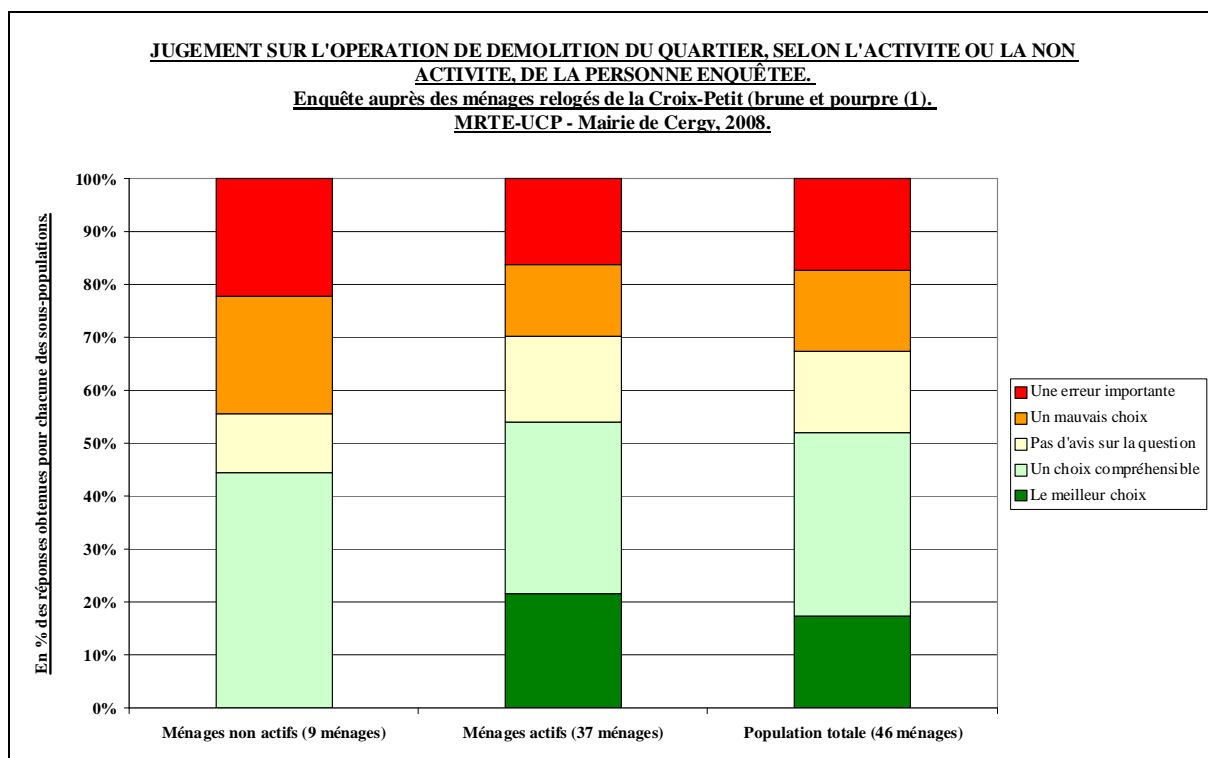
Graphique n°19



Graphique n°19 bis



Graphique n°20



Graphique n°20 bis

La relation avec l'activité professionnelle ou la non-activité de l'enquêté, voir **Graphique n°20**, fait apparaître quelques contrastes dans le cas de la Croix-Petit verte et mauve. Les ménages non actifs, qu'il s'agisse de retraités, de personnes au chômage ou de

femmes au foyer, ont un avis plus positif sur l'opération. Inversement pour ceux exerçant une activité professionnelle. Ce constat fait, il serait possible de proposer des explications, mais rien ne nous permettrait de valider la pertinence des hypothèses. Mieux vaut donc, en l'état, en demeurer au constat plutôt que de s'aventurer sur des terrains non vérifiables. Ceci aurait nécessité, dans une phase ultérieure de reprendre contact avec les ménages dans le but d'affiner les analyses. Dans le cas de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), le faible nombre d'enquêtés correspondant à la catégorie « non actif » (voir **Graphique n°20 bis**) invalide toute tentative de proposer une analyse crédible. Rappelons par ailleurs, que les ménages non actifs étaient sur-représentés dans la population enquêtée de la Croix-Petit verte et mauve (voir **Graphique n°11**), quant au contraire, ils se trouvaient sous-représentés parmi les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) comme le montre le **Graphique n°11 bis**.

Pour résumer, seule l'ancienneté d'implantation dans le quartier semble avoir joué un rôle confirmé par les deux enquêtes, sur la perception des ménages concernés par l'opération de rénovation urbaine. Ceci mériterait des analyses plus approfondies intégrant la catégorie d'âge et la position dans le cycle de vie. Une attention à cette question sera portée ultérieurement (voir les **Graphiques n°52** et **n°52 bis**).

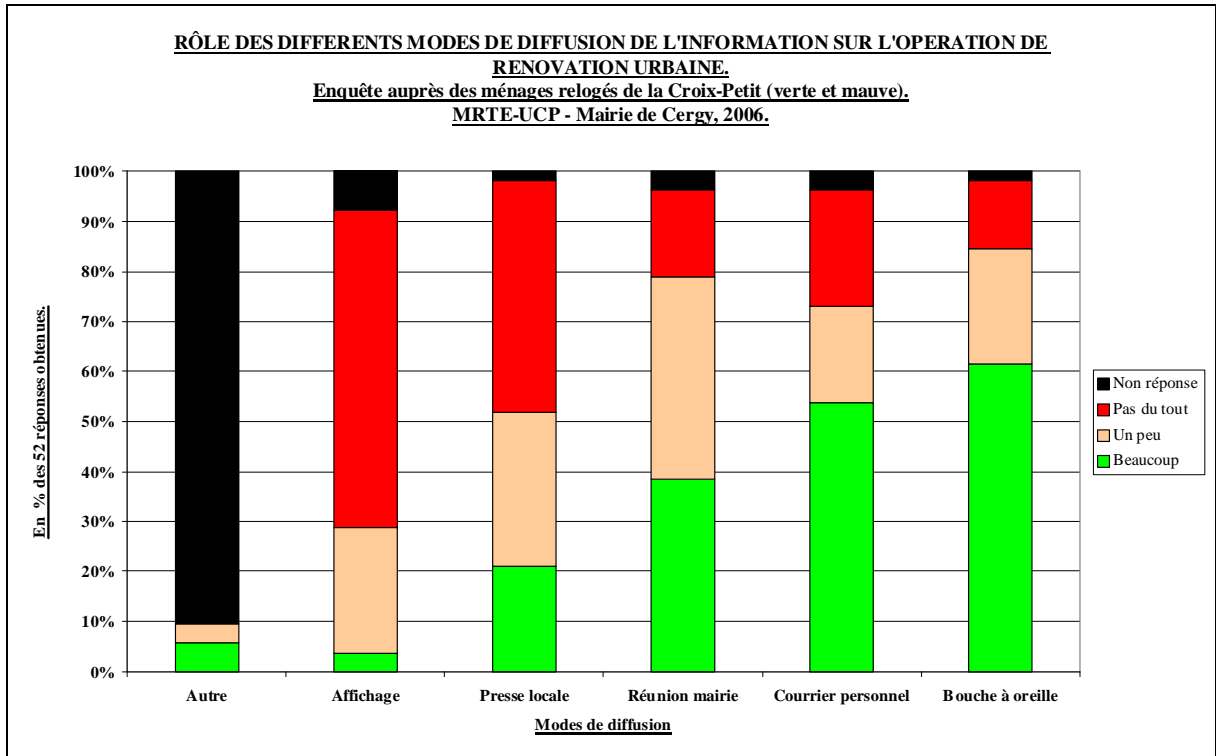
▪ 2) *Modes d'information sur l'opération de rénovation*

De quelle manière, les ménages ont-ils eu connaissance du lancement de l'opération et des modalités du déroulement de celle-ci ? Nous avons vu précédemment, à plusieurs reprises que des enquêtés faisaient allusion à cette question. Le **n°2 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 4 personnes]**, par exemple a évoqué l'existence de rumeurs qui furent par la suite démenties par les travailleurs sociaux. Ceux-ci permirent ainsi de balayer certaines fausses informations et d'apaiser les principales craintes. La confiance que leur confèrent les ménages dont ils ont la responsabilité, a donc joué un rôle d'amortisseur. Ces rumeurs sont toutefois compréhensibles compte tenu du décalage de quelques mois (voir **Schéma n°1**), entre les premières initiatives prises par la mairie à propos de cette opération et l'annonce officielle aux habitants en janvier 2002.

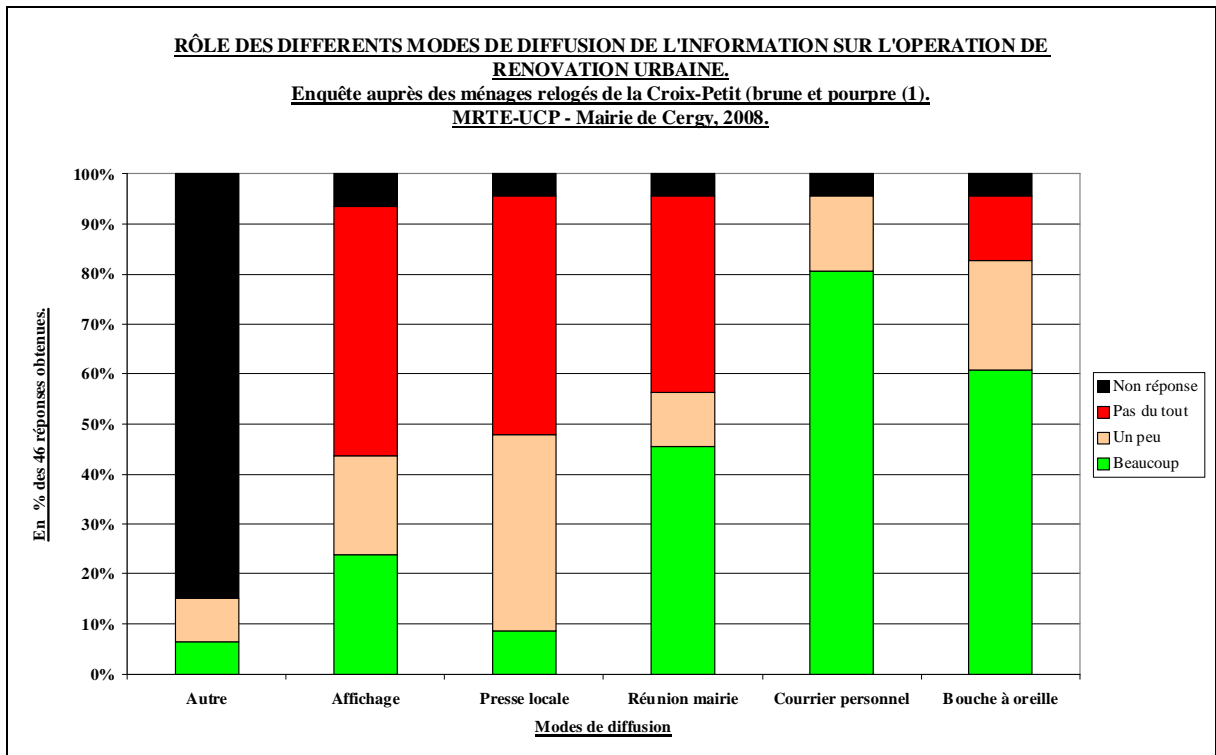
Les **Graphiques n°21** et **n°21 bis** précisent les différentes voies d'information possibles et celles qui furent opérantes pour les ménages. Le bouche à oreille et le courrier personnel constituent les modalités les plus fréquemment citées. Les réunions organisées par la SCIC et la mairie arrivent ensuite. De nombreux enquêtés ont fait référence à la présence du maire lors de ces réunions, témoignage de l'implication de la mairie dans ce projet. Ce point est d'autant plus important que les enquêtés eurent parfois des difficultés à discerner les responsabilités des uns et des autres dans ce projet. Parmi les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, 43 sur 52 indiquent y avoir participé au moins une fois, soit, 82,7 % ; ils furent moins nombreux dans le cas de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), 33 participations sur 46 enquêtés, soit 71,7 %³³. Rares sont toutefois ceux précisant y être intervenus directement. La presse locale (le journal de la commune « Cergy, ma ville » ou le Parisien, cité à plusieurs reprises) et l'affichage ont par rapport aux modes de diffusion présentés précédemment joué un rôle mais de moindre importance.

Il est probable que l'influence du bouche à oreille a contribué à alimenter de nombreuses peurs sur les objectifs de l'opération et sur le sort qui allait être réservé aux ménages concernés. À titre d'exemple, l'enquête **n°80 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [60 – 74 ans] ; Ménage d'une personne]** indique : « *J'ai très mal réagi (ndlr : à l'annonce du projet de rénovation) parce que je me disais que je serais à la rue. Et après, j'ai pris ça consciencieusement. On m'envoyait tout le temps du courrier* ». Cette modalité, arrive en tête des réponses des enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, en effet 61,5 % des enquêtés estiment qu'ils furent fortement informés (modalité « beaucoup ») de cette manière. Les courriers personnels suivent avec 53,8 %. Dans le cas des enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), le bouche à oreille reste important avec 60,9 % mais est supplanté comme mode d'information prioritaire par les courriers personnels, 80,4 % des enquêtés estimant qu'ils furent fortement informés par cette voie. Parmi les autres différences, le rôle joué par la presse locale, 21,2 % des enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve indiquant qu'elle a joué un rôle important, supérieur aux 8,7 % de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Ces écarts s'expliquent par les incertitudes plus importantes auxquelles furent confrontés les premiers ménages concernés par l'opération de rénovation urbaine. La communication institutionnelle était plus rodée une fois l'opération lancée et les déménagements des premiers ménages permettaient de lever les principales inquiétudes. La perception des enquêtés s'en trouve légèrement modifiée.

³³ Ceci explique probablement que 78,9 % des enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve précisent qu'ils profitèrent « beaucoup » ou « un peu » de ce mode d'information quand ils ne sont que 56,5 % dans ce cas à la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Curieusement, ces derniers sont à la fois plus nombreux à attribuer un rôle important à ces réunions (21 contre 20 à la Croix-Petit verte et mauve) mais également à considérer qu'elles ne jouèrent aucun rôle (18 contre 9).



Graphique n°21



Graphique n°21 bis

Les propos tenus par les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve permettent d'éclairer sur la manière dont ils furent informés. Ainsi, le **n°4 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [30 – 39 ans] ; Couple]** fournit des précisions : « *D'abord des informations sont*

arrivées par le bouche à oreille, puis des tracts, puis une campagne politique a été lancée où des gens demandaient de ne pas détruire ». Certains ménages eurent accès à ces premières informations par voie de presse, ainsi le **n°17 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [60 – 74 ans] ; Couple]** : « Je l'ai lu dans le Parisien. J'en croyais pas mes yeux. Un désastre de démolir ces bâtiments. Trois ou quatre ans auparavant, j'ai eu des doutes en voyant des appartements fermés non occupés par la suite. Soit disant qu'ils devaient les rénover... Ils m'ont menti (le Pact-Arim et la mairie). J'ai fait trop de dépenses que je n'aurais pas faites si j'avais su... ». Se retrouve ici un point évoqué précédemment, le mécontentement important des ménages ayant fortement investi dans leur appartement. Pour la plupart des ménages, l'officialisation de l'opération a résulté d'un courrier qui leur fut directement adressé. Ainsi le **n°9 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « Nous avons été informés par la SCIC. Envoi d'un courrier. Mais aussi des murmures, des rumeurs. D'abord des rumeurs ». De même le **n°11 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [50 – 59 ans] ; famille de 3 personnes]** : « La question de la destruction du quartier, je crois qu'en 1994, on en parlait déjà (rumeurs ?). J'ai reçu un courrier de la SCIC. Annonce officielle comme quoi un appartement allait nous être proposé et qu'il fallait faire vite », ou le **n°32 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « Il y a eu un courrier général, au départ ils parlaient de "réhabilitation". On ne savait pas s'ils allaient refaire, casser tous les immeubles, virer tout le monde. En fin de compte, très peu de gens vont être relogés là »³⁴.

Dans le cas de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), des nuances vont être apportées, en particulier sur le rôle joué par les rumeurs initiales. Ainsi, le **n° 61 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [60 – 74 ans] ; Famille de 3 personnes]** est l'un des rares à les évoquer : « Ce sont les oui-dire... Oh ! C'était en 2002, quelque chose comme ça... Oui, en 2002, que la démolition était possible ». Le **n°57 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 5 personnes]** présente ainsi les choses : « On a été prévenu par l'école, les réunions qu'ils ont faites, par la mairie, par courrier. La première chose, c'était l'école. La presse un peu, je crois que j'ai vu le projet dans 'Cergy, ma ville' », le **n°63 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 5 personnes]** : « Ce sont les messieurs de la mairie qui nous ont prévenus, en faisant le tour des bâtiments » et le **n°68 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 2 personnes]** : « Comme quoi ils vont nous reloger... à l'époque, je parlais pas très bien, mais la mairie ils nous ont dit qu'ils allaient détruire, qu'ils allaient nous reloger, mais qu'est-ce qu'ils vont faire, j'ai JAMAIS su ! Enfin, je travaillais, je n'ai pas le temps d'aller aux réunions qui nous informaient. Et c'est la société... C'est eux qui nous relogeaient aussi qui nous ont informés... le bailleur ». Le rôle joué par les réunions est évoqué à plusieurs reprises, ainsi par le **n°75 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [60 – 74 ans] ; Ménage d'une personne]** : « C'est parce qu'on a été à une réunion. Oui, y avait des réunions et c'était avec la réunion qu'ils ont dit comme ça que un jour on va partir, qu'ils vont démolir et qu'on est obligé de partir. Mais moi je ne croyais pas. Ils l'ont dit comme ça, mais peut-être on va rester. J'ai pensé à ça. Mais tout d'un coup, en 2006 je crois, ou 2005, ils nous ont dit ça. Ils sont venus dans la maison me voir et ils ont dit qu'il fallait partir », ou le **n°74 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 5 personnes]** : « Moi, j'ai assisté à beaucoup de réunions. On a été informé par la mairie directement. Comment dire, en fait quand je dis la mairie c'est pas vraiment la mairie. Moi, j'étais au courant, mais c'est par rapport à des réunions auxquelles on a assisté à l'espace rencontres-parents ». Quant au **n°87 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [60 – 74 ans] ; Couple]**, il indique que les réunions se déroulaient parfois dans un climat tendu : « À une réunion, le maire était venu à la Croix-Petit, à l'école de la Croix-Petit, mon mari a dit

³⁴ Ce point a été évoqué précédemment, voir **note infrapaginale n°30**.

qu'ils avaient crevé les pneus du maire, c'est vrai qu'ils ne voulaient pas qu'ils démolissent ». Certains enquêtés présentent d'autres voies pour avoir accès à des informations. Ainsi du **n°94 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [20 – 29 ans] ; Famille de 3 personnes]** qui présente ainsi les choses : « *Par un monsieur en uniforme, un flic qui m'a pris par l'oreille et qui m'a dit : 'Toi, on va raser ton quartier !' et comme j'ai plein d'amis et de connaissances dans le staff de Lefebvre (ndlr, D. Lefebvre, le maire de Cergy) et de ceux d'avant, j'en entends parler depuis longtemps* », ou du **n°82 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Ménage d'une personne]** : « *Au départ, j'ai été informé par courrier de la démolition et des réunions. Et puis, je connais quelqu'un qui me donnait des informations. Il s'occupe de tout ce qui se passe à Cergy. C'est quelqu'un que mon frère connaît bien. L'information directe n'a pas joué un grand rôle. J'étais plutôt au courant par lui que par tout le reste. Et avec mes horaires décalés, je ne pouvais pas aller aux réunions. De toute façon donc, lui m'expliquait* ». Notons enfin que certains enquêtés ont fait part de leur mécontentement d'avoir emménagé dans un quartier qui était destiné à la destruction. C'est le cas du **n°67 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Couple]** : « *Malheureusement environ un an après avoir emménagé, malheureusement. J'avais commencé mes travaux et là, je me suis arrêté parce que ça servait à rien* », ou le **n°65 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « *Ce sont les voisins qui m'ont informé. Je ne savais pas. On ne m'a rien dit quand on m'a attribué un logement. Si j'avais su cela, jamais je n'aurais accepté* ».

Il est donc possible de constater que la diffusion des informations obéit à des logiques complexes. Un projet de rénovation urbaine d'une telle importance ne peut longtemps demeurer cloisonné à quelques décideurs politiques. Les rumeurs qui filtrent avant d'être clairement canalisées alimentent de nombreuses inquiétudes. Elles ont visiblement été plus déstabilisatrices pour les ménages de la Croix-Petit verte et mauve. Ensuite, dans un second temps, quand le projet est annoncé, défendu par ses principaux promoteurs et en particulier par le maire qui s'est fortement impliqué, les inquiétudes s'atténuent progressivement. Les ménages concernés ont en face d'eux des interlocuteurs capables de répondre à leurs questions et de les orienter dans leur démarche de recherche d'un nouveau logement. Il n'en demeure pas moins que ce qui frappe dans le cas de la Croix-Petit, c'est l'absence d'implication initiale des ménages dans le projet de rénovation. Celui-ci est brutalement survenu sans qu'ils aient été associés d'une manière ou d'une autre au projet. La progressive dégradation du quartier a été vécue avec une étrange passivité. Il semble en être de même de l'opération de rénovation urbaine. Les raisons sont probablement à chercher dans l'absence de représentants intermédiaires, associatifs en particulier, capable de se poser en interlocuteur direct du bailleur ou de la mairie. Se retrouvent en partie validées sur ce point, les analyses de J. Donzelot³⁵ comparant les pratiques des politiques urbaines dans le contexte des Etats-Unis et de la France. Cette dernière se caractérisant par des pratiques territorialisées, fortement descendantes et ayant tendance à occulter la capacité d'organisation des populations résidentes. Les réunions auxquelles participèrent les ménages de la Croix-Petit ont permis de leur expliquer les raisons pour lesquelles le quartier devait être détruit, mais non de les associer en amont. Il est à noter que les arguments employés ont le plus souvent semblé légitimes aux ménages enquêtés.

³⁵ Voir en particulier : Donzelot J. (avec Mével C. et Wyvekens A.) (2003) : « *Faire société. La politique de la ville aux Etats-Unis et en France* », Le seuil, coll. La couleur des idées. Paris. 362 p.

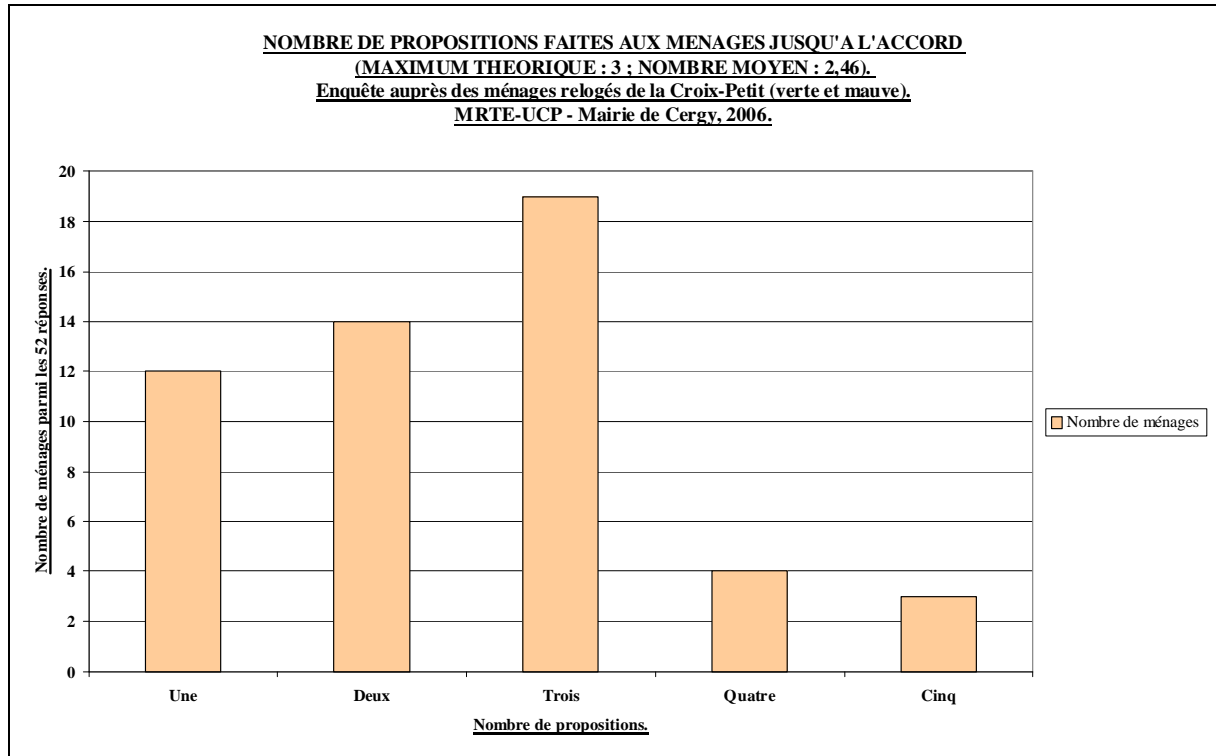
▪ 3) *Evaluation de l'aide reçue*

Nous abordons ici la phase du relogement à proprement parler. De quelle aide les ménages ont-ils bénéficié ? Auprès de qui ont-ils trouvé assistance ? Quelles sont les modalités de l'aide qui leur ont été les plus profitables ? Avant de développer sur cette question, il est d'abord nécessaire de préciser qu'une fois les MOUS (sociale et logement) mises en place, les ménages devant être relogés ont été directement contactés par des travailleurs sociaux afin de cerner la situation du ménage et ses besoins en termes de logement : taille, localisation, solvabilité, etc. Les enquêtés ont souvent fait référence à ces enquêtes. Elles les faisaient entrer de plein pied dans la réalité de l'opération de relogement.

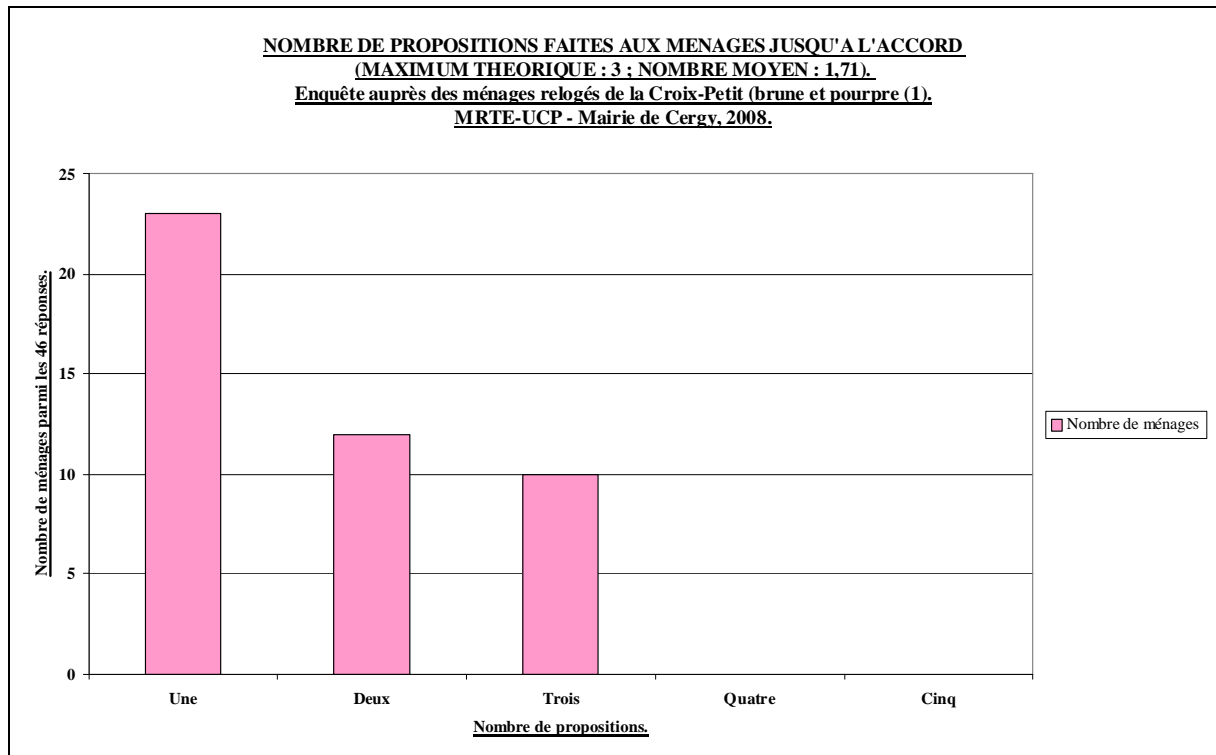
L'offre résidentielle résultait d'une mobilisation du bailleur initial, la SCIC, mais aussi des contingents de la mairie ou de la Préfecture. Les autres bailleurs intervenant sur le territoire (voir **Graphique n°9**) furent mis à contribution. La situation dans le cas de Cergy s'est révélée différente de celle observée dans d'autres ORU, l'offre résidentielle (sociale et non sociale) continuant à croître sur la commune. Ceci offrait des opportunités conséquentes. La règle du jeu consistait à indiquer aux ménages concernés qu'ils n'auraient droit qu'à trois choix résidentiels (choix le plus souvent limité à deux sur les autres ORU). Le **Graphique n°22** montre que dans la réalité la moyenne pour la population enquêtée de la Croix-Petit verte et mauve, fut de 2,46 propositions mais que sept des cinquante-deux ménages purent bénéficier de propositions plus nombreuses, sans que l'on sache exactement quelles en furent les raisons : refus multiple des bailleurs (ex. solvabilité), offre inadéquate compte tenu de la situation familiale ou besoins insuffisamment explicités par le ménage.

La situation des enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) fut sur ce point très différente. Comme l'indique le **Graphique n°22 bis**, le mode statistique est décalé vers une proposition quand il est sur trois, dans le cas de la Croix-Petit verte et mauve. La moyenne se situe à 1,71 propositions, à comparer aux 2,46 précédemment signalées. Par ailleurs, aucun des enquêtés n'a fait part d'un nombre de propositions strictement supérieur à trois, à la différence des sept précédemment évoqués à la Croix-Petit verte et mauve. Ceci ne témoigne pas d'une moindre attention portée aux besoins des populations de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), mais davantage d'un meilleur rodage des procédures et d'un ciblage plus efficace des réponses potentiellement acceptables. Ceci reste à confirmer par l'analyse des propos plus explicites qui furent tenus par les enquêtés (voir les **Tableaux 8 et n°8 bis** qui portent sur les aides obtenues, mais aussi les **Tableaux n°9 et n°9 bis** qui réfèrent aux aides ayant fait défaut).

Aux questions : « quelle aurait été pour vous la solution résidentielle idéale ? », en termes de localisation, de type d'habitat et « quel aurait été le facteur déterminant de votre choix ? », les enquêtés ont apporté les réponses traduites dans les **Tableaux n°7 et n°7 bis**. Les cases constitutives d'une ligne donnée du tableau sont indépendantes. Il est possible d'observer que la colonne « localisation » a enregistré davantage de réponses que la colonne « type logement » et plus encore que la colonne « facteur déterminant », pour les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, quand ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), se sont clairement exprimés sur les « facteurs déterminants ». La détermination de la localisation était laissée à l'appréciation même de l'enquêté, aucune réponse préétablie n'ayant été proposée. Il en découle une grande variété dans les formulations. Ceci nécessita un recodage ultérieur, effectué de manière identique pour chacune des deux enquêtes. Il fut ainsi nécessaire d'identifier les quartiers officiellement habilités par la mairie de Cergy (voir **Annexe 1**), mais aussi de mettre en évidence des territoires perçus comme pertinents par les habitants. La Croix-Petit fut ainsi fréquemment citée. Par ailleurs, dans le cas des communes situées hors la communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise, le département fut indiqué (95, 78, etc.).



Graphique n°22



Graphique n°22 bis

Quelle aurait été pour vous la proposition idéale (verte et mauve) :

<u>Localisation :</u>		<u>Type de logement :</u>		<u>Facteur déterminant :</u>	
Cergy (Grand – Centre) :	23	Appartement. F4 :	16	Proximité du centre :	6
Cergy	18	Appartement F3 :	10	Transports :	4
Cergy (Croix-Petit) :	5	Appartement F5 :	4	Le calme :	3
Cergy (Hauts de Cergy) :	3	Pavillon HLM :	2	Conserver habitudes :	2
Pontoise :	3	Appartement F2 :	1	Travail :	2
Cergy (Axe majeur) :	2	Appartement F6 :	1	Choisir sa résidence :	1
Cergy (Bords d’Oise) :	2	Appart. même plus petit :	1	Sécurité des enfants :	1
Jouy-le-Moutier :	2	Rez-de-chaussée	1	Refus quartier la Justice :	1
Province (le Sud) :	2	Balcon	1	La question financière :	1
Saint-Gratien (95) :	1	Jardin	0	Proximité de la famille :	1
Auvers-sur-Oise (95) :	1	Appart. avec terrasse	0	Refus Marcouville	1
St-Ouen-l’Aum. (95) :	1			Santé :	1
Conflans-Achères (78) :	1			Refus Hauts de Cergy	0
Paris	0			Refus les Toupets	0
Vauréal-Courdimanche :	0			Refus Axe majeur	0
Nombre de réponses :	64	Nombre de réponses :	37	Nombre de réponses :	25

Tableau n°7

Le choix préférentiel de localisation était Cergy-Préfecture (soit Grand Centre), suivi loin derrière des quartiers de la Croix-Petit³⁶ et de Cergy-le-Haut (soit les Hauts de Cergy)³⁷. Ceci s’explique probablement par la volonté de conserver des habitudes qui constitue la modalité la plus représentée dans la colonne des facteurs déterminants comme l’indiquent les **Tableaux n°7** et **n°7 bis** (8 réponses sur 25 à la Croix-Petit verte et mauve signalent « proximité du centre » ou « conserver des habitudes » ; 9 sur 34 à la Croix-Petit brune et pourpre, phase 1). L’accès aux transports était également compatible avec ce choix de localisation. Concernant le type d’habitat, le collectif supplante de très loin le pavillonnaire fréquemment privilégié par des catégories plus aisées de la population [Desponds, 2005]. Précisons également, comme l’ont indiqué Mesdames Mouket et Lefebvre, lors de l’entretien du jeudi 24 mai 2007, que de forts antagonismes existaient entre les quartiers et que certains ménages redoutaient d’avoir à s’installer dans le quartier Axe majeur – Horloge (ex Saint-Christophe). Pour certains jeunes, le fait même d’avoir à prendre le RER et à passer par la station de Cergy-Saint-Christophe était source d’inquiétude.

³⁶ La Croix-Petit fait officiellement partie de Grand Centre. Ils ont ici été dissociés. Quand les enquêtés exprimaient le désir de s’installer à la Croix-Petit, c’est ce quartier qui était enregistré, quand ils parlaient du quartier de la préfecture, ceci devenait Grand Centre. En conclusion, il serait légitime d’ajouter les réponses Croix-Petit aux réponses Grand Centre pour obtenir le total des enquêtés souhaitant demeurer dans le même territoire de vie. Les réponses correspondant quant à elles à Cergy résultent d’une plus grande imprécision dans la définition de la localisation.

³⁷ La **Carte n°9** permet de voir, à l’échelle du quartier, où les ménages ont été relogés.

Quelle aurait été pour vous la proposition idéale (brune et pourpre phase 1) :

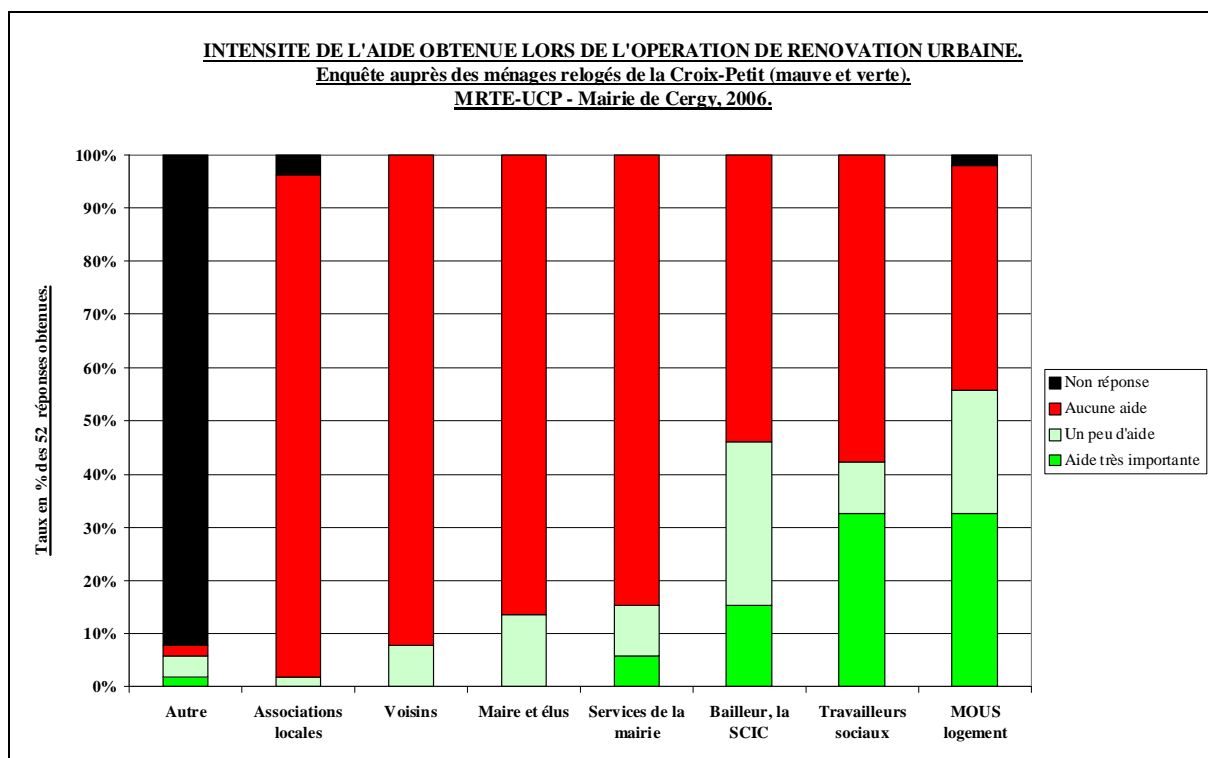
<u>Localisation :</u>		<u>Type de logement :</u>		<u>Facteur déterminant :</u>	
Cergy (Grand – Centre) :	14	Appartement. F4 :	1	Proximité du centre :	5
Cergy	8	Appartement F3 :	3	Transports :	2
Cergy (Croix-Petit) :	11	Appartement F5 :	0	Le calme :	4
Cergy (Hauts de Cergy) :	7	Pavillon HLM :	4	Conserver habitudes :	4
Pontoise :	4	Appartement F2 :	0	Travail :	3
Cergy (Axe majeur) :	2	Appartement F6 :	0	Choisir sa résidence :	1
Cergy (Bords d’Oise) :	2	Appart. même plus petit :	0	Sécurité des enfants :	0
Jouy-le-Moutier :	2	Rez-de-chaussée	1	Refus quartier la Justice :	0
Province (le Sud) :	0	Balcon	0	La question financière :	3
Saint-Gratien (95) :	1	Jardin	1	Proximité de la famille :	4
Auvers-sur-Oise (95) :	0	Appart. avec terrasse	1	Refus Marcouville	0
St-Ouen-l’Aum. (95) :	1			Santé :	0
Conflans-Achères (78) :	1			Refus Hauts de Cergy	2
Paris	3			Refus les Toupets	1
Vauréal-Courdimanche :	4			Refus Axe majeur	5
Nombre de réponses :	60	Nombre de réponses :	11	Nombre de réponses :	34

Tableau n°7 bis

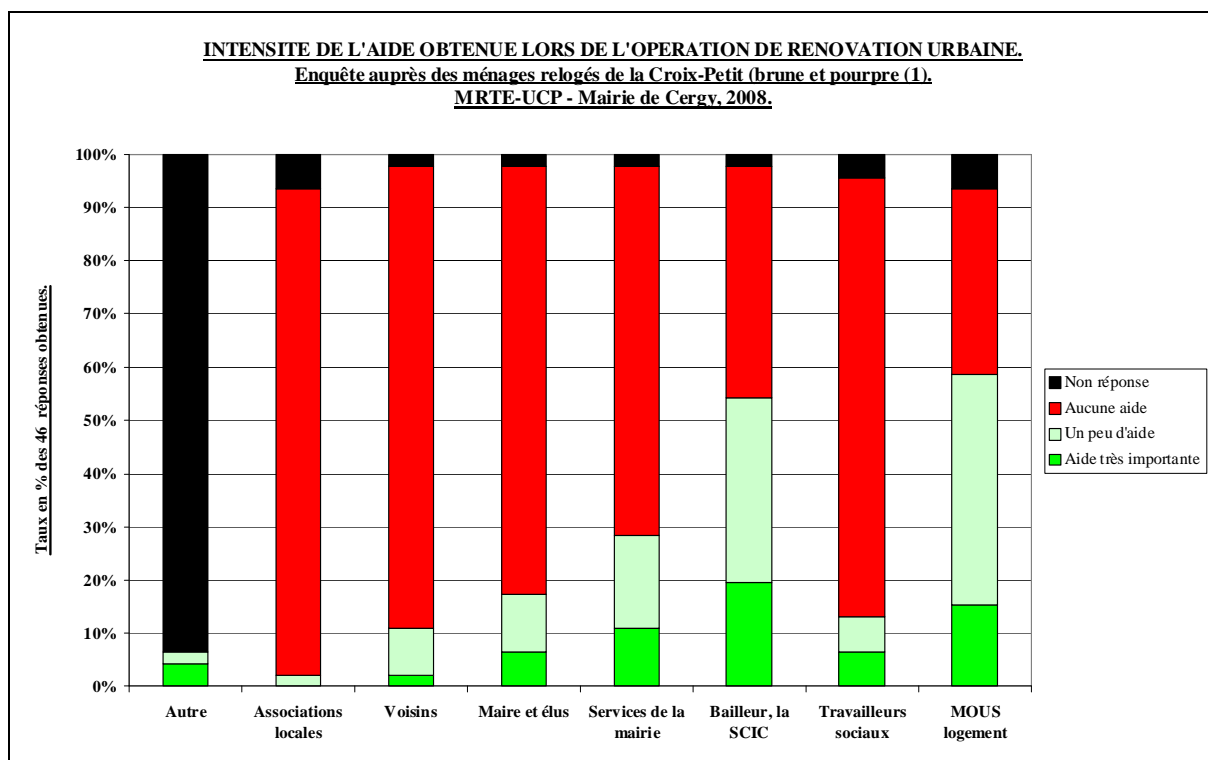
Sur le plan des modalités de l’aide, les **Graphiques n°23** et **n°23 bis**, fournissent des indications claires. C’est auprès de la MOUS relogement et des travailleurs sociaux que les enquêtés ont trouvé les soutiens les plus importants. Il est vrai que ceci correspondait à leur mission, en particulier dans le cas de la MOUS du fait de la lettre de cadrage qui lui avait été fixée comme l’indique M.-C. Guillet : « *Pour conduire ce projet, la SCIC Habitat Île-de-France a fait le choix d’externaliser l’opération de relogement. Une maîtrise d’œuvre urbaine et sociale (MOUS) relogement est l’interlocuteur des habitants : recensement des besoins et constitution des demandes de logement, inventaire des logements vacants, proposition et gestion du dispositif de relogement jusqu’à son terme, prise en charge du déménagement et des frais annexes (courrier, EDF, eau, téléphone). La mission de cette MOUS est prévue sur trois ans. La MOUS développe des relations privilégiées avec les services logement de la ville et de la préfecture et se coordonne avec la MOUS sociale* »³⁸. Plus loin est explicité le rôle attribué par la mairie à la MOUS sociale : « *Tous les habitants seront amenés à déménager ; mais l’objectif n’est pas seulement de vider les immeubles, il est de permettre aux habitants de s’approprier et d’investir le projet. Pour cela la ville s’est dotée de moyens qui sont aussi la condition de réussite du projet. Elle s’est donnée les moyens d’un accompagnement social fort, par l’embauche d’un prestataire extérieur – la MOUS sociale – qui coordonnera les interventions sociales (cette MOUS n’a pu être installée sur le site du fait des démolitions,*

³⁸ Op. cité p. 46, in M.-C. Guillet 2005.

mais se trouve à proximité) ». Les moyens mis en œuvre sont importants et les liens entre les acteurs concernés forts.



Graphique n°23



Graphique n°23 bis

Du point de vue des ménages, il ne sera pas toujours évident d'explicitier le rôle joué par chacun. Ainsi les **Graphiques n°23** et **n°23 bis** font apparaître comme aides envisageables, la MOUS, la mairie, SCIC habitat Idf. Or, comme il est apparu dans le texte précédemment cité, la Mous sociale³⁹ est pilotée par la mairie, la MOUS relogement par SCIC habitat Idf et les deux MOUS sont fortement coordonnées et disposent d'un lieu aménagé, « l'espace accueil ». Les MOUS seront par ailleurs souvent identifiées, du point de vue des enquêtés comme le Pact-Arim. Parmi les acteurs potentiels de cette opération de rénovation urbaine avait initialement été proposée la modalité « association locale ». Or il va rapidement apparaître qu'aucune association structurée n'a joué un quelconque rôle d'intermédiaire à la Croix-Petit. Si l'on cumule les modalités « Aide très importante » et « un peu d'aide », les deux enquêtes successives révèlent quelques tendances intéressantes. Dans le cas de la Croix-Petit verte et mauve, la MOUS logement atteint 55,8 % ; les travailleurs sociaux, 42,3 % ; le bailleur SCIC Habitat Idf, 46,2 % et les services de la mairie, 18,2 %. Pour la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), ces mêmes acteurs obtiennent respectivement : 58,7 % (niveau identique au précédent), 13 % (niveau très inférieur), 54,3 % (niveau légèrement supérieur) et 36,1 % (niveau très supérieur). Autrement dit, l'importance du rôle joué par la MOUS logement se trouve confirmée, ceux du bailleur et des services de la mairie semblent davantage identifiés et les travailleurs sociaux voient leur influence diminuer. À cela deux explications possibles : les ménages de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) étaient, du fait de leur situation sociale personnelle, moins encadrés par les travailleurs sociaux, ou dans le contexte du lancement de l'opération de rénovation urbaine et des multiples incertitudes précédemment signalées, leur rôle a été particulièrement déterminant pour les premiers ménages concernés, soit ceux de la Croix-Petit verte et mauve. Ces tendances semblent confirmées par les **Tableaux n°8** et **n°8 bis**. Dans le premier cas, l'aide des travailleurs sociaux est signalée à 11 reprises et à seulement 5, dans le second.

Comme l'ont indiqué les **Graphiques n°23** et **n°23 bis**, certains des enquêtés stipulèrent qu'ils avaient bénéficié d'une aide « très importante » ou « peu importante » de la part des acteurs concernés. Voyons plus précisément quelles furent les modalités de celle-ci. Les **Tableaux n°8** et **n°8 bis** en dégagent les principaux traits. Ils sont construits en référence au nombre total de citations, les enquêtés ayant pu être aidés de plusieurs manières complémentaires. Toutefois, ces résultats peuvent aussi être interprétés par rapport au nombre total de ménages enquêtés. Ainsi, de l'aide correspondant aux travailleurs sociaux, il a été indiqué plus haut que 11 enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve et seulement 5 de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) y avaient fait référence. Ceci nous permet de dire que dans le premier cas, ils pèsent 12,8 % des indications explicitées et seulement 6,3 % dans le second. Il aurait également été possible de dire que 11 enquêtés sur 52 de la Croix-Petit verte et mauve, soit 21,1 % et 5 enquêtés sur 46 de la Croix-Petit brune et pourpre (Phase 1), soit 10,9 % ont perçu leur aide comme « peu importante » ou « très importante ». Ces deux informations offrent un regard complémentaire sur la même réalité. Il ne s'agit que d'un choix de traduction. Compte tenu du fait que ces informations sont fortement corrélées, il a paru inutile de les faire figurer en parallèle dans les tableaux, ce d'autant que l'information brute y figurant sous la forme des réponses obtenues pour chacun des items, elle pourrait aisément être présentée sous un autre aspect. Les regroupements opérés indiquent qu'une part à peu près équivalente des réponses correspond à des aides obtenues lors du déménagement et de l'installation : 22,1 % à la Croix-Petit verte et mauve, 25,4 % à la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Par contre les aides lors du montage du dossier sont davantage indiquées dans le

³⁹ Précisons qu'au sein de la MOUS sociale interviennent aussi deux travailleurs sociaux du département, deux travailleurs sociaux de la CAF et trois travailleurs sociaux de la ville. Ces travailleurs sociaux qui relèvent d'institutions spécifiques ayant leurs propres contraintes, finissent par perdre leur identité institutionnelle au sein de l'équipe projet.

premier cas (46,1 %) que dans le second (30,4 %). Parmi les différences signalons, la « prise en charge du déménagement » et « l'aide directe du bailleur (SCIC) ». La première a été signalée 11 fois (soit 12,8 % des indications) par les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, la seconde 4 fois seulement (soit 4,6 % des indications). Pour les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), les résultats obtenus sont respectivement de 16 (soit 20,3 % des indications) et 14 (soit 17, % des indications). Rôle du bailleur et conditions du déménagement avaient fait l'objet de nombreuses critiques lors du relogement des ménages de la Croix-Petit verte et mauve, visiblement, les choses se sont améliorées par la suite. Les **Tableaux n°9** et **n°9 bis**, évaluant les aides ayant fait défaut ainsi que les propos plus explicitement tenus par les enquêtés, devraient nous permettre de confirmer ou d'informer cette hypothèse.

Spécificités de l'aide obtenue lorsque réponse « Aide peu importante » ou « aide très importante » (verte et mauve) :

<u>Caractéristiques des aides obtenues par les ménages. Ne sont pris en compte que les ménages ayant signalé avoir reçu une « aide peu importante » ou « très importante » :</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est évoquée :</u>	<u>En % du nombre d'indications explicitées :</u>
1) Prise en charge lors du déménagement :	11	12,8
2) Aide directe des travailleurs sociaux :	11	12,8
3) Aide directe du Pact-Arim (de la MOUS Logement) :	10	11,6
4) Soutien pour faire accepter notre demande :	9	10,4
5) Aide pour l'installation dans le nouveau logement (travaux...) :	8	9,3
6) Disponibilité de la part de nos interlocuteurs :	6	7,0
7) Indications sur les aides auxquelles nous avons droit :	5	5,8
8) Aide directe du bailleur (la SCIC) :	4	4,6
9) Soutien moral, aide psychologique :	4	4,6
10) Aide pour le montage des dossiers :	4	4,6
11) Des réponses précises à nos questions :	4	4,6
12) Une évaluation précise de nos besoins :	2	2,3
13) La rapidité du traitement des dossiers :	2	2,3
14) L'organisation d'une visite du logement :	2	2,3
15) Faire taire les rumeurs :	2	2,3
16) Aide directe de la mairie :	1	1,2
17) Aide pour l'élaboration d'un projet professionnel :	1	1,2
<u>Nombre total de réponses exprimées :</u>	<u>86</u>	<u>100,0</u>



: Soutien lors de la phase de montage du dossier (**46,2 %** des réponses exprimées).



: Soutien lors de la phase de déménagement et d'installation (**22,1 %** des réponses exprimées).

Tableau n°8

Spécificités de l'aide obtenue lorsque réponse « Aide peu importante » ou « aide très importante » (brune et pourpre phase 1) :

<u>Caractéristiques des aides obtenues par les ménages. Ne sont pris en compte que les ménages ayant signalé avoir reçu une « aide peu importante » ou « très importante » :</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est évoquée :</u>	<u>En % du nombre d'indications explicitées :</u>
1) Prise en charge lors du déménagement :	16	20,3
2) Aide directe des travailleurs sociaux :	5	6,3
3) Aide directe du Pact-Arim (de la MOUS Logement) :	11	13,9
4) Soutien pour faire accepter notre demande :	2	2,5
5) Aide pour l'installation dans le nouveau logement (travaux,...) :	4	5,1
6) Disponibilité de la part de nos interlocuteurs :	2	2,5
7) Indications sur les aides auxquelles nous avons droit :	4	5,1
8) Aide directe du bailleur (la SCIC) :	14	17,7
9) Soutien moral, aide psychologique :	1	1,3
10) Aide pour le montage des dossiers :	9	11,4
11) Des réponses précises à nos questions :	3	3,8
12) Une évaluation précise de nos besoins :	0	0,0
13) La rapidité du traitement des dossiers :	2	2,5
14) L'organisation d'une visite du logement :	1	1,3
15) Faire taire les rumeurs :	0	0,0
16) Aide directe de la mairie :	5	6,3
17) Aide pour l'élaboration d'un projet professionnel :	0	0,0
<u>Nombre total de réponses exprimées :</u>	<u>79</u>	<u>100,0</u>



: Soutien lors de la phase de montage du dossier (30,4 % des réponses exprimées).



: Soutien lors de la phase de déménagement et d'installation (25,4 % des réponses exprimées).

Tableau n°8 bis

Comme l'indique le **n°2 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [50 – 59 ans] ; famille de 4 personnes]** les aides quand elles sont signalées sont généralement très personnalisées : « Aide directe de la MOUS et de Mme Jourdain, l'assistante sociale. Beaucoup d'explications positives aux questions de la part de la MOUS et de Mme Jourdain. Ils ont permis de faire taire les rumeurs et ont fourni une aide très réelle ». Par ailleurs, ce témoignage du **n°2** est à mettre en relation avec d'autres qui avaient précédemment été cités du même enquêté et qui faisaient allusion aux rumeurs. Ce sont bien les travailleurs sociaux qui ont permis de faire disparaître les inquiétudes initiales qui leur étaient liées. Notons que les enquêtés soulignent principalement les aides obtenues lors de la phase de relogement, moins fréquemment lors du déménagement ou de l'installation dans le nouveau logement. Le **n°7 [CP1 ; Installation :**

(1993-2002) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 3 personnes pointe l'action du Pact-Arim : « *Rôle déterminant du Pact-Arim. Le contact, les propositions, la possibilité de négocier l'appartement auprès du bailleur. L'enquête sur les besoins a été bien conduite. Etude destinée à savoir qui est qui et de savoir comment les reloger ensuite* », tout comme le **n°15 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « *On a eu une véritable écoute de la part des travailleurs sociaux du Pact-Arim. Cela a été pour nous un soutien psychologique* », de même le **n°40 [CP1 ; Installation : (1973-1992) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « *La personne du Pact-Arim : Maryline est super, gentille, compréhensive, professionnelle. Elle m'a vraiment soutenue* ».

D'autres enquêtés insistent sur les actions concertées des différents intervenants, ainsi le **n°10 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [30 – 39 ans] ; famille de 4 personnes]** : « *Le bailleur a mis en place les intervenants. A permis de tisser le lien. Au niveau des conseils, on a bénéficié d'une aide pour monter le dossier. Disponibilité de leur part quand on téléphonait. Les travailleurs sociaux de la CAF ont également joué un rôle. Le déménagement a été pris en charge par la SCIC* », voire le **n°11 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 3 personnes]**, d'une manière un peu plus ironique : « *Le Pact-Arim a écouté. Ils ont reçu à chaque fois qu'il y en avait besoin. Beaucoup de disponibilité de la part des personnes de la SCIC et la SCIC a beaucoup aidé pour les papiers. Ils ont facilité pour les papiers, les cautions et au moment du déménagement. Pour une fois, une décoration pour la SCIC !* ».

D'une manière générale, ressort l'attention apportée aux demandes spécifiques des ménages, comme l'indique le **n°30 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 6 personnes]** : « *Ils ont beaucoup cherché pour nous par rapport à notre souhait (loyer pas cher, proche de la Préfecture...), ils étaient à notre disposition, ils étaient à notre écoute* », mais aussi la réactivité dans les interventions, point sur lequel insiste le **n°12 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [30 – 39 ans] ; Couple]** : « *La demande a été faite directement au Pact-Arim, puis, deux semaines plus tard, il y avait une réponse* ». Ce qui renvoie d'une certaine manière aux **Graphiques n°3** et **n°4**, que nous avons eu l'occasion de commenter précédemment.

Les propos tenus par les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) sur le sujet apportent quelques éclaircissements complémentaires. D'abord sur l'appui personnalisé dont les enquêtés purent bénéficier et sur les interlocuteurs ayant joué un rôle déterminant. Ainsi le rôle joué par le Pact-Arim est souligné par le **n°90 [CP2 ; Installation : (?) ; [20 – 29 ans] ; Couple]** : « *Le Pact, c'était pour les papiers, les dossiers pour la commission et pour les délais. Car on avait eu le courrier pour nous proposer un logement après la date limite pour donner notre réponse, donc on est allé voir avec eux arranger ça* », mais aussi par le **n°85 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « *On avait le Pact-Arim. Il nous a aidé à monter un dossier, le truc pour se porter garant. Le Pact-Arim nous a aidés pour le dossier, pour la caution et que si jamais on ne paye pas le loyer, qu'on est garant. Ben ! Il fallait quand même un mois d'avance pour rentrer, 630 euros. Nous, on est toujours passé par le Pact-Arim* ». Pour d'autres enquêtés, la mairie a constitué l'interlocuteur principal, ainsi du **n°87 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [60 – 74 ans] ; Couple]** : « *Non moi, j'ai donné tous les papiers au Ponceau (ndlr : là où était située la Mission locale), c'est la mairie qui m'a proposé la maison. Au mois d'août on me demande des papiers, encore au mois d'août, il me redemande les papiers, les impôts vous savez. Ils m'ont demandé où j'étais au mois d'août, moi je n'étais pas là, je suis revenue au mois de septembre. Il faut renouveler, c'est là qu'ils m'ont dit qu'ils m'avaient proposé. Mais j'étais deux fois là-bas, j'étais pressé de me donner, j'en avais marre avec le monsieur. Il commençait à me casser la porte, chez moi, à la Croix-Petit, j'avais une porte blindée, qui m'avait coûté 8000 francs. Je l'ai laissée parce qu'elle était trop petite pour ici. Tout le*

monde avait la porte cassée, comme moi j'habitais au 3^{ème} étage, j'ai mis une porte blindée ». La MOUS enfin est clairement identifiée par le **n°89 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 6 personnes]** : « *La MOUS, ils nous téléphonent pour avoir les docs à apporter, ils font les demandes, ils nous conseillent par rapport aux prix. D'un côté, ils sont pressés de se débarrasser de nous...* ». Les personnes en situation de fragilité ont apprécié le soutien personnel obtenu, comme le **n°75 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [60 – 74 ans] ; Ménage d'une personne]** : « *Un peu d'aide du bailleur. Une aide très importante des voisins, des travailleurs sociaux, de l'assistante sociale. Ils m'ont écouté beaucoup et puis je leur ai dit que je pourrai pas déménager tout ça. Ils m'ont beaucoup aidé* ». Le rôle joué par le bailleur est souligné par certains, en particulier lors du déménagement, ainsi le **n°68 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 2 personnes]** : « *C'était la société, c'est eux qui ont pris en charge le déménagement et euh... ensuite quand on a déménagé ici, ils sont venus pour voir qu'est-ce qu'il faut faire comme travaux. C'est eux qui ont pris en charge... qui ont payé tous les travaux* », mais aussi celui des travailleurs sociaux, dans une relation de confiance qu'évoque le **n°60 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « *Marilyne qui m'a accompagnée pour euh... le logement. Et c'est tout. Elle m'a accompagnée pour le logement... et puis y m'ont demandé tous les papiers à fournir de... parce que moi j'suis pas divorcée, je suis séparée... de mon mari. Tant qu'on est pas divorcé, il faut ces papiers. Il a fourni toutes ses fiches de paye et j'ai fourni toutes mes fiches de paye, les déclarations d'impôts... Tout ce qu'ils nous ont demandé, on les a fournis. C'est elle qui accompagne les gens pour le logement* ». Ces interlocuteurs directs des ménages ont facilité le passage dans les méandres de situations administratives parfois très complexes et difficiles à appréhender, en particulier pour ceux ne disposant pas d'une bonne maîtrise du français.

Certains enquêtés sont conscients que cette opération complexe de relogement mobilisait plusieurs acteurs et insistent sur ce point, ainsi du **n°64 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [50 – 59 ans] ; Ménage d'une personne]** : « *Le bailleur a pris en charge mon déménagement et je n'ai pas payé la caution. La mairie m'a aidée pour les démarches administratives...* », ou le **n°66 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « *C'est surtout... pour le déménagement, ils ont tout fait, on a rien payé. L'assistante sociale, c'est les démarches et les... Comment ça s'appelle pour le loyer... la caution. Oui, c'est ça ! La caution, on n'a pas payé, c'est l'assistante sociale qui s'est occupée de tout ça...* », même si les rôles ne sont pas toujours clairement identifiés, comme en témoigne le **n°57 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 5 personnes]** : « *Le bailleur, c'est je crois... Je sais pas... L'aide c'était... euh...non... L'aide... c'était non... le bailleur... Attends, je t'explique, mais je ne sais pas si c'est lui ou c'est pas lui... Le déménagement donc... Quand on entre, il faut donner les deux mois d'avance, je crois... Donc là, c'est donc...c'était l'assistante sociale qui l'a fait tout... hein ! Donc c'est pas le bailleur... Mais les déménageurs tout ça, c'est la SCIC qui a fait tout ça. Les gens qui déménagent tout ça, c'est qui, c'est la SCIC. Mais pour les meubles aussi, c'était l'assistante sociale... Elle m'aidait pour acheter une machine à laver... ».*

Enfin, certains enquêtés insistent sur la capacité d'écoute apportée à leur situation personnelle comme l'indique le **n°74 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 5 personnes]** : « *Une aide très importante de la mairie et des élus et des services de la mairie. Comme je vous dis, moi je leur reproche rien, par contre ce que je leur demande, c'est d'aller jusqu'au bout. De dire par exemple que les gens qui ont déménagé à côté peuvent revenir selon chaque situation. Ils nous ont pas aidés financièrement et tout, mais le fait d'être là à l'écoute, c'est une forme d'aide. Ils n'étaient pas obligés de nous recevoir à chaque fois. Si je demandais des rendez-vous, ils nous recevaient. C'est juste qu'on n'a pas eu ce qu'on aurait souhaité au maximum* » ou le **n°67 [CP2 ; Installation : (1993-**

2004) ; [40 – 49 ans] ; Couple : « *C'est... en fait leur disponibilité quand même puisque quand j'allais les voir pour leur demander des trucs, ils me répondaient et me proposaient tel logement... ».*

Les propos tenus par les ménages illustrent l'importance que jouèrent pour eux les moyens mis en place pour permettre un relogement socialement (et psychologiquement) acceptable. Si le début de l'opération avait laissé se développer de multiples inquiétudes, grandement compréhensibles en raison de la dépendance des ménages à l'égard des demandes susceptibles de leur être soumises⁴⁰, la rigueur du travail des MOUS et la concertation entre les équipes en place a, par la suite, contribué à apaiser les tensions⁴¹. Ces problèmes ont été plus sensibles lors du début de l'opération, ceci concernant par conséquent davantage les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve.

Le positionnement de la MOUS par rapport aux demandes formulées par les ménages peut parfois poser des problèmes que M.-C. Guillet présente explicitement en termes d'enjeu : « *Comment associer et faire participer les habitants à un projet qui leur est imposé et auquel ils n'adhèrent pas ou, tout du moins, auquel ils n'adhèrent pas forcément au début, même si progressivement ils peuvent y adhérer ? Peut-on parler de participation à des habitants à un avenir qu'ils n'envisageaient pas comme cela au préalable ? Une deuxième question se pose : comment, en tant que travailleur social, être en empathie avec les habitants, comprendre leur problématique, sans pour autant verser dans la victimisation ? C'est une question très forte des travailleurs sociaux, qui n'adhèrent pas forcément plus que les habitants au projet. Comment peuvent-ils s'inscrire et faire en sorte que les habitants vivent cette obligation de projet – le déménagement – de façon différente de celle d'un projet subi ? »⁴². Il est nécessaire d'ajouter que le rôle des travailleurs sociaux et des MOUS a été dans ce cas d'autant plus déterminant qu'il n'existait pas dans le quartier d'association locale (voir **Graphiques n°23** et **n°23 bis**) susceptible de porter la parole des résidents et de jouer le rôle d'acteur intermédiaire.*

La question du positionnement des travailleurs sociaux, évoquée par M.-C. Guillet l'a également été par Mesdames Mouket (MOUS relogement) et Lefebvre (MOUS sociale) lors de l'entretien du jeudi 24 mai 2007. Elles ont en effet indiqué que si les ménages ressentaient, dans leur grande majorité, l'opération de rénovation urbaine comme une injustice, ce sentiment était grandement partagé par les travailleurs sociaux ayant à intervenir dans le suivi social. Il fallut que les chefs de projet des MOUS mettent en place un groupe de réflexion sur ce problème, l'objectif étant que l'opération se passe au mieux pour les ménages. La

⁴⁰ Les ménages concernés par cette opération ne disposaient que d'un faible « capital spatial », entendu comme la capacité à se mouvoir dans l'espace résidentiel en mobilisant des ressources financières, en activant des réseaux d'inter-connaissance, en prospectant de façon active [Desponds, 2008 c]. Ils avaient d'ailleurs indiqué (voir **Graphiques n°16** et **n°16 bis**) qu'ils n'avaient guère envisagé de quitter le quartier. Par ailleurs, il faut conserver à l'esprit que dans l'itinéraire résidentiel de ces ménages, l'installation à la Croix-Petit avait fréquemment constitué une amélioration par rapport à la situation antérieure (voir **Tableaux n°1** et **n°1 bis**).

⁴¹ Lors de l'entretien du jeudi 24 mai 2007, Mme Mouket, chef de projet de la MOUS sociale et Mme Lefebvre, chef de projet de la MOUS relogement ont expliqué quelles avaient été leur méthode de travail : 1) Phase préparatoire visant à établir des contacts avec les partenaires concernés par l'opération – 2) Phase d'enquête diagnostic consistant à aller voir les ménages, à évaluer leur demande et si nécessaire leurs difficultés particulières nécessitant l'appui de la MOUS sociale – 3) Mise en place d'un plan de relogement en concertation avec les organismes disposant de logements à mettre à disposition de l'opération – 4) Négociation fine avec les ménages afin de trouver la solution adéquate ; à ce moment de l'arbitrage, surgissent parfois des problèmes qui n'avaient pas été identifiés précédemment – 5) Suivi des ménages lors du déménagement et de l'installation – 6) Evaluation quelque temps après le relogement de la situation du ménage. Il faut préciser que ce suivi concerne les locataires en titre et non les décohabitants qui étaient particulièrement nombreux (une trentaine) à la Croix-Petit. Autre spécificité de cette opération qui constitua apparemment une surprise lors de la phase d'enquête diagnostic.

⁴² Op. Cité p. 48 [Guillet, 2005].

nécessaire distanciation des travailleurs sociaux à l'égard de leur propre appréciation de l'intérêt de l'opération a ainsi constitué l'une des clés de la réussite du relogement. Ceci fut facilité par la forte impulsion donnée par la mairie et par l'implication directe du maire. Le discours indiquant que cette opération devait d'abord être bénéfique pour les ménages, se retrouvait étayé par l'importance des moyens mobilisés. À titre indicatif, Mesdames Mouket et Lefebvre soulignent le rôle déterminant que joua le local mis à disposition des ménages et des intervenants (« l'espace accueil » précédemment mentionné), en tant que trait d'union, lieu recours où les ménages savaient pouvoir bénéficier d'une écoute et d'une aide. Visiblement, de tels moyens ne sont pas proposés sur toutes les opérations.

▪ 4) Aide ayant fait défaut lors de cette opération

Compte tenu de l'expérience vécue de rénovation urbaine sur le quartier où résidaient les ménages enquêtés et compte tenu de l'expérience récente⁴³ de relogement, quel type d'aide a particulièrement fait défaut, quel type d'aide apparaîtrait à améliorer ou à mettre en place *ex nihilo* ? C'est à ces questions que les ménages pouvaient répondre, en apportant leur propre contribution, dans la mesure tout du moins où étaient identifiés des aspects perfectibles dans une opération de cette nature. Ces éléments étaient aussi attendus de la part des responsables de la mairie de Cergy, dans le but d'affiner les procédures et aides pour les phases de relogement restant à mettre en œuvre sur le quartier de la Croix-Petit.

Les critiques se divisent en deux grandes catégories (voir **Tableaux n°9⁴⁴** et **n°9 bis**), celles qui portent sur le déficit d'informations préalables, celles qui renvoient au déroulement du déménagement. Les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve ont attaché une importance plus grande au déficit initial d'information (30,6 % des indications exprimées ou non) qu'au déménagement et à l'installation dans le nouveau logement (24,2 % des indications). Ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) ont distribué inversement leurs réponses, avec 15,3 % pour le déficit d'information et 40,7 % pour l'installation dans le nouveau logement. Ceci est révélateur des difficultés spécifiques auxquelles furent confrontés les premiers ménages relogés. Par ailleurs, 18 enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve ne fournissent aucune réponse, 7 indiquant explicitement ne pas avoir eu besoin d'aide supplémentaire. Ce total de 25 enquêtés se retrouve curieusement pour les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) mais avec cette fois, seulement 3 non-réponses et 22 enquêtés stipulant ne pas avoir eu besoin d'une aide supplémentaire.

Pour la première catégorie, prenons quelques exemples : le **n°9 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « *Un peu plus de dialogue. Qu'ils prennent davantage de temps. Qu'ils prennent le temps d'expliquer pour que l'on puisse dire ce que l'on aime ou pas* », mais aussi le **n°42 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [20 – 29 ans] ; Couple]** : « *Manque d'information. Il nous aurait fallu des informations plus précises et plus exactes sur les logements proposés. Il y a aussi eu un manque de temps (pression : on a dû faire vite). Il nous aurait fallu au moins un ou deux mois au lieu d'une semaine pour préparer le déménagement* ». Le **n°1 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [40 – 49 ans] ; famille de 6 personnes]** est proche de cette analyse: « *Quand il y avait une proposition de logement, il aurait fallu qu'ils viennent avec nous pour voir. Tout passait par courrier, il fallait prendre rendez-vous pour le logement. On devait tout faire tout seul* ». Pourtant,

⁴³ Le qualificatif de « récente » doit être nuancé. En effet si l'on se réfère au **Graphique n°4**, parmi les cinquante ménages (curieusement cette information fait défaut pour deux ménages) ayant fourni une information précise sur le moment de leur relogement, la ventilation de la temporalité du relogement est la suivante : 1 ménage relogé au 1^{er} trimestre 2004, 5 au 2^{ème} trimestre 2004, 9 au 3^{ème} trimestre 2004, 5 au 4^{ème} trimestre, 8 au 1^{er} trimestre 2005, 6 au 2^{ème} trimestre 2005, 6 au 3^{ème} trimestre 2005, 5 au 4^{ème} trimestre 2005, 1 au 1^{er} trimestre 2006, 2 au 2^{ème} trimestre 2006, 1 au 3^{ème} trimestre 2006 et 1 au 4^{ème} trimestre 2006. Ce dernier cas a déjà été présenté comme atypique, ne correspondant pas à un relogement initial, mais plus probablement à un « ricochet ». Donc pour résumer, si l'on se situe en janvier 2007, 20 ménages avaient été relogés depuis plus de deux ans (soit 38,4 % du total des enquêtés) et 25 ménages depuis plus d'un an (soit 48,1 % des enquêtés). Seuls 5 ménages (soit 9,5 % des enquêtés) correspondraient donc à une mobilité résidentielle récente, de moins d'un an. Cet aspect a son importance, en particulier dans le regard porté sur l'opération de relogement, car une installation plus ancienne dans le nouveau logement devrait permettre d'atténuer les mécontentements liés à l'opération.

⁴⁴ Lors de la construction de ces **Tableaux n°9** et **n°9 bis**, il a semblé pertinent d'intégrer les non-réponses. En effet, compte tenu de la question posée, le fait de ne pas avoir de suggestions à émettre laisse entendre une certaine satisfaction. Il en sera systématiquement de même pour les tableaux référant non à l'expérience ou à la perception propre des enquêtés, mais plus particulièrement à leurs propositions.

certains ménages signalent qu'ils ont été accompagnés lors de la visite du nouveau logement, ce qui aurait dû d'ailleurs être la procédure appliquée à tous.

Les critiques portant sur les modalités du déménagement se font plus incisives. Ainsi le **n°13 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 2 personnes]** : « *Il aurait fallu une équipe de déménageurs plus compétente et agréable. Car il y a eu de la casse à cause d'eux et des mots pas très agréables à mon égard. Ils n'ont pas fait du bon boulot. Il faudrait être mieux informé du déroulement de l'opération également. Un meilleur suivi du relogement aurait le bienvenu* » ou le **n°16 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « *Des promesses de logements n'ont pas été tenues. Il y a eu un très mauvais suivi : on a dû manger dehors pendant un mois et demi car les déménageurs n'ont pas remonté la cuisine aménagée* », ou encore le **n°21 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 5 personnes]** : « *Une aide financière pour le déménagement. De plus, les déménageurs ont pris trop peu de soins avec nos objets et n'avaient aucune considération pour nous. Ils ont été irrespectueux. La MOUS et certains de leurs travailleurs sociaux ont eu un comportement agressif vis-à-vis des habitants de la Croix Petit* ». La question du déroulement du déménagement ainsi que celle du soin apporté par les déménageurs revient de façon récurrente.

Dernier point, d'ailleurs abordé par le **n°21**, celui du coût du déménagement et des frais occasionnés par l'installation dans le nouveau logement comme le signale le **n°52 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [30 – 39 ans] ; Ménage de 1 personne]** : « *Ils auraient pu rénover mon appartement à leur charge et payer l'intégralité des frais de déménagement surtout pour monter les meubles, ce que je déplore le plus c'est le manque d'information à la Croix-Petit* »⁴⁵, mais aussi le **n°25 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [60 – 74 ans] ; Ménage de 1 personne]** : « *Peut-être les pépètes pour la ré-alimentation du gaz, j'ai effectué tous les travaux et ceux-ci m'ont coûté trop cher* ». Le **n°7 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 3 personnes]** est sur le même registre, mais de façon plus atténuée: « *On n'attend pas beaucoup initialement. Si le Pact-Arim a tout fait, c'est déjà bien. Problème pour les papiers peints. Il serait également souhaitable que la SCIC soit plus accessible* ». Revenons sur la prise en charge financière du déménagement, le cahier des charges initial stipulait bien que ce coût ne devait pas être imputé aux ménages relogés (voir extrait du texte de M.-C. Guillet précédemment cité), comme l'ont confirmé de nombreux ménages (onze d'entre eux l'ont même signalé explicitement, voir **Tableau n°8**). La critique formulée à ce propos par quelques ménages (en particulier des décohabitants) provient probablement d'un problème de communication. Nous ne disposons toutefois pas de la possibilité de vérifier avec certitude. Notons par ailleurs que certains ménages ont insisté sur la nécessité de traiter tous les dossiers de façon identique, ainsi le **n°2 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 4 personnes]** aborde cette question, sans que cela ne concerne son propre cas: « *Il est essentiel de parler, d'approfondir, en particulier pour les gens ayant une perception négative. Aujourd'hui, le problème des loyers est un réel problème. Par ailleurs, tous les gens n'ont peut-être pas été aidés de la même façon, car certains étaient très désagréables, donc les relations ont été beaucoup plus difficiles avec la MOUS dans leur cas. Pour réussir une telle opération, le dialogue est essentiel. Importance d'une information fiable au début. Au début, les gens n'écoutaient pas. Là, les travailleurs sociaux ont joué un rôle essentiel* ».

Les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) sont moins prolixes sur les aides ayant fait défaut. Il est toutefois possible de retrouver des formulations faisant écho à celles des enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve. D'abord sur le déficit initial d'information. Si l'on excepte le **n°79 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ;**

⁴⁵ Il faut ici rappeler que le déménagement était obligatoirement pris en charge par le bailleur, dans le cas des locataires en titre, et non des décohabitants, ce qui doit être le cas du **n°52**.

Couple], rares sont ceux qui y font une vague allusion et encore s'agit-il de remarques concernant le nouveau quartier de résidence : « *On a eu peu d'informations sur le quartier avant d'y aller et d'accepter le logement. Je savais pas qu'il y avait autant de bruit et que des jeunes allaient traîner devant chez moi comme ça tout le temps* ». La perception respective des enquêtés de chacune des deux vagues de relogement apparaît donc en décalage, ceci est aisément explicable par les incertitudes auxquelles furent plus fortement confrontés les ménages de la Croix-Petit verte et mauve.

Quelle aide particulière a le plus fait défaut lors de l'opération de relogement (verte et mauve) :

<u>Nature des aides attendues par les ménages :</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est évoquée :</u>	<u>En % du nombre de réponses (exprimées ou non) :</u>
1) Non-réponses :	18	29,0
2) Faire plus attention au déménagement (pertes, casse,...) :	7	11,3
3) Besoin d'aucune aide supplémentaire :	7	11,3
4) Mieux prendre en compte les projets résidentiels :	5	8,1
5) Aide financière pour les travaux dans le nouveau logement :	5	8,1
6) Bénéficiaire d'un plus grand soutien moral :	4	6,5
7) Aide financière pour la prise en charge du déménagement :	3	4,8
8) Que la SCIC soit plus accessible :	3	4,8
9) N'attendait rien :	3	4,8
10) Mieux expliquer, rien n'était signalé :	2	3,2
11) Que la mairie et le maire soient plus accessibles :	2	3,2
12) Bénéficiaire d'une aide juridique pour connaître ses droits :	1	1,6
13) Faire attention aux rumeurs, importantes au début :	1	1,6
14) Venir avec nous pour voir les logements :	1	1,6
15) Aide technique pour réaliser les travaux (papiers peints, etc.) :	0	0,0
16) Plus d'informations sur le suivi des dossiers :	0	0,0
17) Davantage d'informations sur le nouveau quartier :	0	0,0
<u>Nombre total d'attentes exprimées ou non :</u>	<u>62</u>	<u>100,0</u>



: Améliorer la prise en charge du déménagement et de la nouvelle installation⁴⁶ (24,2 % des réponses exprimées ou non).



: Renforcer la diffusion de l'information et l'écoute des demandes des ménages (30,6 % des réponses exprimées ou non).

Tableau n°9

⁴⁶ Rappelons que lors des opérations ANRU, ne sont pris en charge les frais de déménagement et de réinstallation, des seuls locataires en titre. Ceci exclut de fait les décohabitants.

**Quelle aide particulière a le plus fait défaut lors de l'opération de relogement
(brune et pourpre phase 1) :**

<u>Nature des aides attendues par les ménages :</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est évoquée :</u>	<u>En % du nombre de réponses (exprimées ou non) :</u>
1) Non-réponses :	3	5,1
2) Faire plus attention au déménagement (pertes, casse,...) :	7	11,9
3) Besoin d'aucune aide supplémentaire :	22	37,3
4) Mieux prendre en compte les projets résidentiels :	4	6,8
5) Aide financière pour les travaux dans le nouveau logement :	2	3,4
6) Bénéficier d'un plus grand soutien moral :	0	0,0
7) Aide financière pour la prise en charge du déménagement :	0	0,0
8) Que la SCIC soit plus accessible :	1	1,7
9) N'attendait rien :	1	1,7
10) Mieux expliquer, rien n'était signalé :	0	0,0
11) Que la mairie et le maire soient plus accessibles :	0	0,0
12) Bénéficier d'une aide juridique pour connaître ses droits :	0	0,0
13) Faire attention aux rumeurs, importantes au début :	0	0,0
14) Venir avec nous pour voir les logements :	0	0,0
15) Aide technique pour réaliser les travaux (papiers peints, etc.) :	15	25,4
16) Plus d'informations sur le suivi des dossiers :	3	5,1
17) Davantage d'informations sur le nouveau quartier :	1	1,7
<u>Nombre total d'attentes exprimées ou non :</u>	<u>59</u>	<u>100,0</u>



: Améliorer la prise en charge du déménagement et de la nouvelle installation
(40,7 % des réponses exprimées ou non).



: Renforcer la diffusion de l'information et l'écoute des demandes des ménages
(15,3 % des réponses exprimées ou non).

Tableau n°9 bis

Par contre, sur le déménagement et les conditions de l'installation dans le nouveau logement, les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) ont été beaucoup plus critiques. Le **n°61 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [60 – 74 ans] ; Famille de 3 enfants]** insiste sur déménagement et ses aléas : « Ah ! Ben, l'aide pour les travaux ! L'aide du ré-emménagement... Y'a des choses qu'on a déménagées nous-mêmes ! On a dû faire les cartons et prendre plein de choses nous-mêmes... Ma femme et moi on a plus l'âge de faire ça. Heureusement y'avait nos enfants... Et surtout, on aurait aimé des déménageurs honnêtes... On a eu de la casse, on a eu du vol ! », le **n°56 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 2 personnes]** en ayant une vision plus fataliste : « L'aide ? Non, c'était

correct. Ils nous ont tout déposé et puis ils sont partis...hein ! Ils ont fait ça un peu à la va-vite parce qu'il y a eu pas mal de casse, mais bon... Par contre, y'a eu de la casse. Mais c'est pas que chez moi, hein ! Et quand vous avez des vieux trucs vous n'êtes pas remboursés comme il faut non plus ». Sur ce point également, un décalage peut être constaté avec les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve. En effet, les conditions du déménagement avaient suscité de très vifs reproches, comme cela est apparu précédemment. Le mécontentement a par contre été plus grand pour les travaux. Ainsi, le **n°84 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [60 – 74 ans] ; Couple]** apporte des éléments : « Ils ont donné les cartons pour emballer et tout ça... Les cartons, dans les magasins tu peux aller les chercher les cartons. Les aides pour les déménagements, ils ont tout fait les travaux ; jamais fait les travaux comme il faut ; moi, j'ai refait tout. Et le sol, le sol il n'a rien touché, ils ont décapé et c'est tout. Là, j'avais des trous, ils ont dit 'tant que ça coule pas, tu gardes'. Ils ne réparent pas, ils disent qu'ils vont réparer ; ce n'est pas vrai, c'est des blagues ! Normalement, ils les changent, déjà pour les toilettes ils n'ont pas refait ! » ; le **n°67 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Couple]** développe aussi sur ce point : « Ça relève du domaine personnel, ce qui m'a un peu révolté, c'est que je me suis tapé tous les travaux et à ce niveau là, j'aurais bien aimé avoir quelqu'un vu ce qu'il y avait à faire... », de même, le **n°62 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [30 – 39 ans] ; Ménage d'une personne]** : « Une assistance pour démonter et remonter les meubles qui sont fixés aux murs et pour la pose des papiers peints. On nous demande de déménager mais il n'y a personne lorsqu'il faut mettre en œuvre le déménagement. Les déménageurs démontent et remontent (sans parler de la casse), les meubles posés sur le sol, mais ne s'occupent pas des meubles fixés aux murs. La charge de travail est énorme, on ne peut pas s'empêcher de se sentir seul quand on doit tout refaire » ou encore le **n°80 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [60 – 74 ans] ; Ménage d'une personne]** : « J'aurais voulu qu'on me refasse mon appartement. J'ai demandé à ce qu'on me change des trucs et ça n'a pas été fait ». Pour d'autres, comme le **n°63 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 5 personnes]**, c'est la question des coûts qui est essentielle : « Un chèque pour les travaux !!! Une aide... On a dû faire des travaux et ça coûte cher ! ». Les enquêtés décohabitants, comme nous l'avons vu précédemment n'ont pas droit aux aides, certains posent cependant la question, comme le **n°85 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « Non, vu que nous on était que des locataires, ça serait plus aider le locataire (sic). Ils nous ont bien prévenus, le Pact-Arim, parce qu'on avait pas le droit aux camions de déménagement et on avait pas le droit aux cartons. Ça aurait été bien d'y avoir droit, même avoir des cartons, on n'avait pas le droit ni aux camions de déménagement. Il y avait que les locataires qui y avaient droit ». La situation spécifique des décohabitants a toutefois débouché sur un accès au logement.

D'autres enquêtés mettent l'accent sur le lieu du relogement. Ainsi du **n°71 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [60 – 74 ans] ; Couple]** : « Moi, je leur ai dit que s'ils avaient des difficultés à me loger à Cergy, j'avais consulté le site de la SCIC et j'avais vu qu'au Kremlin-Bicêtre, ils avaient un très grand parc d'appartements et qu'ils pouvaient me mettre là ». Signalons enfin que plusieurs enquêtés ont insisté sur le fait que tout s'était très correctement déroulé. Le **n°53 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [50 – 59 ans] ; Ménage d'une personne]** développe sur ce point : « Aucune... ma famille m'a aidée puis tout a été fait par le Pact-Arim, comme le déménagement⁴⁷ », mais aussi le **n°69 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [60 – 74 ans] ; Couple]** : « Aide ayant manqué ? Pas particulièrement. Ils sont bien gentils de nous proposer un logement et des aides financières », ou encore le **n°82 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Ménage d'une personne]** : « Non, parce que c'est la SCIC qui s'en occupait et je n'ai rien eu à faire ».

⁴⁷ Signalons toutefois que le déménagement était pris en charge par SCIC Habitat Idf.

En complément de la question portant sur l'aide ayant le plus fortement fait défaut, une autre demandait aux enquêtés d'explicitier le moment qui avait été ressenti par eux comme le plus difficile à vivre lors de cette opération de rénovation, de la phase initiale d'incertitude quant aux objectifs poursuivis par la mairie et le bailleur, au moment d'installation dans le nouveau logement et le nouveau quartier avec tout ce que cela implique comme nouveaux repères à constituer, en passant par la phase du déménagement. Les résultats sont restitués dans les **Tableaux n°10** et **n°10 bis**. Les non-réponses sont plus nombreuses pour les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), avec 10, soit 21,7 % des enquêtés que dans le cas de la Croix-Petit verte et mauve, avec seulement 6, soit 11,5 % des enquêtés. Ceux-ci se caractérisent par une importance plus grande prise par le déménagement, avec 41,3 % des indications explicitées contre 26,2 % à la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Le déménagement qui avait constitué un moment traumatique pour les premiers relogés, à la fois du fait des difficultés techniques mais aussi de la concrétisation d'une rupture avec l'ancien quartier, occupe une place plus banale pour les relogés ultérieurs. Inversement, ces derniers signalent plus nettement l'installation dans le nouveau logement (41,3 % contre 34,4 %). Ceci confirme des analyses développées précédemment. La phase initiale n'occupe qu'une place marginale dans les deux cas : 8,6 % à la Croix-Petit verte et mauve, 9,9 % à la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1).

Reprenons les propos tenus par les enquêtés, en conservant l'aspect chronologique de l'opération de rénovation urbaine. Lors de la phase initiale, à laquelle réfèrent 8,6 % des indications correspondant au « moment le plus difficile », c'est l'incertitude liée à l'obtention d'un logement qui est apparue comme inquiétante. Ainsi le **n°33 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [40 – 49 ans] ; Famille de cinq personnes]** : « *Au moment du refus de la troisième proposition. Il n'y avait plus de choix* », de même le **n°7 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « *Au moment où on attendait un logement, on se posait la question : 'Partir mais pour aller où et à quel prix ?'. Ceci produit beaucoup d'incertitude. En fait, il faut vite partir* ». Les ménages qui étaient les moins captifs des propositions résidentielles qui pouvaient leur être faites, n'ont, *a contrario*, pas ressenti cette période avec la même inquiétude, à titre d'exemple le **n°8 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [60 – 74 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « *Pas de moment particulièrement difficile, car nous n'étions pas totalement dépendants de la mairie* ». Ceci pourrait être formulé de la manière suivante, en référence à la **note infrapaginale n°40** : les ménages les plus fragiles lors de cette période de recherche d'un nouveau logement sont ceux disposant du plus faible « capital spatial ».

Le moment du déménagement concentre 41,3 % des indications, selon les données du **Tableau n°10**. Les exemples sont là nombreux. Il ne fut pas rare que lors des entretiens, le souvenir de ce moment n'ait suscité de vives réactions émotives. Le **n°1 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [40 – 49 ans] ; famille de 6 personnes]** fait allusion au moment où se confirme le déménagement, où s'annonce la rupture réelle : « *Quand ils ont appelé pour indiquer la date du déménagement. C'est tel jour ! A la fois joie et tristesse d'avoir passé 22 - 23 ans dans ce quartier et de devoir partir ainsi* ». Le **n°15 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 4 personnes]** explicite la difficulté qu'il y eut à faire les cartons (quatre enquêtés ont particulièrement insisté sur ce point, voir **Tableau n°10**) : « *De faire les cartons, cela a été très dur moralement. Il y a eu des pleurs; c'était trop de souvenirs pour nous. Une partie de soi que l'on arrache. On nous a imposé cette situation. On ne voulait plus voir ces cartons. C'était comme si on nous arrachait un bras; c'était horrible. On passe voir de temps en temps devant les "ruines". On cherchait même notre lambris dans les gravats. C'est trop de souvenirs* ». Le moment de la remise des clés a souvent été mal vécu par les ménages, ainsi le **n°44 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « *Le plus dur, cela a été quand on a fermé l'appartement et que l'on a rendu*

les clés. Ensuite cela a été de voir notre ancien bâtiment muré ». Le déménagement en soi, a par ailleurs posé des problèmes, mais ce point a déjà été signalé. Le **n°4 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [30 – 39 ans] ; Couple]** apporte quelques précisions sur son expérience personnelle : « *En hiver. En habitant dans le F1 : les squatters étaient dans les halls ou dans les cages d'escalier. Il y avait beaucoup de fumée de cigarettes (le plus souvent du Shit). Sinon, lors du déménagement, le cubage avait été mal évalué. Il y a eu des objets cassés, des meubles mal montés* ». Quant au **n°17 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [60 – 74 ans] ; Couple]**, il insiste sur la difficulté particulière que représente le déménagement pour des personnes plus âgées : « *Le déménagement car j'ai de l'âge à présent. Découpage des meubles, la pose du parquet... je pourrais plus le faire maintenant. Je suis trop fatigué. Je suis usé par le cumul d'une vie de travail en URSS* ». Le moment du déménagement concentre de nombreuses difficultés. Y surgissent à la fois des problèmes matériels (évaluation du cubage, montage des meubles, casse, etc.) et des aspects symboliques (vie dans des cartons renvoyant à une image de la mort, rendre les clés, voir les immeubles murés). Ceci est d'autant plus déstabilisant quand s'ajoutent des difficultés liées à l'âge ou à la maladie.

L'installation dans le nouveau quartier et le nouveau logement a également suscité de nombreuses remarques (34,4 % des indications du **Tableau n°10**). Là aussi apparaissent des aspects matériels liés au nouveau logement à aménager, comme l'indique le **n°39 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « *Le premier jour d'arrivée dans ce nouveau logement, tout était à refaire. Mes enfants ont tout refait. Je me suis mise sous calmant* ». Mais aussi des difficultés liées à la question financière, le **n°22 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « *J'avais pas d'argent pour payer et ils nous ont dits de payer d'abord quand même, et quand on est arrivé dans ce nouveau logement, il n'y avait pas de chauffage, pas de joints sur les portes pour empêcher le froid de pénétrer* ». Quant au **n°38 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 6 personnes]**, c'est davantage la rupture avec le réseau d'interconnaissance qui a constitué le problème majeur : « *Quand prise de conscience de l'éloignement de ses voisins* ». Ce point a fréquemment été signalé, de même que les difficultés à se constituer des repères dans le nouveau quartier de résidence. Les enquêtés sont cependant conscients de la nécessité d'attendre pour juger, les relations ne se constituant pas instantanément. Certains enquêtés (par exemple le **n°2**) ont signalé qu'une de leurs inquiétudes lors de l'installation dans le nouveau quartier, était d'être perçu comme venant de la Croix-Petit avec la stigmatisation que cela était susceptible de générer. Il est donc essentiel pour juger des nouveaux liens créés, des nouvelles relations inter-individuelles, de laisser un laps de temps conséquent (au moins une année) entre le relogement effectif et l'enquête.

Dans le cas des enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), les références à la phase initiale sont rares. Elles peuvent concerner les difficultés à monter un dossier complet comme le signale dans un dialogue animé, le **n°72 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « - La femme : *Ah ! La paperasse, c'est horrible ça ! Il manque toujours quelque chose. En fait, je crois que deux personnes s'occupaient de notre dossier en même temps et donc bah ! Ils s'emmêlaient les pinceaux !* - Le mari : *Oh ! Tu en rajoutes là, ils ont bien travaillé* - La femme : *Attends, tu t'en occupais pas trop toi et t'étais pas à la maison pendant la journée. Ils appelaient souvent parce qu'ils retrouvaient pas des papiers qu'on leur avait pourtant laissés. Mais sinon, c'est vrai qu'ils étaient très gentils et que ça a été vite* ». Le **n°74 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 5 personnes]** évoque, là aussi sous la forme d'un dialogue, les difficultés à continuer à vivre dans un quartier qui se vide de ses habitants : « - La femme : *Bah ! C'est ce que je disais tout à l'heure, c'est qu'on aurait dû prendre en compte certaines choses. Il y avait des enfants scolarisés, fallait maintenir l'école jusqu'à la fin ? Maintenir des toboggans. Des choses ont été très vite détruites, avant même que les gens s'en aillent. En fait, c'était la mort du quartier*

avant même que les gens soient partis. Et ne parlons pas des histoires d'amiante qu'on a entendu après - Le mari : Moi, je suis dans ce domaine et je comprends qu'il faille casser à un moment donné. Il faut bien qu'ils fassent le travail - La femme : Moi, j'aurais préféré qu'on déménage les gens et qu'on détruise avant si ça avait été possible, mais c'est mon point de vue. C'est ton avis, on a pas le même regard - Le mari : Pour les gens qui restent dans le bâtiment, c'est insupportable. Mais s'ils laissent un bâtiment vide, des gens peuvent mettre le feu et faire du bordel. Tu ne peux pas faire partir tout le monde en même temps. Comme ça a été fait, ça permet qu'il y ait moins de bordel - La femme : En tout cas, c'est pas grave ça, mais chacun sa pensée. Moi, je dis que j'aurais souhaité seulement que d'abord on déménage les gens et après on fait ce qu'on a à faire. Si c'était possible, ça aurait été mieux. Voilà et puis qu'on maintienne tout jusqu'à la fin, ça aussi c'est mieux - Le mari : Non ! Non ! Ça a été bien fait. Tu es obligé de déménager les gens par étape, tu peux pas tout faire d'un coup ».

Le déménagement est signalé par certains enquêtés, mais sur un mode moins virulent que dans le cas de la Croix-Petit verte et mauve. Il faut savoir que la société de déménagement choisie par SCIC Habitat Idf a changé entre ces deux moments, en partie en relation avec les critiques formulées par les enquêtés et restituées dans le rapport remis à la mairie de Cergy en juin 2007. Le cahier des charges initial stipulait que l'étude devait permettre d'évaluer la perception des ménages, de pointer des mécontentements et dans la mesure du possible d'y répondre pour les relogés ultérieurs. Sur cet aspect particulier, elle a pu trouver une certaine utilité pratique⁴⁸. Le **n°56 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [50 – 59 ans] ; Famille 2 personnes]** explique ainsi quel fut le moment le plus difficile : *« C'est mettre dans les cartons les... tout le déménagement, du début jusqu'à la fin. C'était très dur. Vous savez quand vous êtes seule à déblayer tous les cartons et à porter euh... les cartons de chambre à chambre, vous savez, c'est pas toujours facile hein ! Et j'ai déménagé quelques bricoles aussi par moi-même en voiture. Il fallait que je monte jusqu'au 3^{ème} ... C'est pas une partie de plaisir un déménagement, c'est quand même assez dur ! »,* de même, le **n°92 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [50 – 59 ans] ; Famille 3 personnes]** : *« Le plus dur, c'est le déménagement, parce qu'il faut s'occuper de tout, le congélateur. Ils ont cassé la table. Tout cassé. Ils ont jeté par la fenêtre. Ils ont cassé la table et les meubles. Nous on parle pas bien, on n'écrit pas bien, on laisse faire. Allez-y... »,* ou le **n°80 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [60 – 74 ans] ; Ménage d'une personne]** : *« Les déménageurs, c'était vraiment horrible. Ils mettent trop de temps à arriver. Ils sont tombés en panne. Ils vous donnent rendez-vous à 8 h et à 10 h, ils sont arrivés. Ils vous déposent ça là et ils s'en vont. Alors que moi, je suis une femme seule, je ne vous raconte pas. C'est un ami à moi qui a dépanné le déménageur ».* Le **n°65 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille 3 personnes]** aborde à la fois les conditions du déménagement et la question de l'installation dans le nouveau logement : *« Le déménagement a été un moment très difficile du fait des vols, de la casse... Et les travaux dans le nouvel appartement furent très pénibles pour la famille car il y avait énormément à faire et cela prit beaucoup de temps ».*

Ces aspects sont plus spécifiquement développés par plusieurs enquêtés. Ainsi le **n°58 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille 3 personnes]** : *« Ben ! Ça a été de remettre l'appartement d'ici en état. C'était long, y'avait tout à refaire. Ils n'ont pas pris grand chose en charge. Ils ont fait quelques peintures, mais moi j'ai dû en faire aussi. Ils ont refait le sol ici (ndlr : pièce où se déroule l'entretien) et la peinture dans la... dans la cuisine, mais sinon, tout le reste... papier peint, peinture dans l'entrée et tout... C'était vraiment... Euh.. il avait fallu beaucoup poncer, décoller et puis j'étais... je travaillais en même temps... Donc, j'avais pas beaucoup de temps pour... pour pouvoir faire parce qu'après le travail, j'venais ici pour faire les travaux, après, fallait que j'fasse les cartons... Voilà... Le*

⁴⁸ Ces remarques résultent d'un entretien avec M.-C. Guillet et J. Perrin, de la mairie de Cergy, en date du 9 avril 2009.

laps de temps était assez court quand même, d'accord... », ou le **n°96 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [50 – 59 ans] ; Famille 5 personnes]** : « *Juste quand ils répondent pas à ce qu'on leur demande et qu'ils nous disent qu'on doit faire les travaux nous-mêmes. Sinon rien, je suis resté que trois ans à la Croix-Petit, c'est pas comme si j'étais resté très longtemps et qu'on m'avait mis dehors* ».

D'autres enquêtés soulignent les difficultés pour trouver ses repères dans le nouveau quartier de résidence. Rappelons que sur le plan méthodologique, il avait été décidé de ne pas contacter les ménages moins d'une année après leur relogement. Ceci laissait donc le temps de tisser de nouveaux liens, de prendre de nouvelles habitudes et devait en théorie limiter les mécontentements résultant des difficultés initiales du relogement. Plusieurs enquêtés ont pourtant tenu à insister sur ces aspects. Ainsi, le **n°83 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [30 – 39 ans] ; Couple]** aborde le sujet de façon modérée : « *Bah ! Je vois pas. Pour mes parents, je ne sais pas. Pour moi, y a pas eu de moment particulièrement difficiles. Ici, il faut juste créer de nouveaux liens, mais ça va, ça se passe assez bien. Il n'y a pas de problèmes ou de difficultés particulières à ce niveau* », le **n°70 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [20 – 29 ans] ; Couple]** par contre ressent comme une forme de manque de la Croix-Petit, probablement accentué par le fait qu'il a vécu toute sa jeunesse : « *Le départ en fait. De quitter la famille, les amis. Je suis même revenu à un moment donné. J'en avais marre, c'était galère. J'avais mes habitudes là-bas* ». Ce sentiment se retrouve exacerbé chez le **n°75 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [60 – 74 ans] ; Ménage d'une personne]** : « *Avant de partir, je voulais pas partir du tout vous savez. J'étais tellement angoissée. Et puis dans cette maison, je suis pas bien du tout. Pendant au moins trois ou quatre mois, le matin, en me réveillant, je croyais que j'étais à la Croix-Petit. L'assistante sociale a dû venir très souvent me voir pour parler de tout ça. Moi, je veux retourner là-bas. J'ai peur ici. Si je suis malade, tout ça, je connais pas trop les voisins* ». Sur un ton différent, le **n°60 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Famille 4 personnes]** développe sur la nostalgie de l'ancien quartier : « *Ben moi... Ça m'a fait... Quand je suis venue ici, j'ai pleuré... J'ai pleuré parce que ça m'a fait rappeler le passé... Le passé d'il y a des années et des années... ça m'a fait... euh... même maintenant, quand je passe dans le bus, je regarde, je regarde. Même si j'ai quitté pendant vingt ans et je suis revenue, je regarde la maison de ma mère, là, petite, fermée, parce que c'est au bord de la route. Je prends le bus... Chaque fois, j'ai la tête qu'est comme ça (remarque de l'enquêteur : elle fait alors une mimique exprimant la tristesse). Et je remarque que certaines personnes, ils sont comme ça aussi. À chaque fois qu'ils passent, ils sont comme ça. C'est quelque chose qu'on oublie pas facilement. C'est un quartier quand même, qu'on a vécu... Mon père, il est mort à la maison... Donc, on a eu beaucoup de choses. Voilà* ». Le **n°81 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [40 – 49 ans] ; Famille 4 personnes]** met l'accent sur les contrastes de mode de vie entre les deux quartiers et les surprises que cela occasionne : « *Durant l'opération, non ! mais c'est vrai qu'en ce qui me concerne, j'ai mis un certain temps à m'adapter ici. Parce qu'on est passé de deux mondes différents. On est passé d'un monde normal, à la 'troisième dimension'. Au début, on a eu du mal, on se disait qu'ici, c'est trop chic pour nous. C'est bête à dire, mais on s'est tellement habitué à la Croix-Petit ou c'était désastreux qu'ici à un moment donné, moi personnellement, j'avais du mal à me sentir à ma place. Ce qui est idiot. Maintenant, je m'y suis faite. Et puis, bon, moi j'ai une place de parking au sous-sol, donc je rentre de mon travail, j'me gare, je prends l'ascenseur, je rentre chez moi. Donc, je rencontre pas les voisins et puis y'a pas comme à la Croix-Petit les enfants qui jouent dehors. Ici, on ne voit pas d'enfants, y'a pas de place pour qu'ils jouent donc ça change un peu* ». Les propos de ces derniers enquêtés témoignent des difficultés à « trouver sa place » dans le nouveau lieu de résidence. Ceci paraît plus fréquemment observé chez les personnes ayant résidé longtemps à la Croix-Petit, la déstabilisation étant plus marquée pour les plus âgés des enquêtés.

Rappelons toutefois que pour 6 enquêtés sur 52 de la Croix-Petit verte et mauve et 10 sur 46 de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), le relogement n'a pas suscité de réactions particulières. À sa manière, le **n°79 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Couple]** se retrouve sur cette position : « *Je sais pas, j'ai pris ça normalement. J'étais content de partir et de changer de quartier m^me si maintenant, je suis déçu. Je voulais du calme* ».

Moment le plus difficile lors de cette opération de rénovation urbaine (verte et mauve) :

<u>Indications sur les moments que les ménages ont considérés comme les plus difficiles : 46 enquêtés ont répondu, soit 6 non-réponses</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est apparue :</u>	<u>En % du nombre d'indications formulées :</u>
1) Le moment et les conditions du déménagement :	14	24,1
2) L'installation dans un nouveau logement à aménager :	9	15,5
3) Devoir quitter un quartier où l'on a tant vécu :	6	10,3
4) Le temps de l'incertitude sur le lieu du relogement :	4	6,9
5) Trouver ses repères dans le nouveau quartier :	4	6,9
6) Se retrouver seul dans le nouveau quartier, sans les voisins :	4	6,9
7) Préparer les cartons pour le déménagement :	4	6,9
8) Devoir partir trop vite :	3	5,2
9) Quitter un endroit qui va être détruit :	2	3,5
10) Rendre les clés au gardien :	2	3,5
11) Les frais occasionnés par la nouvelle installation :	2	3,5
12) La destruction de l'école :	1	1,7
13) Perdre ses anciens repères :	1	1,7
14) Voir notre bâtiment muré :	1	1,7
15) Le moment où a été communiquée la date du déménagement :	1	1,7
16) Attendre le relogement dans un quartier à l'abandon :	0	0,0
17) Constituer le dossier de relogement :	0	0,0
18) Quitter un logement bien aménagé :	0	0,0
<u>Nombre total de propositions d'amélioration :</u>	<u>58</u>	<u>100,0</u>



: Indications renvoyant à la phase initiale (8,6 % des indications).



: Indications renvoyant à l'installation dans le nouveau lieu (34,4 % des indications).



: Indications renvoyant au moment du déménagement (41,3 % des indications).

Tableau n°10

Moment le plus difficile lors de cette opération de rénovation urbaine (brune et pourpre phase 1) :

<u>Indications sur les moments que les ménages ont considérés comme les plus difficiles : 36 enquêtés ont répondu, soit 10 non-réponses</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est apparue :</u>	<u>En % du nombre d'indications formulées :</u>
1) Le moment et les conditions du déménagement :	12	19,7
2) L'installation dans un nouveau logement à aménager :	9	14,8
3) Devoir quitter un quartier où l'on a tant vécu :	5	8,2
4) Le temps de l'incertitude sur le lieu du relogement :	4	6,6
5) Trouver ses repères dans le nouveau quartier :	6	9,8
6) Se retrouver seul dans le nouveau quartier, sans les voisins :	8	13,1
7) Préparer les cartons pour le déménagement :	3	4,9
8) Devoir partir trop vite :	0	0,0
9) Quitter un endroit qui va être détruit :	1	1,6
10) Rendre les clés au gardien :	0	0,0
11) Les frais occasionnés par la nouvelle installation :	0	0,0
12) La destruction de l'école :	0	0,0
13) Perdre ses anciens repères :	5	8,2
14) Voir notre bâtiment muré :	1	1,6
15) Le moment où a été communiquée la date du déménagement :	0	0,0
16) Attendre le relogement dans un quartier à l'abandon :	4	6,6
17) Constituer le dossier de relogement :	2	3,3
18) Quitter un logement bien aménagé :	1	1,6
Nombre total de propositions d'amélioration :	<u>61</u>	<u>100,0</u>



: Indications renvoyant à la phase initiale (9,9 % des indications).



: Indications renvoyant à l'installation dans le nouveau lieu (45,9 % des indications).



: Indications renvoyant au moment du déménagement (26,2 % des indications).

Tableau n°10 bis

▪ 4) Améliorations qui seraient à apporter

En complément des **Tableaux n°9** et **n° 9 bis** qui explicitaient les réponses à la question : « Quelle aide particulière a le plus fait défaut lors de l'opération de relogement ? » était posée une question complémentaire destinée à cerner les améliorations à apporter, selon le point de vue des ménages concernés. Cette question était formulée de la façon suivante : « Quels conseils auriez-vous à donner à la mairie et aux autres acteurs pour améliorer une telle opération de rénovation urbaine ? »⁴⁹. Les non-réponses prennent ici un sens. Les ménages considérant qu'ils n'ont pas d'avis particulier sur la question, en approuvent par défaut les modalités. Les **Tableaux n°11** et **n° 11 bis** synthétisent les réponses formulées (ou non) par les enquêtés.

Les regroupements tels qu'ils ont été constitués dans les **Tableaux n°11** et **n° 11 bis**, mettent d'abord l'accent sur l'amélioration demandée de la phase initiale du processus de rénovation urbaine et ensuite sur les modalités d'installation dans le nouveau logement. Ceci n'est pas en contradiction avec les résultats sur l'aide ayant fait défaut (voir **Tableaux n°9** et **n° 9 bis**), même si les écarts se retrouvent plus affirmés dans les **Tableaux n°11** et **n°11 bis**. De substantielles différences apparaissent néanmoins entre les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve et ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Parmi les premiers, 9 sur 52 (soit 17,3 %) ne s'expriment pas sur la question, quand ils sont 15 sur 46 (soit 32,6 %) dans ce cas pour les enquêtés suivants. Nouvelle indication de leur moindre mécontentement. Par ailleurs, la ventilation des réponses n'est pas identique : 47,5 % des indications (comprenant celles exprimées auxquelles furent ajoutées les non-réponses) concernent la phase initiale et 25,8 %, le déménagement et le relogement. Les taux respectifs sont, de manière identique, de 34,9 % pour les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Ceci tendrait de nouveau à illustrer le déplacement des mécontentements des enquêtés de cette phase du relogement, les autres problèmes ayant probablement été mieux pris en compte.

Concernant la phase initiale, les propositions principales des enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve ont porté sur plusieurs aspects, d'abord, la justification même de l'opération de rénovation urbaine⁵⁰. Ainsi le **n°9 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « *On n'a pas eu d'explications sur le pourquoi du relogement. La Croix-Petit n'avait que 30 ans, alors pourquoi détruire ?* ». Le **n°6 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 3 personnes]** se positionne également sur cette thématique, en remettant en cause le choix de la démolition : « *Il aurait fallu tenter une nouvelle réhabilitation du quartier. Il aurait fallu davantage encadrer les jeunes. Ils ont souvent réussi à faire partir les gardiens. Ils leur faisaient toutes les misères. Aucun gardien ne pouvait rester à la Croix-Petit* ». La remarque du **n°20 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 3 personnes]** porte davantage sur le vide laissé par le manque d'informations lors de la phase initiale : « *Une meilleure communication et plus rapide pour anticiper les rumeurs et les peurs des habitants* ». Ceci fait écho à une remarque qui a été formulée à plusieurs reprises et a visiblement généré un malaise important en début d'opération de rénovation urbaine.

D'autres conseils portent plus explicitement sur la phase de relogement et les relations avec la MOUS. Le **n°21 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 5 personnes]** indique : « *Il faut un meilleur suivi, plus personnalisé, avec plus d'écoute auprès*

⁴⁹ À titre de rappel et comme l'indique le **Schéma n°1**, les opérations de relogement sont actuellement en cours sur les îlots Croix-Petit pourpre et brune (phase 2), et le seront ultérieurement sur les Chênes d'or.

⁵⁰ Les objectifs de l'opération de rénovation urbaine, selon le point de vue des ménages seront analysés au **Chapitre D) : « Comparaison des modes d'habiter aux deux lieux de résidence »**. Voir également le **Tableau n°15 : « Les objectifs de la démolition du quartier de la Croix-Petit selon les ménages »**.

de personnes ayant parfois vécu près de 30 ans dans un quartier. Il faut moins de menaces aussi ». La position du **n°3 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [60 – 74 ans] ; Famille de sept personnes et plus]** serait assez voisine, même si elle n'est pas d'une totale clarté : « *Un conseil : Il faudrait mieux prévenir les gens. Davantage avertir en avance. Mieux tenir compte des relations entre les gens, ne pas les séparer, mais inversement, ne pas trop non plus les mettre ensemble. Au final, la manière dont les choses ont été faites est plutôt positive* ». Le **n°15 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 4 personnes]** tient à ce que soit bien pris en considération les besoins des personnes les plus fragiles : « *Il faudrait un meilleur accompagnement des personnes en difficulté (scolaire, de langues, financière et-ou psychologique...) Par exemple, des interprètes seraient bienvenus. Un meilleur suivi et une meilleure communication* ». D'autres abordent la question du choix offert et du temps pour se décider, ainsi le **n°42 [CP1 ; Installation : (1982-1992) ; [20 – 29 ans] ; Couple]** : « *Plus de temps pour réfléchir au nouveau logement. Au moins un mois pour avoir le temps de se poser les questions de l'environnement, de la gestion de ses anciens immeubles, surtout qu'on est obligé d'emménager dans un appartement plus petit* ». Les critiques qui sont formulées ne semblent pas radicales, elles visent davantage à améliorer les moyens qui ont été mis en œuvre. Voir que ces conseils sont également à mettre en relation avec le bilan sur les aides obtenues (voir **Tableau n°8** et **Tableau n°9**).

La question du déménagement et des conditions de l'installation dans le nouveau logement réapparaît une nouvelle fois. Le **n°1 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [40 – 49 ans] ; famille de 6 personnes]** insiste sur des aides qui n'auraient pas été reçues : « *Il faudrait davantage informer, davantage faire confiance aux gens. Il faudrait également tenir ses promesses. Par ex. il avait été dit "si les meubles sont cassés, il y aura des remboursements". On attendait également des aides pour des achats de lits, de meubles. Or, rien n'est venu* ». De même le **n°16 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « *Améliorer l'accompagnement du déménagement. Tenir les promesses. Devrait avoir plus de choix ou il faudrait respecter réellement les souhaits des familles* ». Le **n°39 [CP1 ; Installation (1973-1982) ; [50 – 59 ans] ; Famille de quatre personnes]** est à peu près sur la même ligne : « *être sûr que le logement va convenir aux locataires proposer une réelle visite du nouvel appartement* ».

Par contre, d'autres enquêtés insistent sur la qualité du déménagement, en particulier le **n°23 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « *Meilleur choix de société de déménagement* », quand d'autres ciblent les aides à apporter aux plus fragiles, comme le **n°13 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 2 personnes]** : « *Le déménagement ; aider les personnes handicapées ou à mobilité réduite et faire un meilleur suivi* ». La question sensible du déménagement réapparaît donc à ce stade, sans surprise. Certains enquêtés attachent enfin une importance aux risques de voir réapparaître sur d'autres territoires, les problèmes auxquels ils ont été confrontés à la Croix-Petit. Le **n°4 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [30 – 39 ans] ; Couple de 2 personnes]** pointe cet aspect : « *Conseils à la mairie : il faudrait davantage de suivi. Davantage de suivi au cas par cas. Mieux juger de la capacité d'absorption sur d'autres quartiers avant de lancer un plan de relogement* », de même que le **n°8 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [60 – 74 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « *Attention à ne pas refaire un ghetto. Il faut mélanger les gens* ». Ces remarques mettent donc l'accent sur l'un des enjeux essentiels des politiques urbaines : mettre en œuvre des politiques territoriales limitant les risques de la ségrégation urbaine⁵¹. La thématique de la « mixité sociale » qui structure les politiques urbaines depuis le début des années 1990, se retrouve également dans les analyses développées par les enquêtés.

⁵¹ Quelques références à titre d'exemples sur cette question [Lelévrier, 2001 ; Donzelot, 2006 ; Desponds, février 2006].

Quelles améliorations seraient à apporter (verte et mauve) :

<u>Propositions formulées par les ménages, en vue d'une amélioration d'une telle opération de relogement :</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est apparue :</u>	<u>En % du nombre de propositions formulées ou non :</u>
1) Mieux expliquer les raisons de la démolition (peur chez les gens) :	9	12,2
2) Non-réponse, pas d'avis sur la question :	9	12,2
3) Moins faire pression pour que les gens partent (trop de stress) :	8	10,8
4) Mieux préparer l'opération de déménagement :	7	9,5
5) Davantage tenir compte des demandes initiales des ménages :	6	8,1
6) Aider chacun de la même façon (locataires en titre et les autres) :	5	6,8
7) Faire attention au peuplement des quartiers d'accueil :	4	5,4
8) Plutôt agir sur le quartier que de le démolir :	4	5,4
9) Mieux suivre l'après-relogement :	4	5,4
10) Offrir davantage de choix aux ménages :	4	5,4
11) Tenir ses promesses, respecter ses engagements :	3	4,1
12) S'installer dans un logement correct (travaux réalisés) :	2	2,7
13) Mieux préparer l'accueil des nouveaux arrivants :	2	2,7
14) Faire des relogements à coût constant pour les ménages :	2	2,7
15) Installer les gens dans des quartiers correctement équipés :	1	1,4
16) Que les logements aient la même superficie :	1	1,4
17) Faire une réelle visite du logement avant l'installation :	1	1,4
18) Davantage tenir compte des relations entre les gens :	1	1,4
19) Mettre en place une réelle aide juridique :	1	1,4
20) Prendre le temps de visiter le quartier d'accueil :	0	0,0
<u>Nombre total de propositions formulées ou de non-réponses :</u>	<u>74</u>	<u>100,0</u>



: Propositions renvoyant à l'installation dans le nouveau logement (25,8 % des réponses, formulées ou non).



: Propositions renvoyant à la phase initiale (47,5 % des réponses, formulées ou non).

Tableau n°11

Dans le cas des enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), la phase initiale fait également l'objet de propositions. Plusieurs enquêtes insistent sur l'offre résidentielle qui leur est proposée, ainsi du **n°92 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « Laisser le choix pour un appartement qui plait », du **n°91 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [20 – 29 ans] ; Couple]** : « Ben ! Qu'ils leur donnent ce qu'ils veulent, parce que je vois la vieille dame, elle galère. Elle veut juste aux Touleuses, c'est vrai qu'elle est toute seule. On lui a donné un F1. Elle a refusé, car elle ne pouvait pas mettre ses meubles. C'est vrai qu'aux Touleuses, il n'y a pas beaucoup de F3-F4. Mais aux Touleuses, c'est mieux. C'est trop calme...Je vois, j'ai travaillé là-bas. Ils sont propres par rapport à ici », du **n°95 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 4 personnes]** :

« *Il n'y a pas assez de propositions, ni de temps pour réfléchir, ils poussent trop. Faire les travaux quand il faut, même s'il y a du monde ! Et plus de temps pour décider* » ou encore du **n°79 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Couple]** : « *Il faut prévenir les gens avant et leur donner plus d'informations sur le quartier. Nous, on savait pas que ça serait comme ça* ». Un sentiment de déception perce parfois chez les enquêtés qui ont le sentiment que les réponses à leurs demandes n'ont pas été satisfaisantes, comme le **n°70 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [20 – 29 ans] ; Couple]** : « *De tenir ses promesses. Parce que je prends par exemple mes parents. On leur a dit qu'ils auraient la même chose que maintenant. Un F4 et on leur trouve pas. À chaque fois, on essaie de leur refourguer des F3. Et puis, en fait, on avait droit à trois chances. Ils ont essayé de les avoir en leur disant que ça compte comme un refus. Et puis aussi, en fin de compte, ils ont dit que personne pourrait être relogé dans les nouveaux immeubles. Enfin, tenir les promesses, quoi !* ». Le **n°80 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [60 – 74 ans] ; Ménage d'une personne]** va dans un sens proche : « *Au moins de respecter les courriers qu'ils envoient aux locataires Ils nous ont dit qu'on aurait un logement de la même taille et au même prix et ce n'est pas vrai. Et ça, j'ai du mal à l'avaler ça. De respecter les locataires* ». Le **n°78 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [60 – 74 ans] ; Famille de 8 personnes]** insiste davantage sur les problèmes spécifiques des logements de jeunes : « *Ce qu'il faut, c'est attribuer le logement aux jeunes. Il faut reloger les jeunes. C'est une solution, c'est un désengorgement. Il faut éviter les familles polygames dans le même appartement. Il faut sécuriser les entrées, les codes, tout ça !* ». Notons que ces sujets étaient considérés comme prioritaires. Ainsi, de nombreux jeunes décohabitants purent avoir accès au logement, certains, comme nous l'avons déjà signalé ayant été enquêtés. Quant aux familles polygames, elles firent l'objet d'une attention particulière, avec attribution spécifique d'un logement aux femmes. Les ménages de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) ne demandent pas davantage de précisions sur les raisons de l'opération de rénovation mais comme nous venons de le voir, auraient pour certains, souhaité disposer d'une offre résidentielle plus étendue. Fut également signalé, le temps de réflexion pour se décider, comme l'indique le **n°53 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [50 – 59 ans] ; Ménage d'une personne]** : « *J'ai pas d'idées... Si... Les visites de relogement sont trop rapides. C'est encore plus rapide que les courses à Auchan ! Les visites durent à peine quelques minutes. On nous montre pas le quartier, on doit se décider très rapidement. On a même pas quinze minutes pour choisir ! Je comprends qu'il y a beaucoup de personnes à reloger, mais ici, c'est pour vivre, c'est pas pour une nuit, il faut vraiment prendre plus de temps !* ».

Parmi les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), ressurgissent les problèmes liés au déménagement. Même si les modalités de sa mise en œuvre firent l'objet d'une grande attention de la part du bailleur, soumis à une forte pression de la mairie. Le **n°83 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [30 – 39 ans] ; Couple]** : « *Impérativement, je dirai qu'il faut changer de déménageurs parce que tout le monde était mécontent d'eux. Ils ne faisaient vraiment pas attention. Ils n'en avaient rien à faire de la valeur que certaines choses pouvaient avoir pour les gens* », ou le **n°71 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [60 – 74 ans] ; Couple]** : « *Je pense qu'on m'a volée. On ne m'a pas prise au sérieux. Il faut impérativement changer ça et s'occuper au mieux de ceux qui ont un peu plus les moyens. Il faut changer les déménageurs. Moi, je trouve ça honteux !* ». Toutefois, les attentes portent le plus fréquemment sur l'installation dans le nouveau logement et sur les travaux à effectuer. Le **n°88 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 4 personnes]** développe sur ce point : « *Nous, on a fait le déménagement nous-mêmes, donc on ne sait pas vraiment. S'il demande le papier, qu'on leur fournisse à temps, le temps qu'ils le posent. Activer la demande de papier peint* », de même que le **n°77 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « *Continuer à informer les gens après le déménagement concernant l'état des travaux* », le **n°73 [CP2 ; Installation : (1993-**

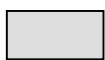
2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 4 personnes] développe aussi sur ce point : « *Qu'ils s'occupent des travaux ! Qu'on nous change de logement parce qu'ils veulent casser pour faire beau, je comprends. Mais faut s'occuper de nous et des logements dans lesquels ils nous mettent. Ils doivent donner des logements en bon état* ». Le **n°63 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 5 personnes]** insiste quant à lui davantage sur les aspects financiers : « *Franchement, payer les travaux à faire dans le nouveau logement, c'est la moindre des choses ! Ils ont profité de nous ! Parce qu'on était dans l'urgence. Ils nous avait d'abord donné 400 euros, puis nous ont demandé de rembourser. Je vous dis, ils nous ont obligé à signer un papier qu'on acceptait de prendre le bâtiment tel quel* ».

Quelles améliorations seraient à apporter (brune et pourpre phase 1) :

<u>Propositions formulées par les ménages, en vue d'une amélioration d'une telle opération de relogement :</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est apparue :</u>	<u>En % du nombre de propositions formulées ou non :</u>
1) Mieux expliquer les raisons de la démolition (peur chez les gens) :	2	3,0
2) Non-réponse, pas d'avis sur la question :	15	22,7
3) Moins faire pression pour que les gens partent (trop de stress) :	1	1,5
4) Mieux préparer l'opération de déménagement :	8	12,1
5) Davantage tenir compte des demandes initiales des ménages :	10	15,2
6) Aider chacun de la même façon (locataires en titre et les autres) :	5	7,6
7) Faire attention au peuplement des quartiers d'accueil :	2	3,0
8) Plutôt agir sur le quartier que de le démolir :	0	0,0
9) Mieux suivre l'après-relogement :	0	0,0
10) Offrir davantage de choix aux ménages :	1	1,5
11) Tenir ses promesses, respecter ses engagements :	3	4,6
12) S'installer dans un logement correct (travaux réalisés) :	11	16,7
13) Mieux préparer l'accueil des nouveaux arrivants :	0	0,0
14) Faire des relogements à coût constant pour les ménages :	3	4,6
15) Installer les gens dans des quartiers correctement équipés :	0	0,0
16) Que les logements aient la même superficie :	1	1,5
17) Faire une réelle visite du logement avant l'installation :	1	1,5
18) Davantage tenir compte des relations entre les gens :	0	0,0
19) Mettre en place une réelle aide juridique :	0	0,0
20) Prendre le temps de visiter le quartier d'accueil :	3	4,6
<u>Nombre total de propositions formulées ou de non-réponses :</u>	<u>66</u>	<u>100,0</u>



: Propositions renvoyant à l'installation dans le nouveau logement (34,9 % des réponses, formulées ou non).



: Propositions renvoyant à la phase initiale (34,9 % des réponses, formulées ou non).

Tableau n°11 bis

Signalons enfin que de nombreux enquêtés insistent sur le fait qu'il n'y pas d'amélioration nécessaire, témoignant par là d'une forme de satisfaction à l'égard des moyens mis en œuvre. Parmi ceux-ci, le **n°98 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 5 personnes]** : « Pour nous, tout s'est bien passé. Que ça reste comme ça ! », ou plus explicite et compréhensif sur les désagréments rencontrés le **n°85 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « Non, non, c'est très bien, ça s'est bien passé. Ah ! Si, une chose, pour le déménagement, pour les personnes qui sont locataires, que les déménageurs fassent plus attention aux cartons, qu'ils soient plus stricts. Et pour les personnes comme nous (ndlr : ils s'agit d'un ménage décohabitant), qu'on ait le droit aux déménageurs, les mêmes services de la SCIC, pour les personnes qui sont relogées, même quand on décohabite, qu'il y ait du papier peint. C'est vrai qu'on n'a pas eu le papier peint aussi. Nous, on n'a pas eu droit à ça. C'est des petits détails, c'est juste ça ».

Au final, il semble que les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) développent des analyses proches de ceux de la Croix-Petit verte et mauve, en mettant moins l'accent sur la phase de lancement de l'opération de rénovation. S'ils signalent des problèmes et demandent des améliorations, ils sont d'une manière générale, moins critiques. Leurs attentes portent une nouvelle fois sur les modalités du déménagement, mais de façon moins pressante. Leurs principales demandes semblent s'être décalées vers les travaux à réaliser lors de l'installation dans le nouveau logement. Il est possible d'interpréter ceci comme la résultante d'une amélioration du processus de relogement. Celui-ci ayant été impulsé par la mairie contre la volonté même d'une grande majorité de ménages, il semble difficile d'espérer un assentiment général sur cette opération. Les enquêtés ont bien été confrontés à une mobilité résidentielle contrainte. Les ménages les plus fragiles vivant moins bien ces opérations. Ces analyses se retrouvent dans les études développées par C. Lelévrier⁵² : « En revanche, tous les rapports soulignent le vécu moins positif, plus mitigé que les autres, d'une catégorie aux contours un peu flous, celle des 'ménages fragiles', 'vulnérables'. Ces 'personnes en situation de plus forte précarité' (Cherbourg), 'ne sont pas seulement définies par le critère des ressources, mais aussi par celui de la situation face à l'emploi, par la composition et l'histoire familiale et la présence de problèmes de handicap et de santé' (Epinal). Elle regroupe le plus souvent : 'les pauvres, les Rmistes, les personnes ayant un handicap ou/et un problème de santé, les isolés âgés, les personnes sans emploi', mais également selon les rapports, 'les familles monoparentales et les personnes très âgées'. Ces ménages sont considérés comme 'plus sensibles aux aléas du relogement', 'plus insatisfaits'. Ils ont moins le sentiment de choix, subissent davantage le relogement que les autres, et vivent plus fréquemment que les autres le relogement comme un traumatisme que comme une chance ». Cette synthèse ne se retrouve pas infirmée par les enquêtes conduites auprès des ménages relogés de la Croix-Petit mauve et verte comme de ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1).

⁵² C. Lelévrier : « Mobilités et trajectoires résidentielles des ménages relogés lors d'opérations de renouvellement urbain – Synthèse des travaux menés entre 2004 et 2007 ». op. cité p. 31.

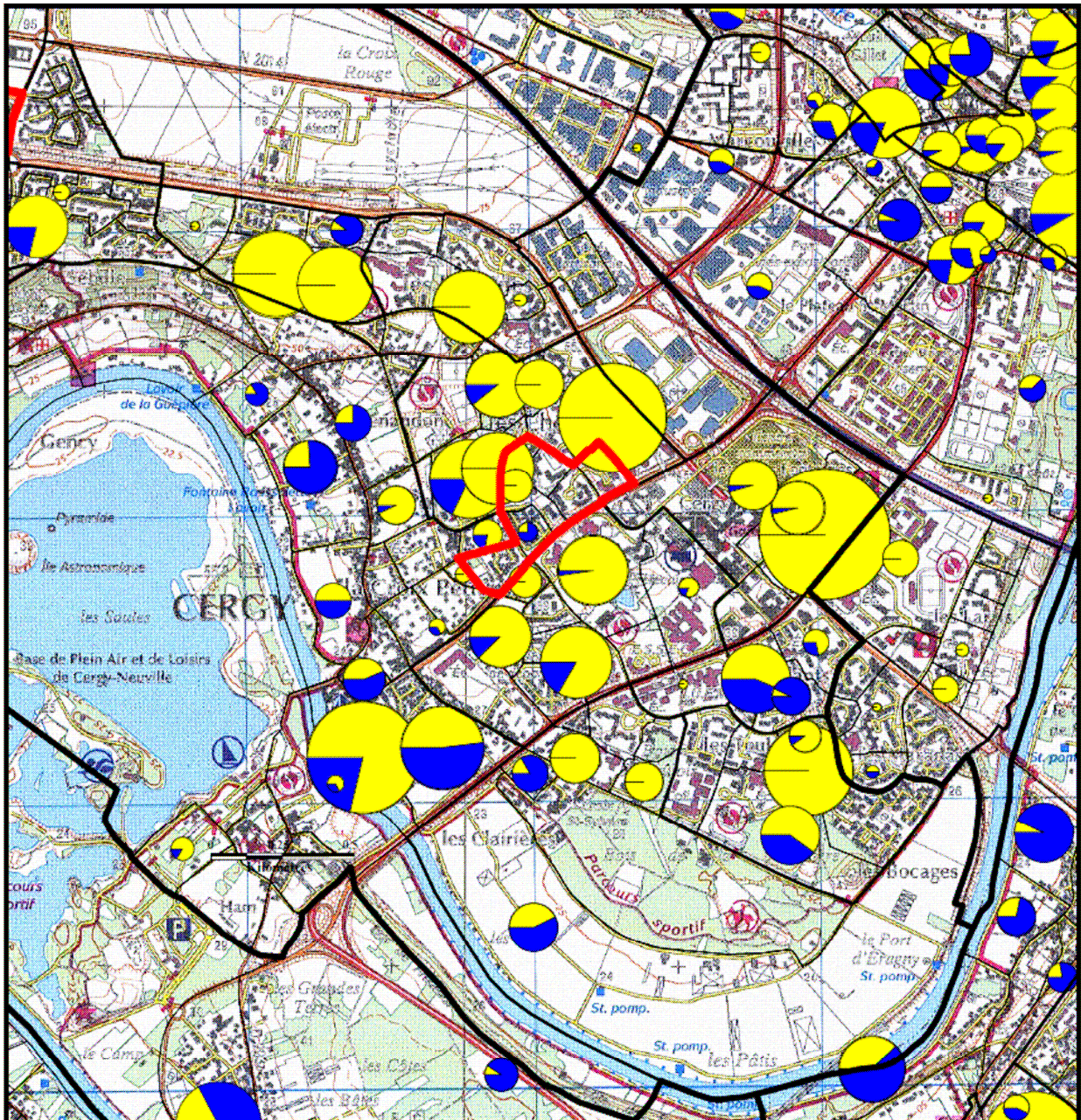
▪ **5) Dynamique des prix immobiliers autour du quartier de la Croix-Petit**

Les analyses qui suivent ne sont pas en relation directe avec le sujet étudié. Il s'agit d'un éclairage complémentaire sur les questions immobilières et les spécialisations sociales des territoires. Nous nous éloignons donc ici des thématiques en relation avec le logement social. Les cartes proposées ci-après résultent d'une étude réalisée pour le compte du PUCA [Bergel, Desponds, Jean, Le Goff, 2008] ayant exploité la base BIEN (Base d'informations économiques notariales), gérée par la Chambre des notaires de Paris. Celle-ci intègre toutes les transactions enregistrées par les notaires et dispose d'informations variées à la fois sur le type d'habitat, sur la localisation précise des biens acquis, sur le profil social des acquéreurs et des vendeurs, etc. Elle constitue donc un outil indispensable à l'évaluation des dynamiques immobilières et sociales affectant les territoires. Les données ayant fait l'objet de l'étude portent sur la période 1996-2005.

La **Carte n°10** présente trois informations. La première localise de manière précise le lieu où furent enregistrées les transactions, la deuxième indique le volume de biens acquis sur le territoire et la troisième fournit la part respective pour chacun des îlots des biens acquis (appartement ou maisons). Les transactions effectuées auraient pu être localisées à la parcelle, la base intégrant des éléments de positionnement géo-référencés en x et y. Il a toutefois semblé préférable d'effectuer des regroupements par îlot. À l'intérieur même de l'Iris Croix-Petit des biens ont été acquis (des maisons mais aussi quelques appartements), ils sont localisés dans l'îlot des Célettes correspondant au « périmètre de copropriété exclu de l'opération », voir **Image n°2**. Les volumes sont très faibles, à la différence de ce qui est observé tout autour de l'Iris Croix-Petit.

Les **Cartes n°11** et **n°12**, fournissent également des informations à l'îlot. Pour certaines communes à plus faible effectif, des problèmes de codage des îlots ont empêché qu'elles figurent sur la carte. Ceci ne signifie pas qu'aucune transaction n'y ait été enregistrée. Une carte à la commune les aurait fait apparaître. Ces cartes font apparaître le solde entre les acquéreurs appartenant à la CSP cadre et professions intellectuelles supérieures (CPIS) et ceux correspondant aux CSP employés ou ouvriers. Sont à la fois distinguées les acquisitions concernant les appartements et les maisons. Les résultats sont présentés pour les sous-périodes 1996-2000 et 2001-2005. Outre l'augmentation des quantités d'acquisitions effectuées lors de la seconde période, peut aussi être observée, une forme de spécialisation sociale de l'espace selon le profil des acquéreurs. Dans le quartier Grand centre, au sud de la Croix-Petit, le solde d'acquéreurs CPIS est fortement positif, à la différence de ce qui est observé plus au Nord, dans le quartier des Coteaux.

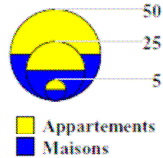
Les **Cartes n°13** et **n°14** offrent un éclairage sur les niveaux de prix enregistrés lors des transactions et sur leur évolution. Si les prix des années 1996-97 servent de références, figurent par ailleurs les évolutions enregistrées entre 1996-97 et 2004-05. L'ancienneté des biens n'a pas été prise en compte, ceci pose un problème pour les communes où les constructions récentes sont nombreuses, ainsi à Courdimanche, Vauréal ou dans le quartier des Hauts-de-Cergy. Les prix au m² des constructions neuves sont en effet plus élevés. Afin d'éviter de dépendre de transactions exceptionnelles, les prix ont été calculés en prenant en compte les valeurs des Iris voisins. Ceci lisse les niveaux observés et explique qu'un prix soit affecté à la Croix-Petit alors que très peu de transactions y ont été observées pour les maisons comme pour les appartements. Les évolutions des prix sont quant à elles calculées par rapport à la médiane enregistrée dans les Iris du Val-d'Oise. Si l'Iris Croix-Petit enregistre une forte appréciation de son prix, cela ne résulte pas de sa dynamique intrinsèque, mais, compte tenu de la méthodologie adoptée, des évolutions enregistrées dans les Iris voisins. La Croix-Petit s'inscrit en conséquence dans un territoire en cours de valorisation.



TYPE DE TRANSACTIONS AUTOUR DE LA CROIX-PETIT, ENTRE 1996 ET 2005.
 Source : Base BIEN (Base d'informations économiques notariales) ; Chambre des notaires de Paris.

Références statistiques :
Acquisitions d'appartements,
 dans la communauté d'agglomération
 de Cergy-Pontoise :

- Entre 1996 et 1997 : 735 dont 15 en ZUS.
- Entre 1998 et 1999 : 1248 dont 14 en ZUS.
- Entre 2000 et 2001 : 1870 dont 53 en ZUS.
- Entre 2002 et 2003 : 2851 dont 100 en ZUS.
- Entre 2004 et 2005 : 2815 dont 113 en ZUS.



■ Appartements
 ■ Maisons

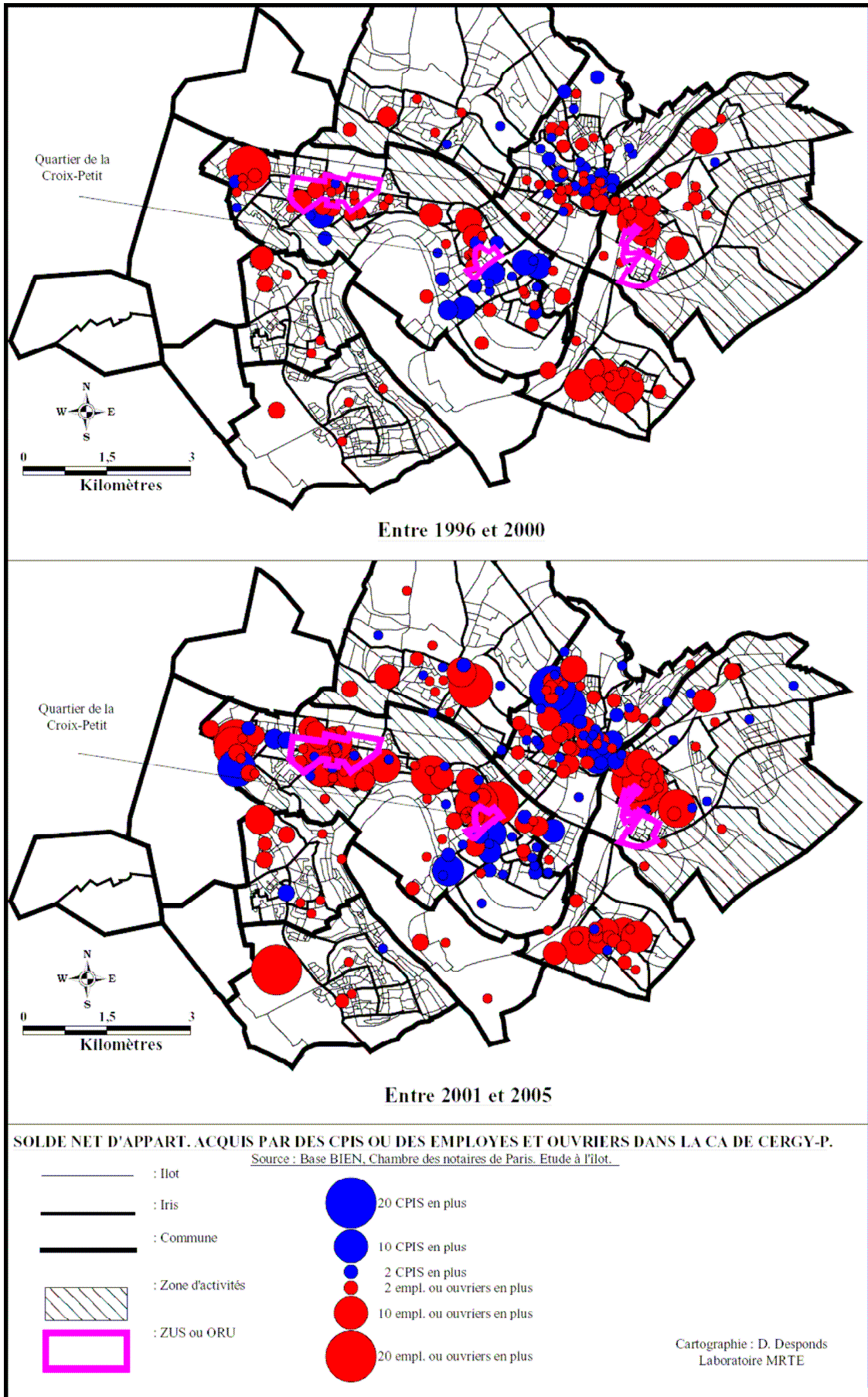
- : îlot
- : IRIS
- : Commune
- : Zone ZUS ou ORU

Références statistiques :
Acquisitions de maisons,
 dans la communauté d'agglomération
 de Cergy-Pontoise :

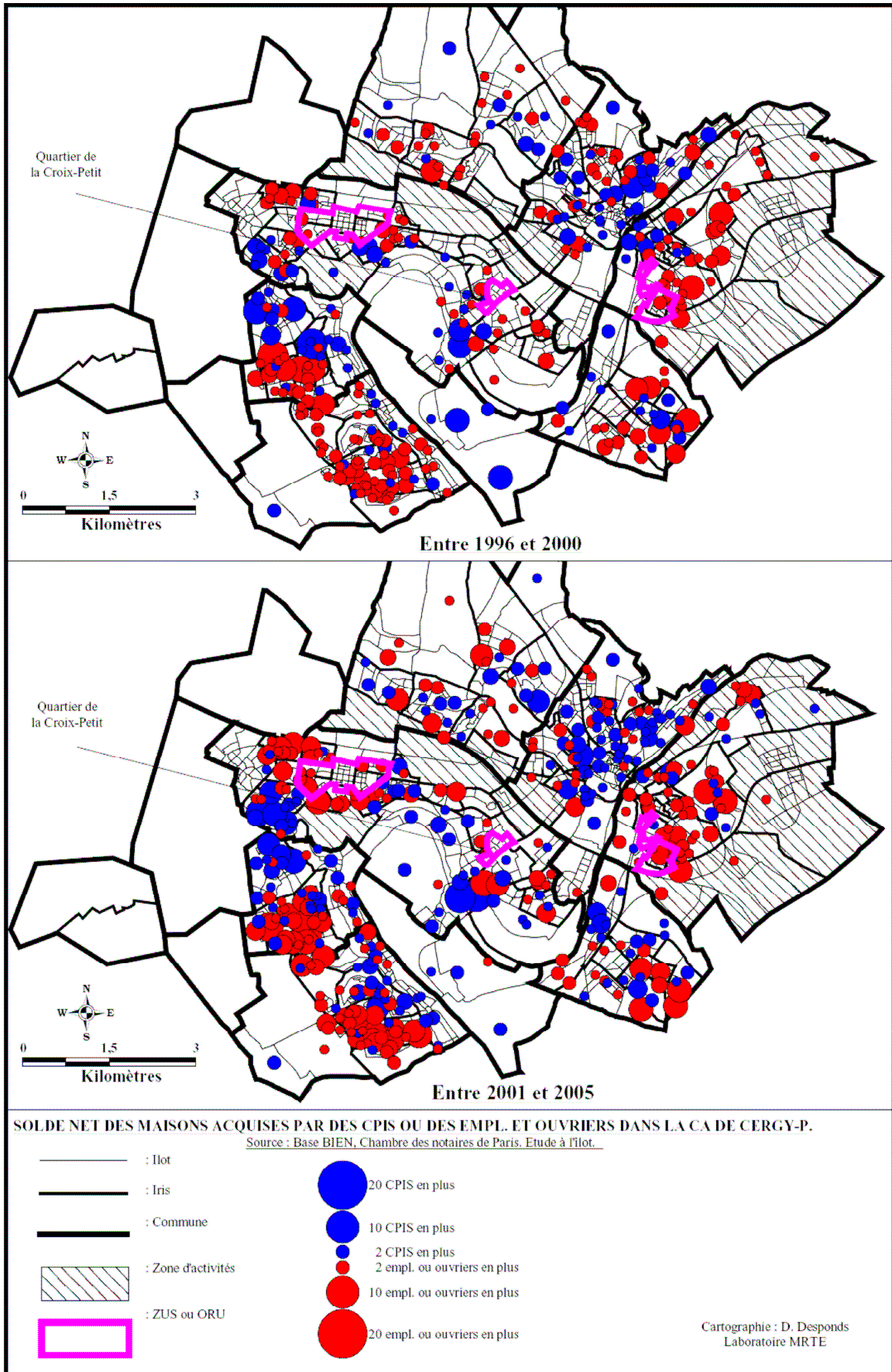
- Entre 1996 et 1997 : 771 dont 5 en ZUS.
- Entre 1998 et 1999 : 1202 dont 10 en ZUS.
- Entre 2000 et 2001 : 1784 dont 9 en ZUS.
- Entre 2002 et 2003 : 1925 dont 20 en ZUS.
- Entre 2004 et 2005 : 1696 dont 17 en ZUS.

Cartographie : D. Desponds, Laboratoire MRTE

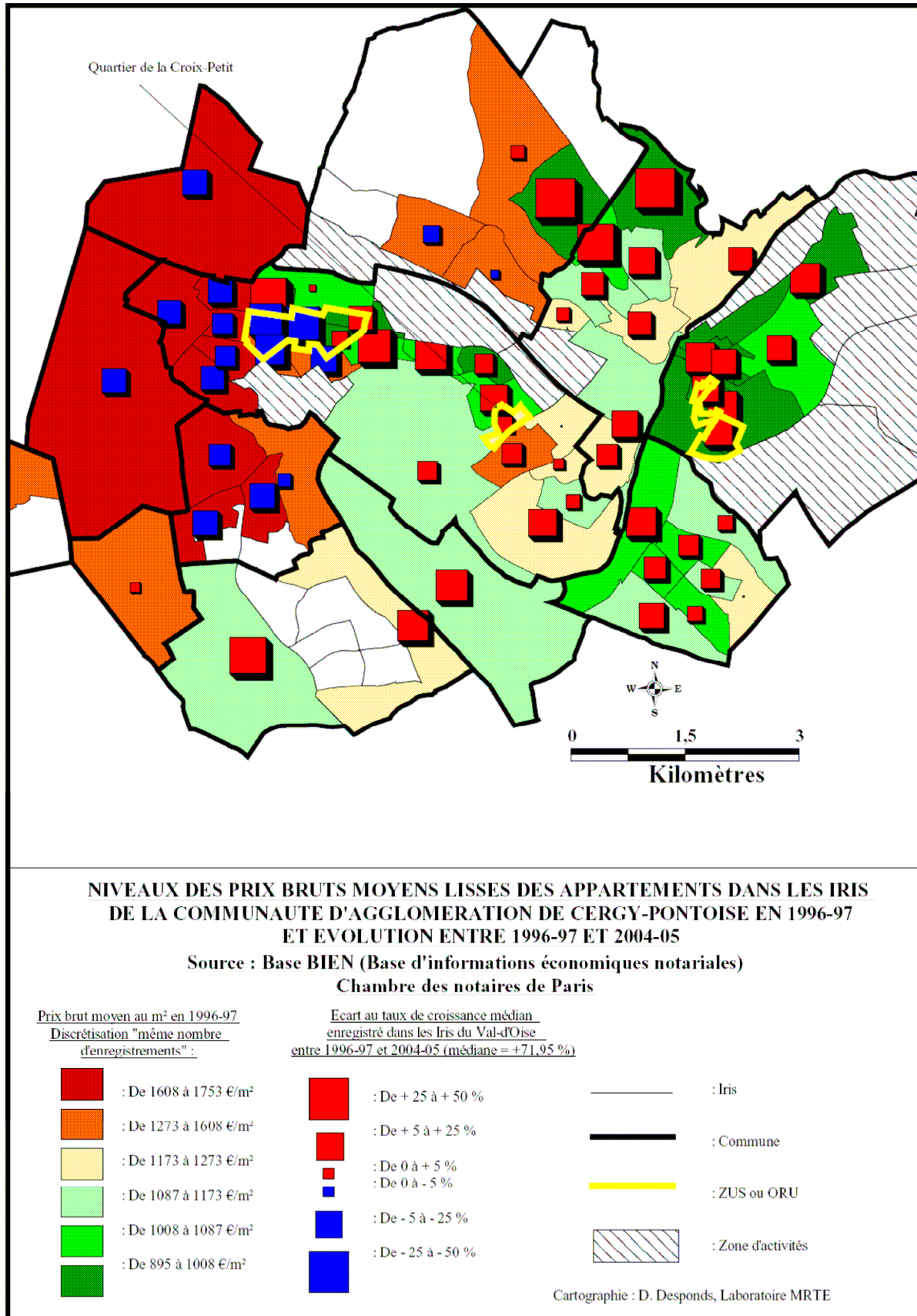
Carte n°10



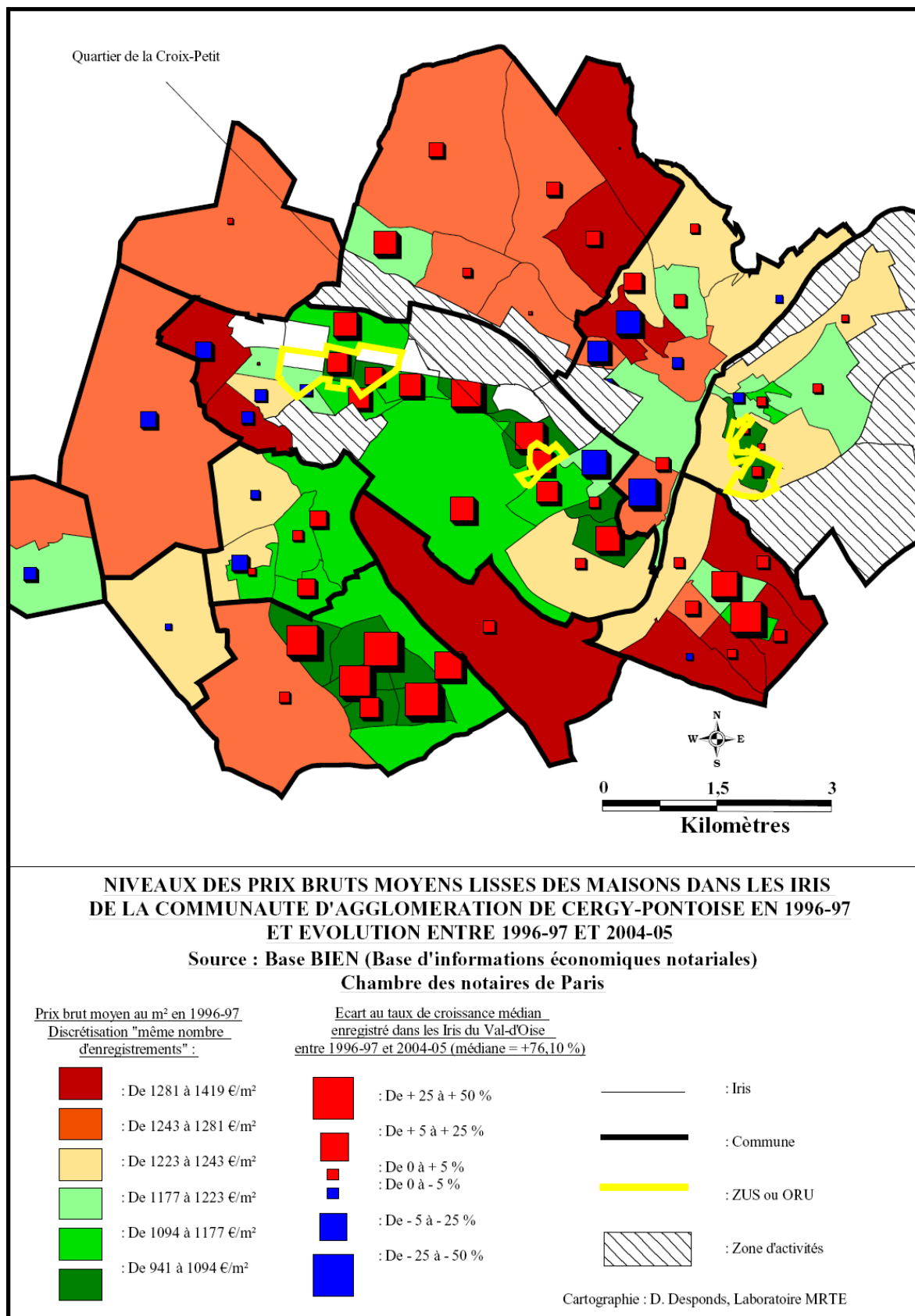
Carte n° 11



Carte n°12



Carte n°13



Carte n°14

○ **D) Comparaison des modes d'habiter aux deux lieux de résidence**

▪ **1) Comparaison de la qualité des logements**

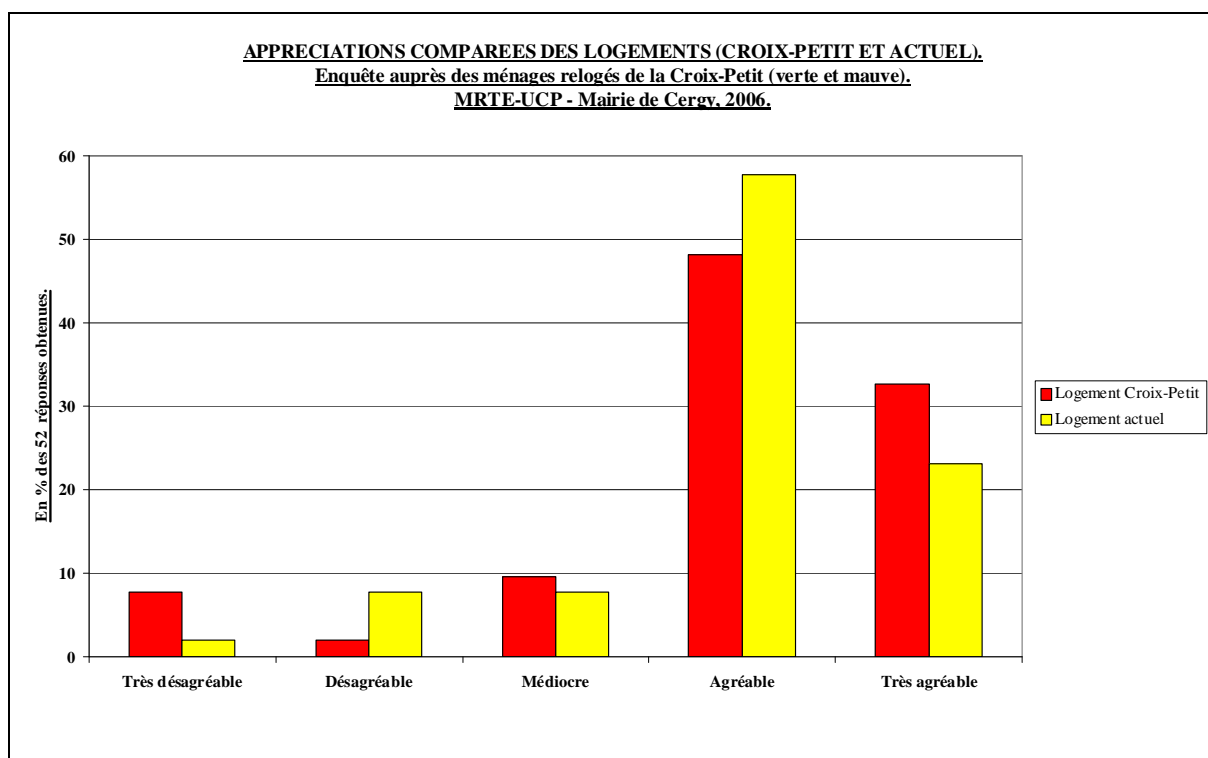
La comparaison des logements et des quartiers avait donné lieu à des questions de type qualitatif, susceptibles d'être transcrites sous la forme de tableaux, mais aussi à des questions permettant de les comparer d'une manière globale, sur une échelle de 1 (très désagréable) à 5 (très agréable). Si l'approche qualitative telle qu'elle a été menée précédemment offre un indéniable intérêt du fait de la prise en compte directe de la parole des ménages enquêtés, quand il s'agit de comparer terme à terme deux logements ou deux quartiers, mieux vaut conserver une grille de lecture unique.

C'est la raison pour laquelle, les deux chapitres qui suivent (**D1**) « Comparaison des logements » et (**D2**) « Comparaison des quartiers de résidence » vont intégrer de nombreux graphiques permettant une lecture immédiate de la comparaison recherchée. Toutefois, afin d'étayer les tendances apparaissant sur les graphiques, il sera parfois fait référence aux propos des ménages abordant cette thématique. Précisons que, dans le déroulement même de l'enquête, les questions portant sur la résidence actuelle n'étaient pas posées immédiatement à la suite de celles portant sur la résidence à la Croix-Petit, par contre, il était bien précisé aux enquêtés que la grille d'évaluation était identique, qu'il s'agisse des logements d'un côté ou des quartiers de l'autre. Les **Graphiques n°24** et **n°24 bis** en fournissent les premiers exemples. Ils permettent de visualiser une comparaison entre les logements. De la même manière que pour les graphiques qui ont été présentés précédemment, seront mis en parallèle les résultats obtenus dans le cadre de l'enquête auprès des 52 ménages relogés de la Croix-Petit verte et mauve et des 46 ménages de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Ces derniers figureront avec des numéros bis. Il sera ainsi possible d'identifier des convergences entre les perceptions de ces deux sous-populations, voire sur certains points des écarts d'appréciation comme il a déjà été observé précédemment.

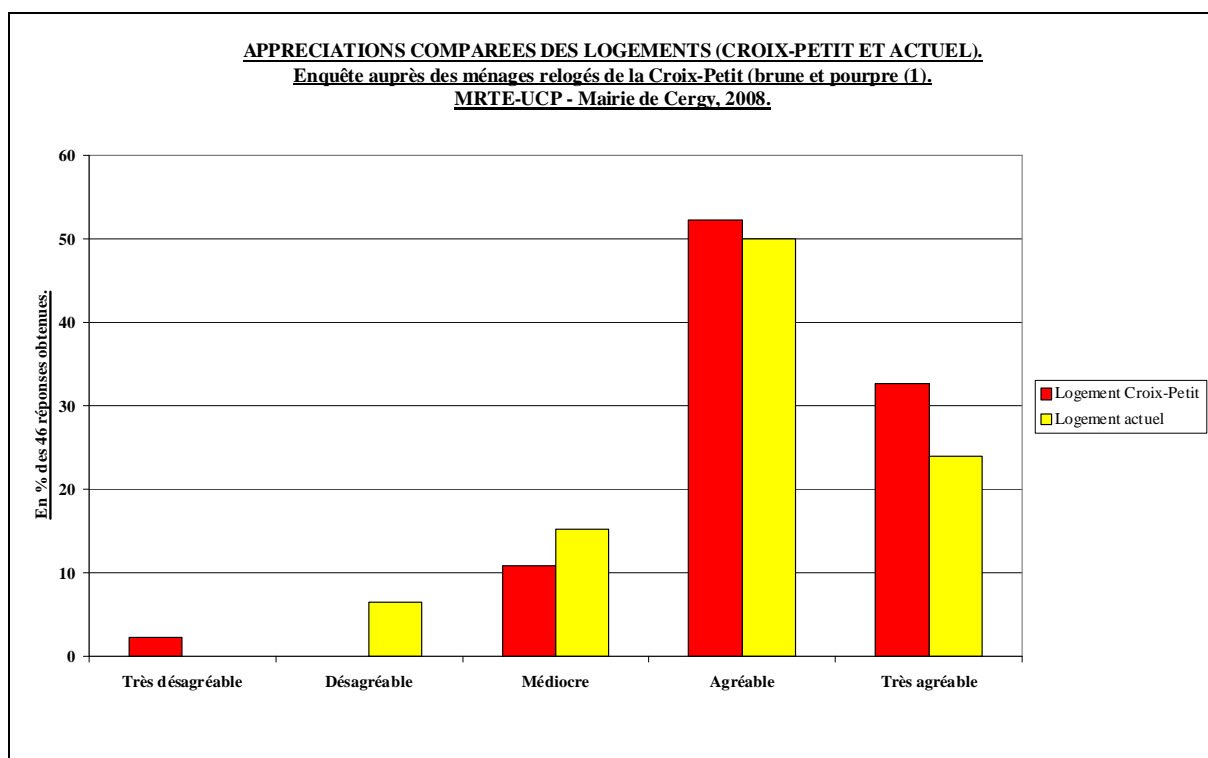
Dans le cas des enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, le cumul des modalités « agréable » et « très agréable » donne exactement le même taux de 80,8 % pour le logement de la Croix-Petit et pour le logement actuel. Par contre, les logements de la Croix-Petit enregistrent davantage de « très agréable » (32,7 % contre 23,1 %). Ceci peut *a priori* surprendre. Il faut cependant garder à l'esprit ce qu'avait montré le **Graphique n°12**, le jugement porté par les enquêtés sur leur logement était beaucoup plus positif que celui porté sur leur quartier. Rappelons également que de nombreux ménages avaient fortement investi dans leur logement, ceci débouchant sur un fort mécontentement au moment de le quitter (voir **Tableau n°6** : « Réactions à l'annonce de l'opération de rénovation »).

Les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), reconnaissent également de grandes qualités à leur logement antérieur en lui attribuant 84,8 % de « agréable » ou « très agréable », taux supérieur aux 73,9 % de logement actuel. Ceux qui considéraient cet ancien logement comme « très agréable » se situent, avec 32,6 %, exactement au même niveau que les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve. Un regard sur le **Graphique n°12 bis** permet de constater que les ménages de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) valorisaient davantage leur ancien logement que leur ancien quartier de résidence qui n'obtient que 60,9 % de jugement « agréable » ou « très agréable », taux légèrement supérieur à celui de 59,7 % obtenu avec les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve. Cet attachement au logement n'a cependant pas suscité les mêmes réactions lors de l'annonce de l'opération de rénovation

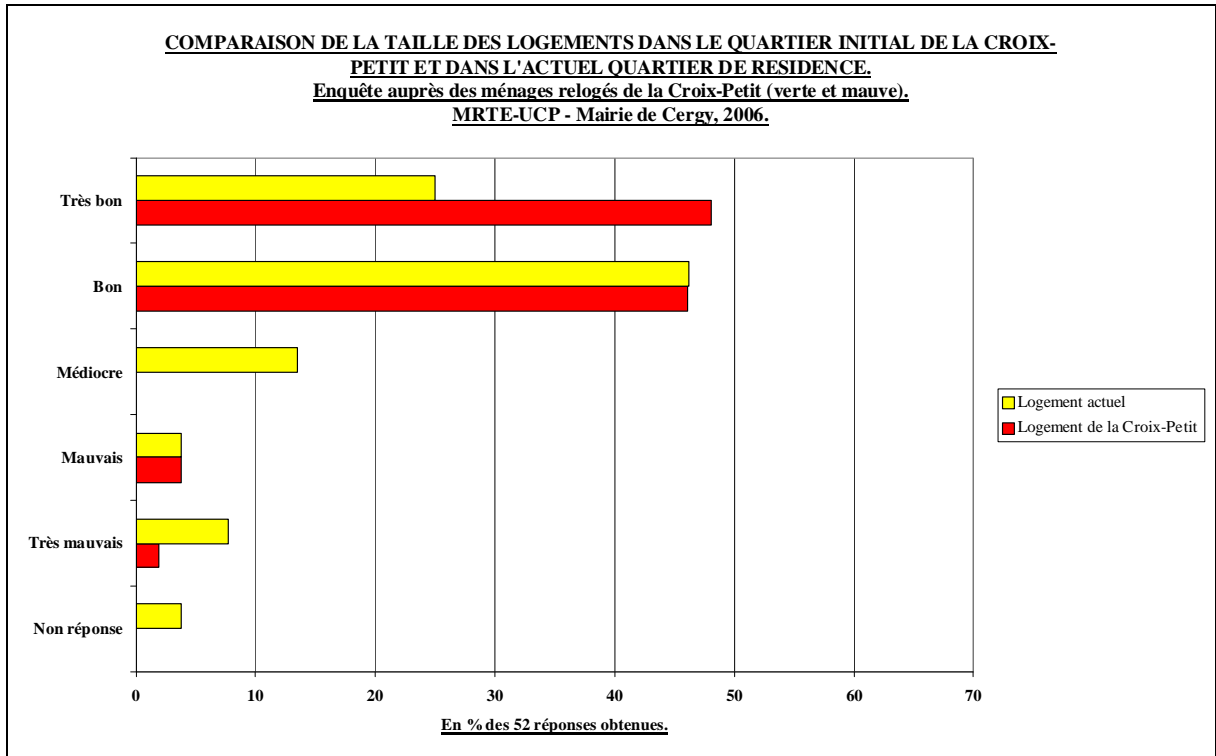
urbaine. Sept enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve furent mécontents de « devoir quitter un logement dans lequel ils avaient beaucoup investi » (voir **Tableau n°6**). Un seul cas similaire figure dans le **Tableau n°6 bis** pour la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1).



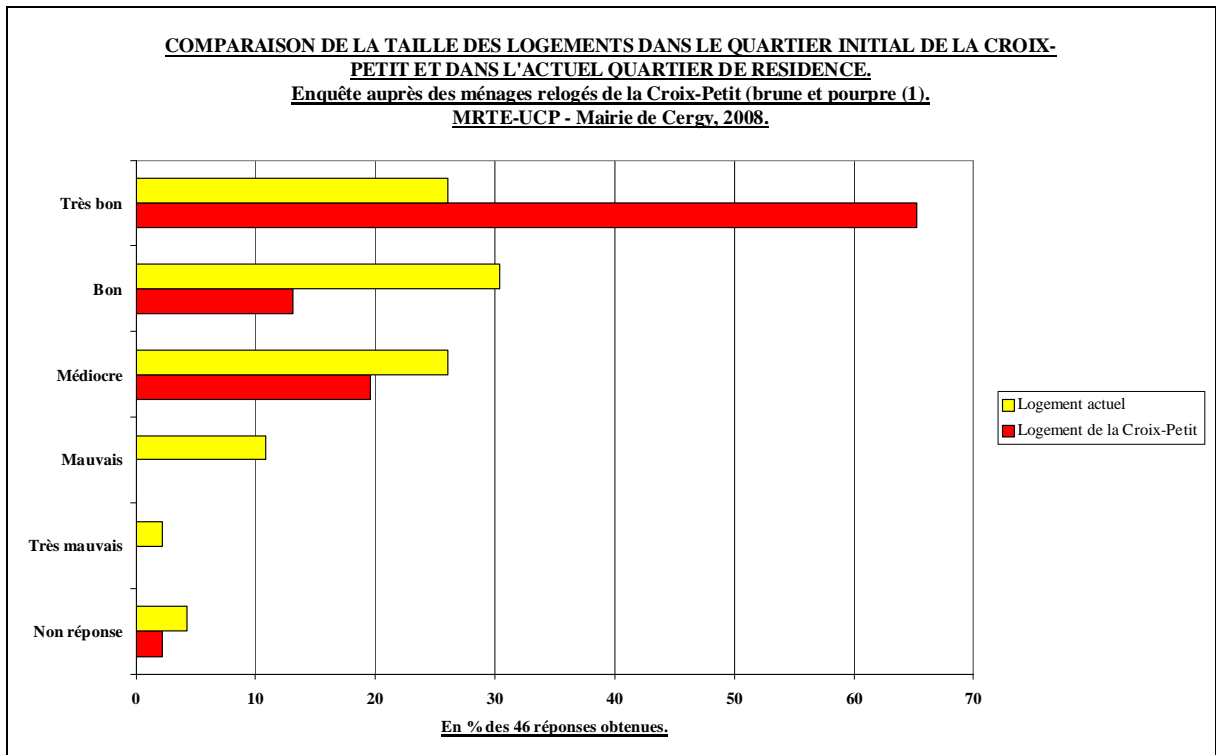
Graphique n°24



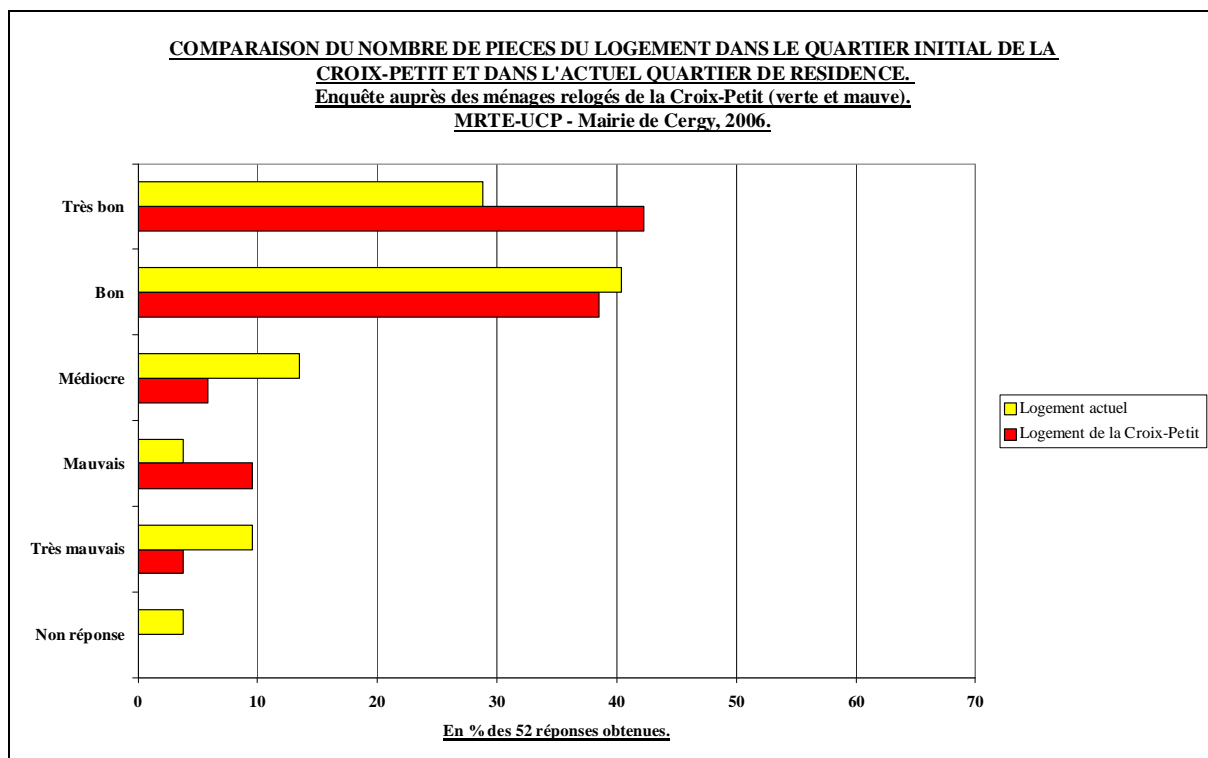
Graphique n°24 bis



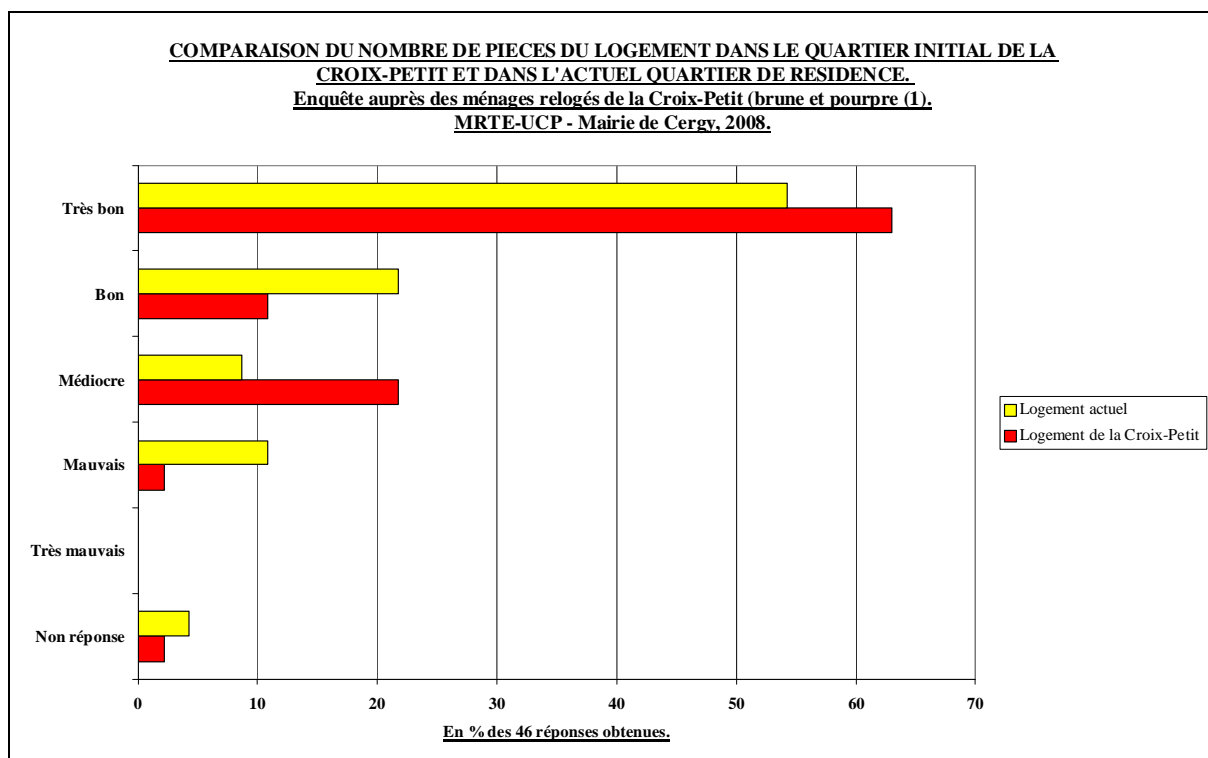
Graphique n°25



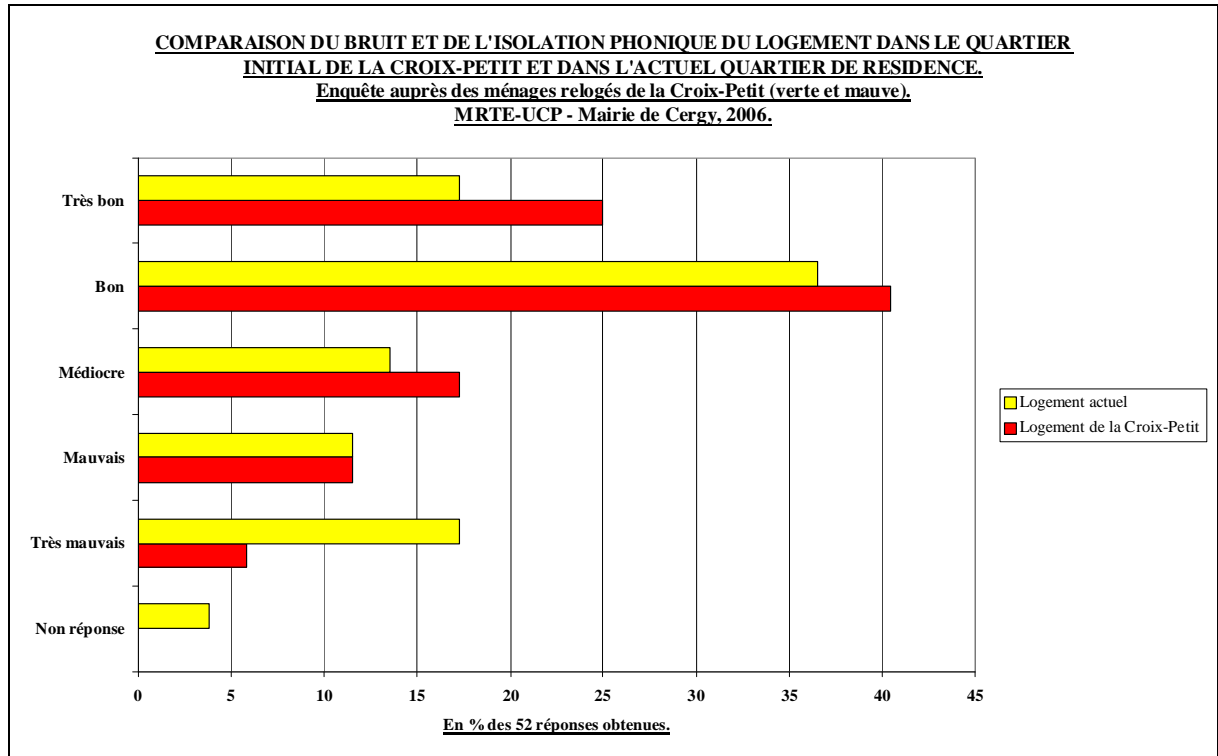
Graphique n°25 bis



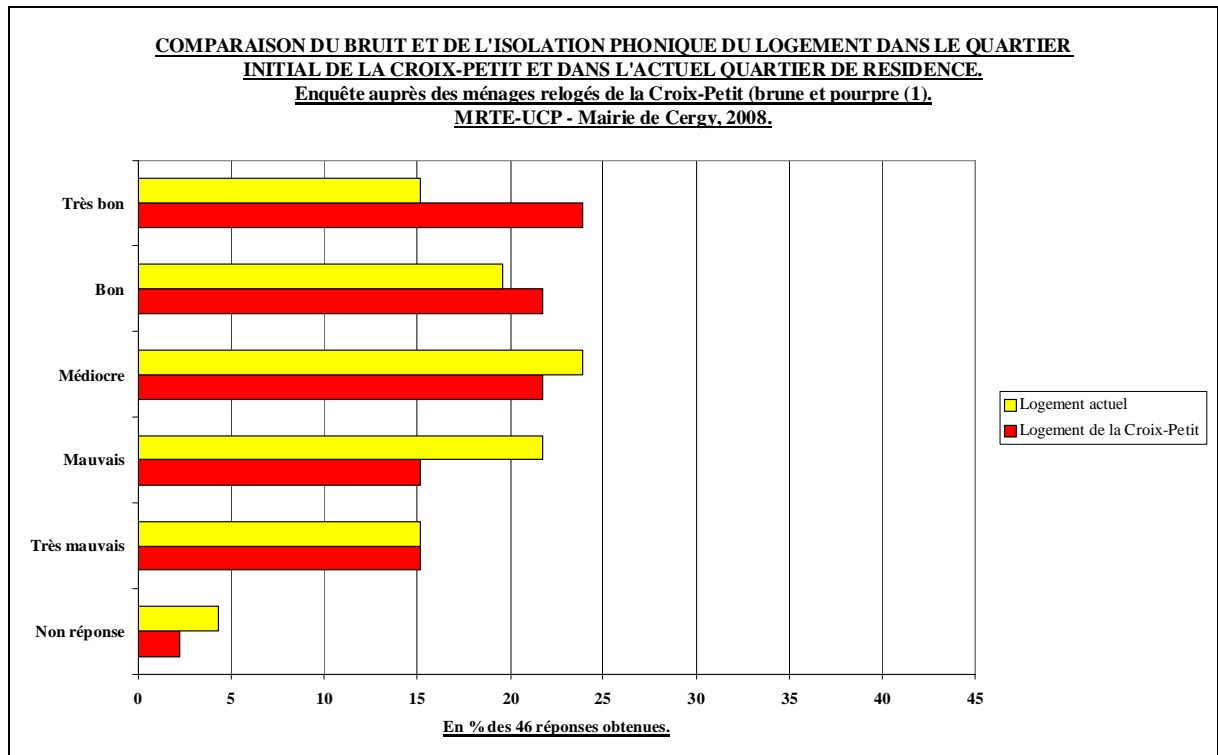
Graphique n°26



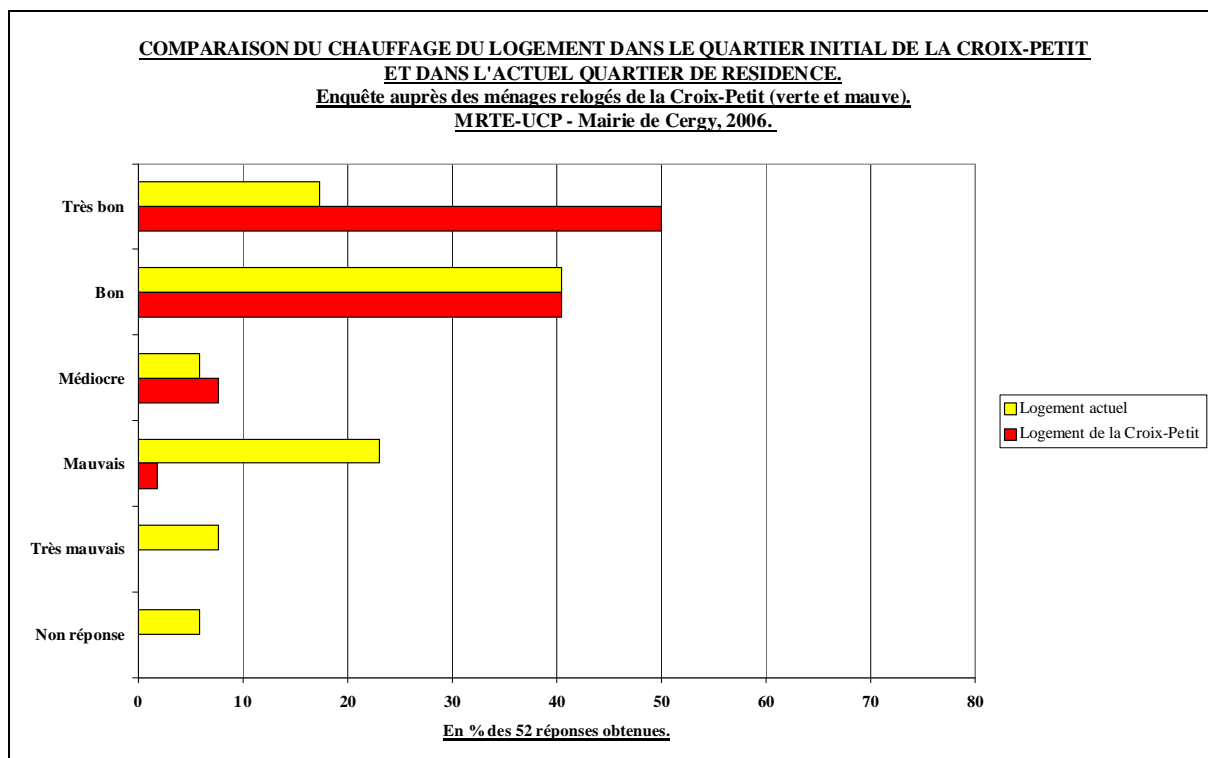
Graphique n°26 bis



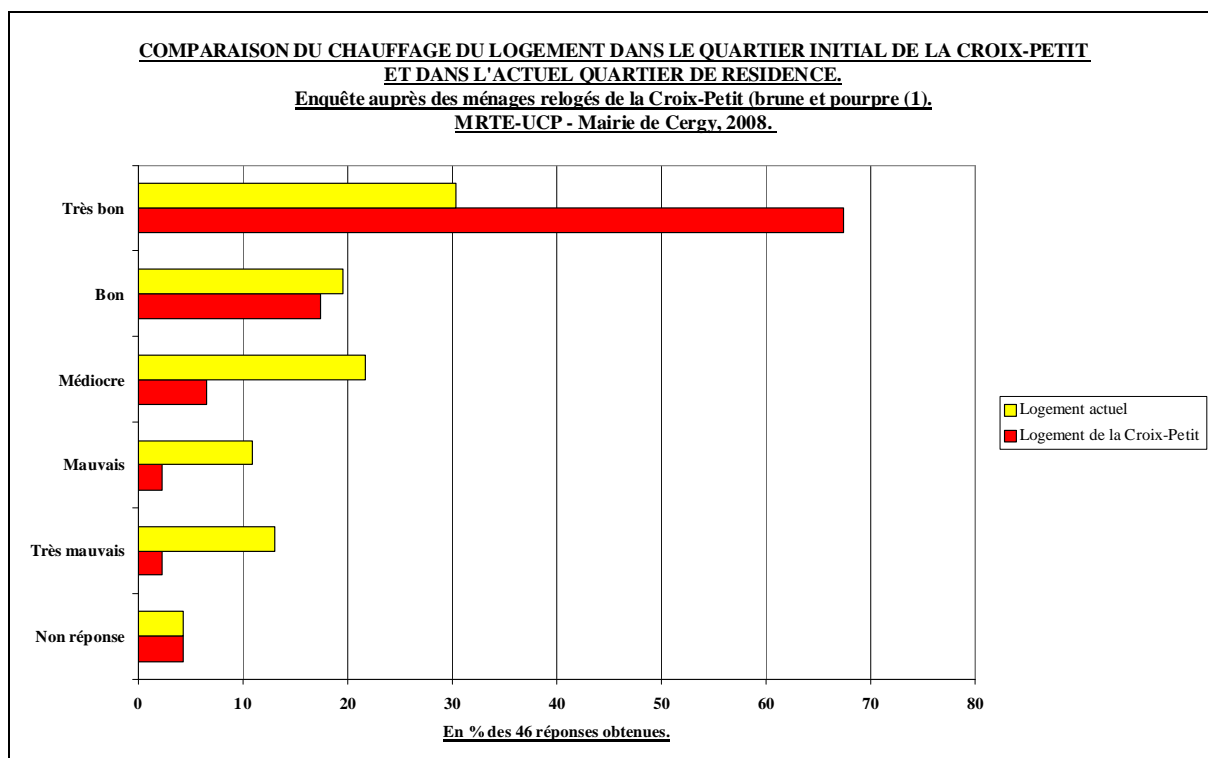
Graphique n°27



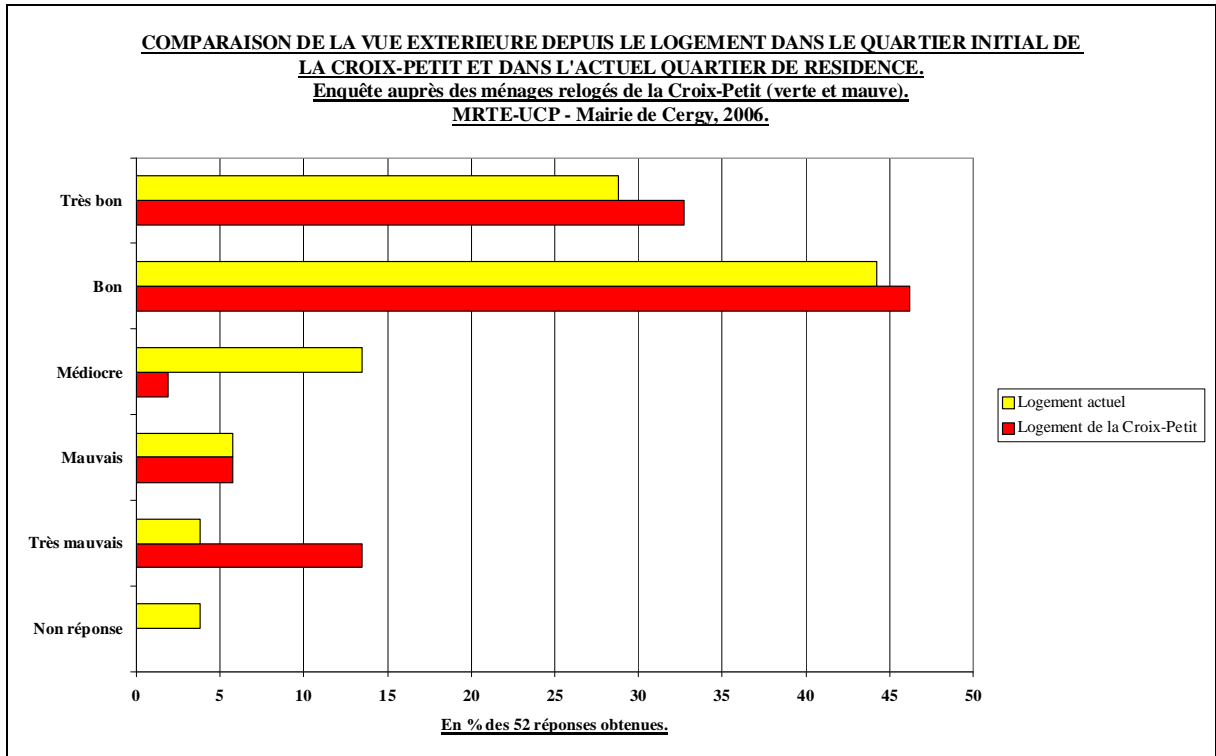
Graphique n°27 bis



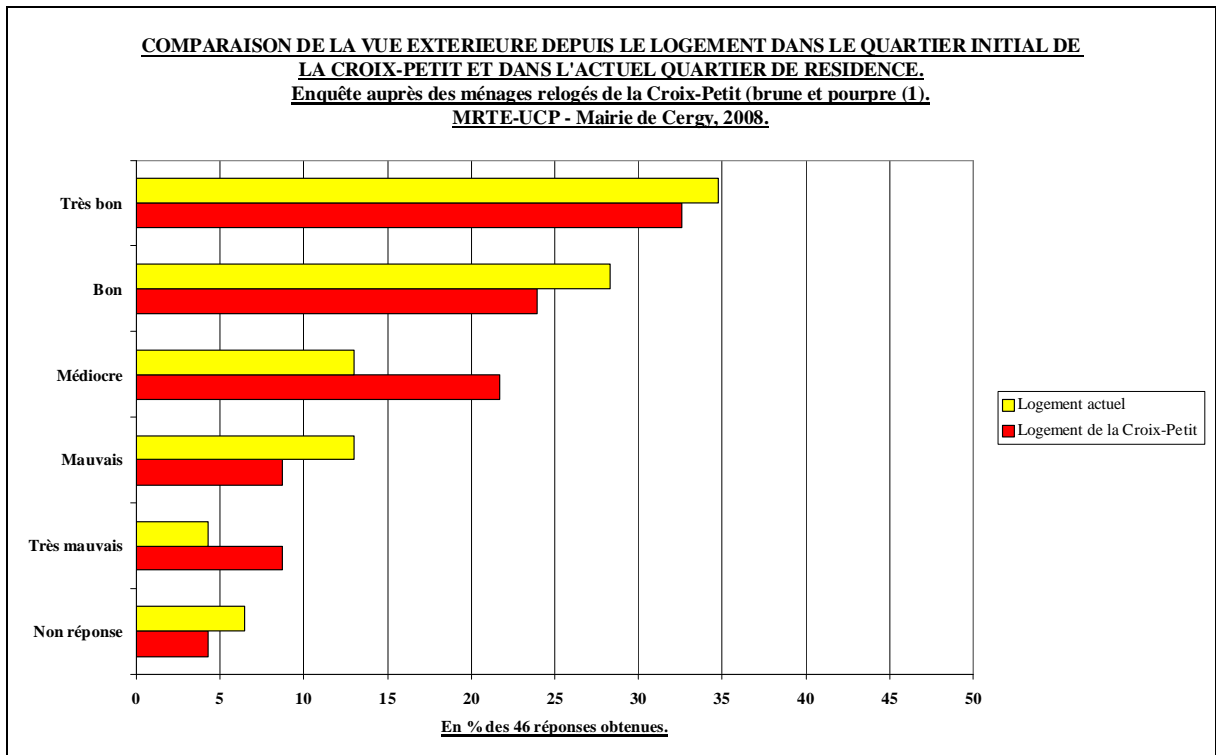
Graphique n°28



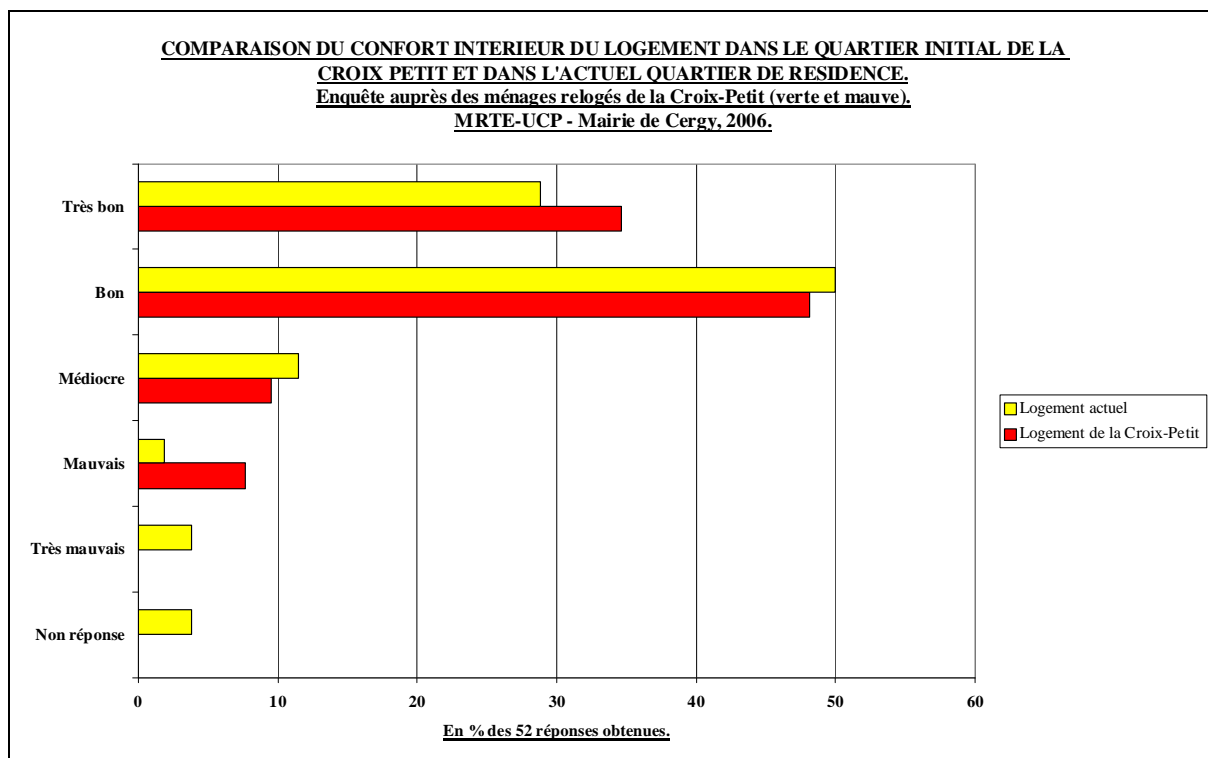
Graphique n°28 bis



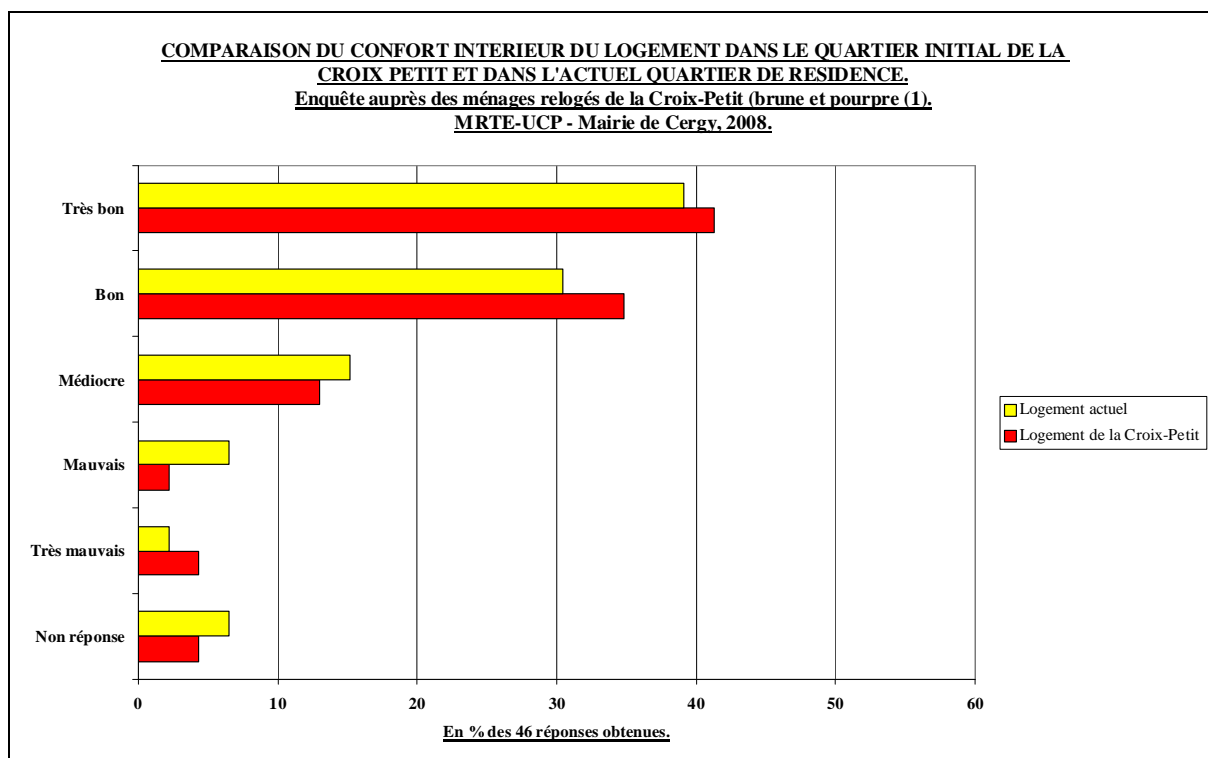
Graphique n°29



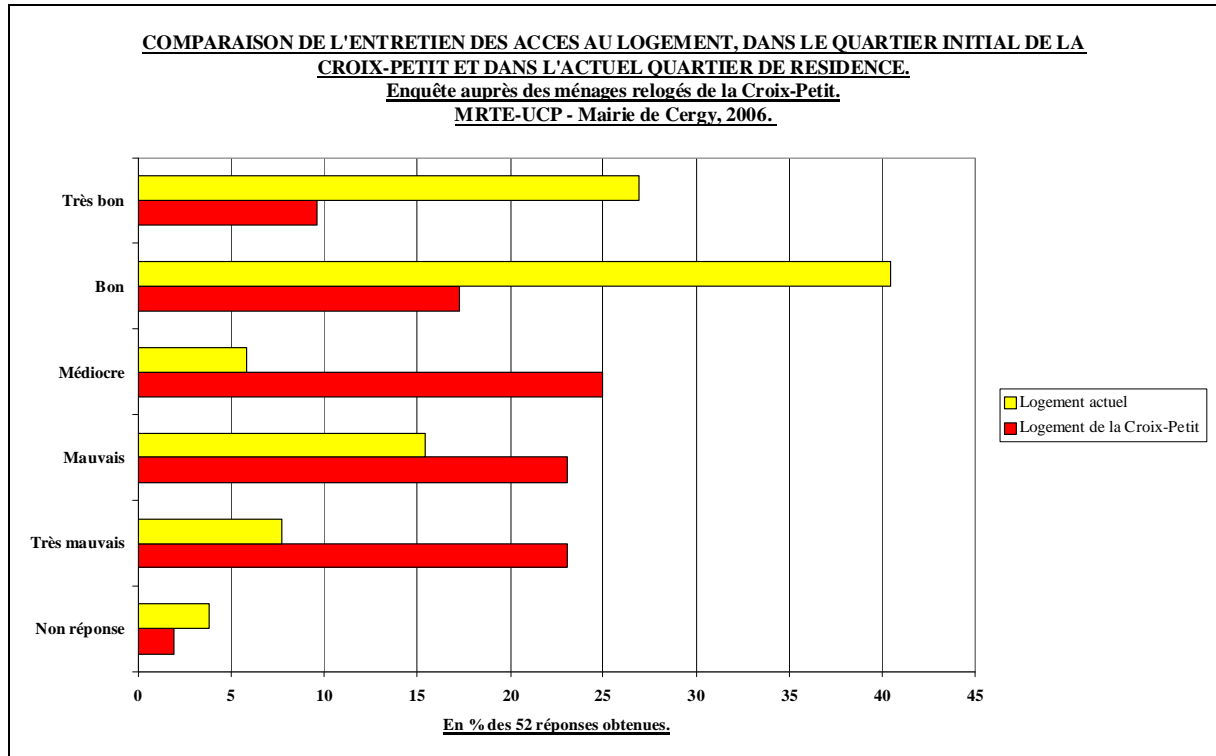
Graphique n°29 bis



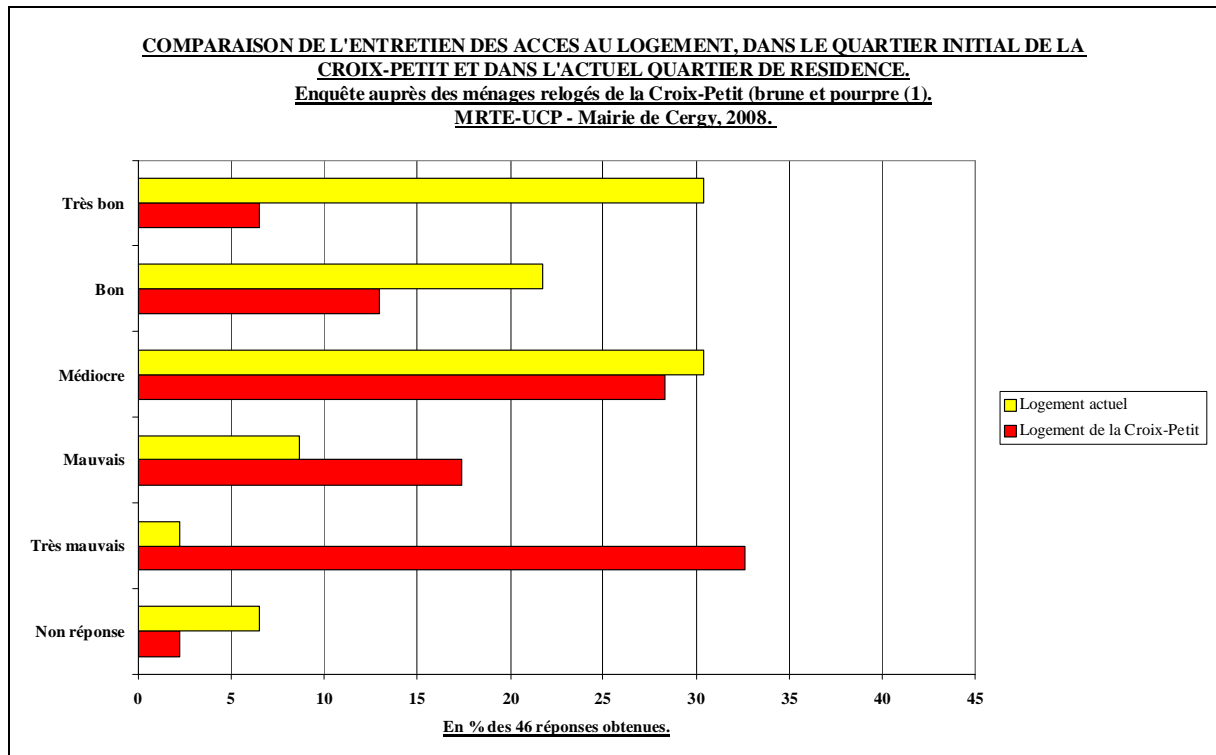
Graphique n°30



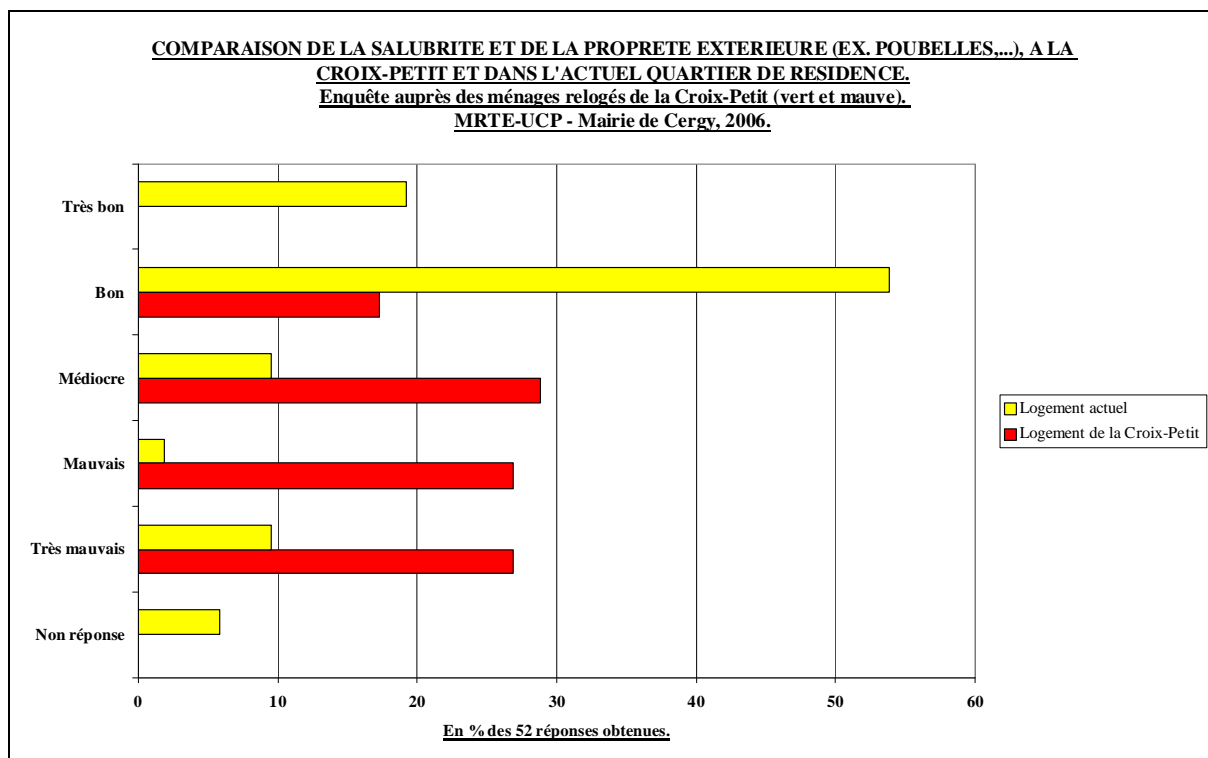
Graphique n°30 bis



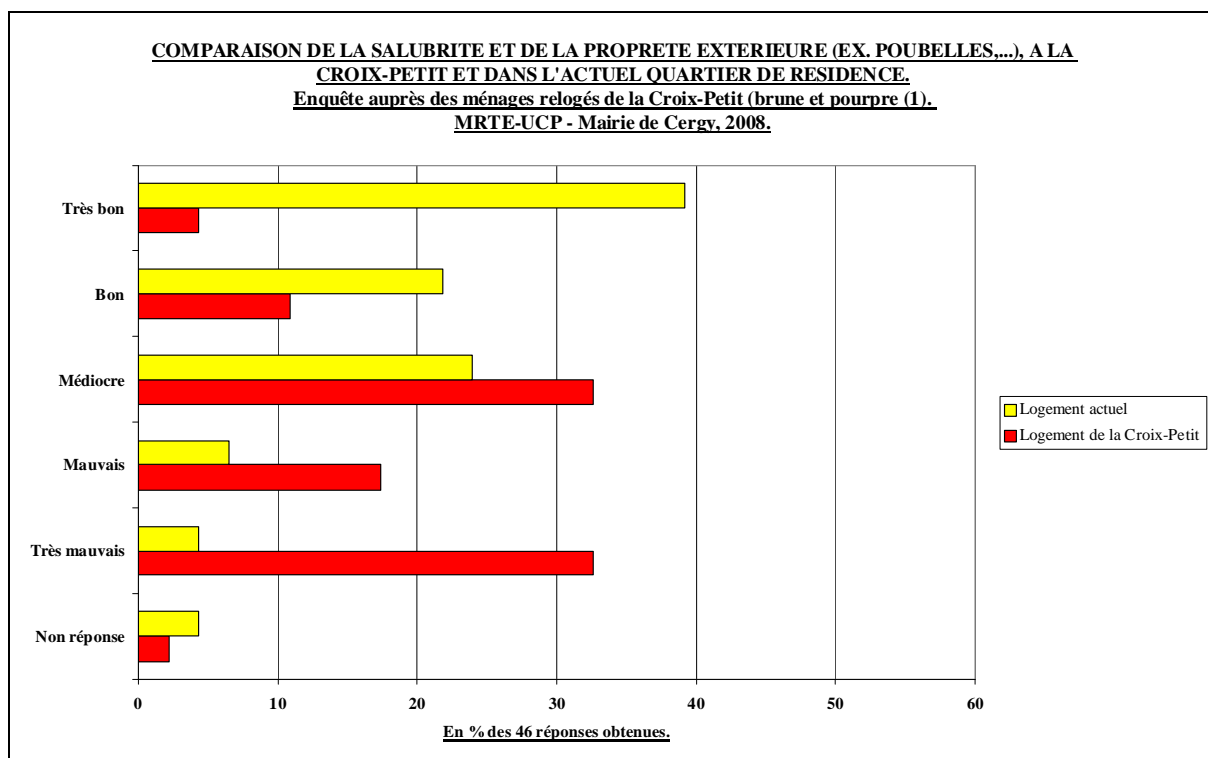
Graphique n°31



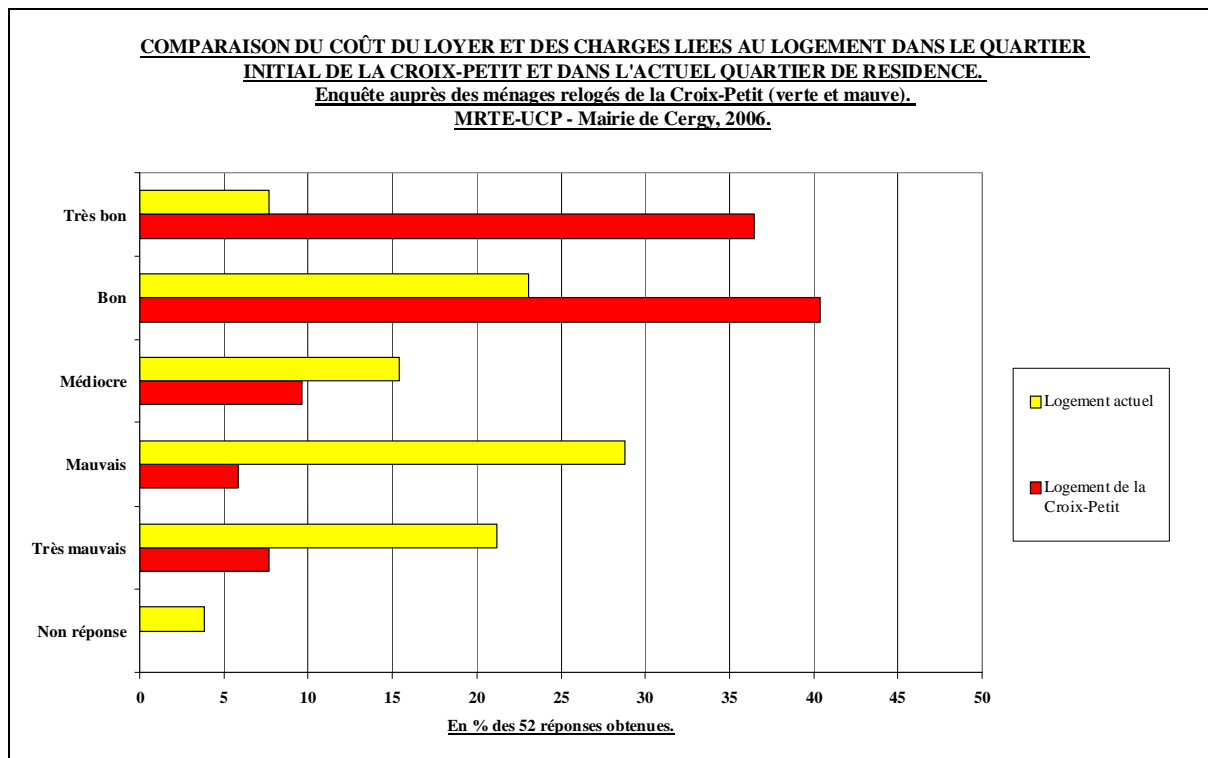
Graphique n°31 bis



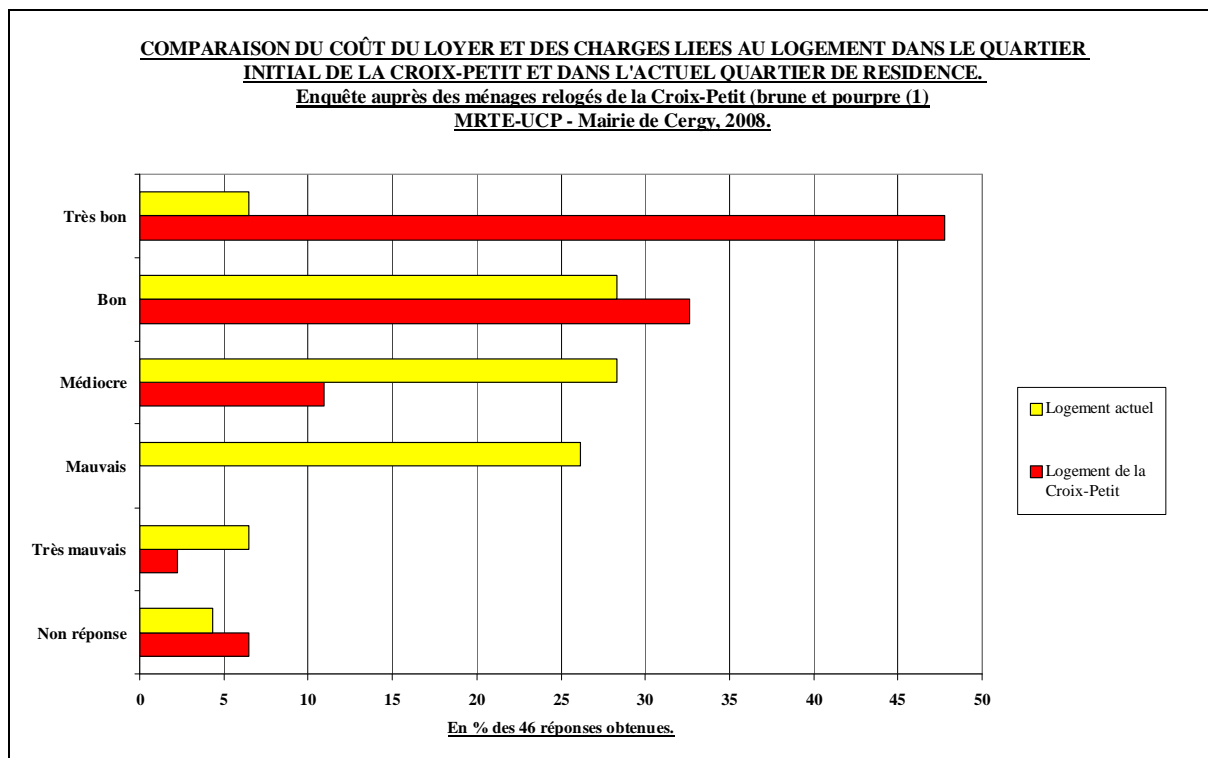
Graphique n°32



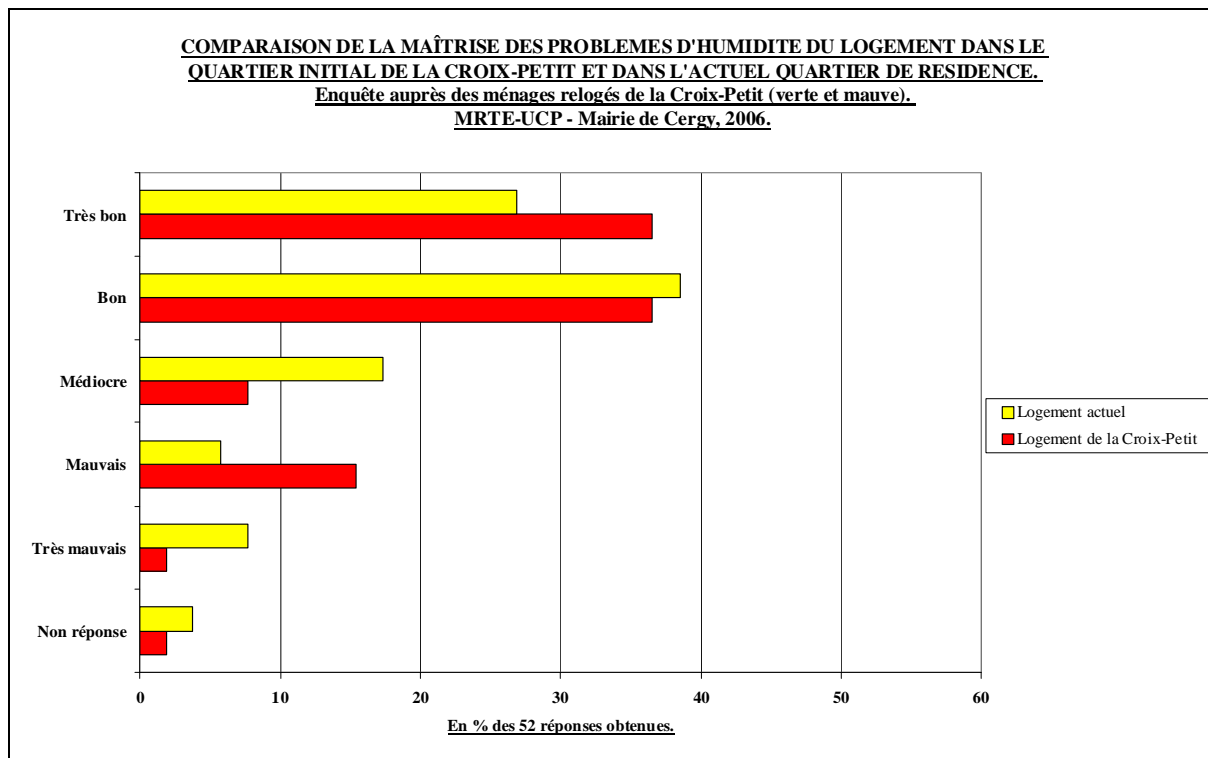
Graphique n°32 bis



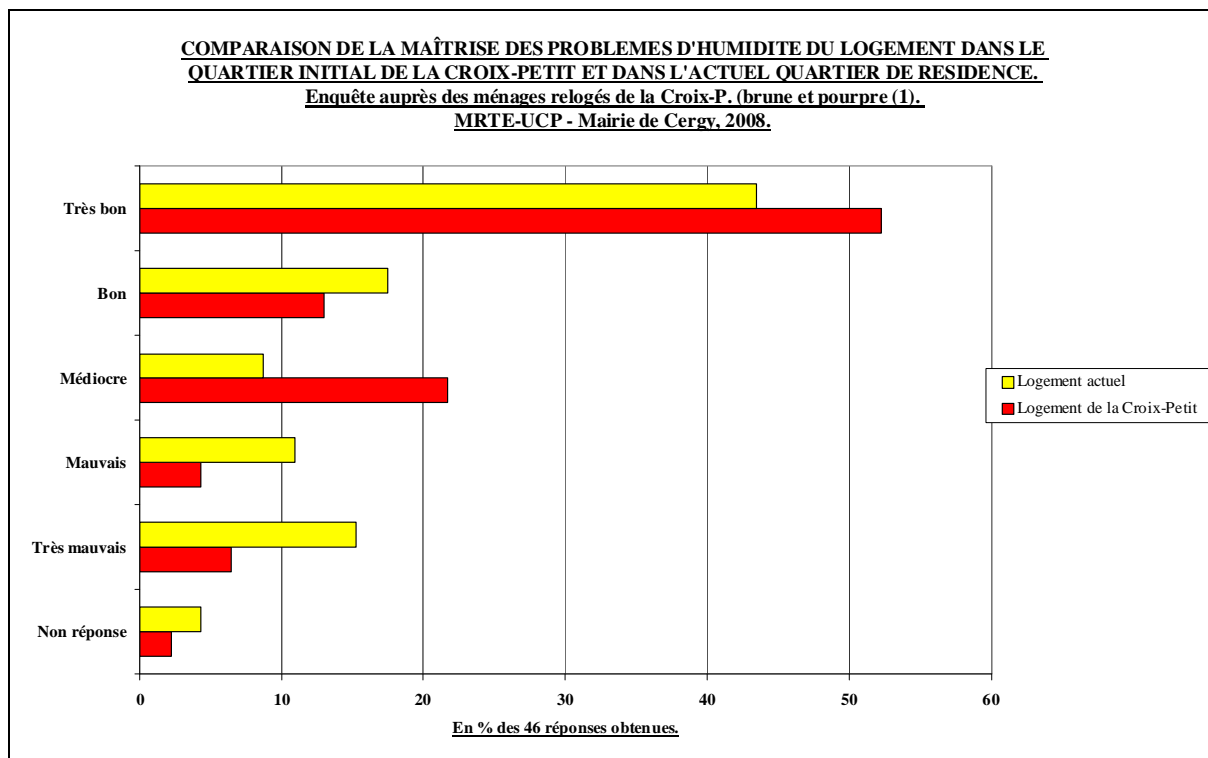
Graphique n°33



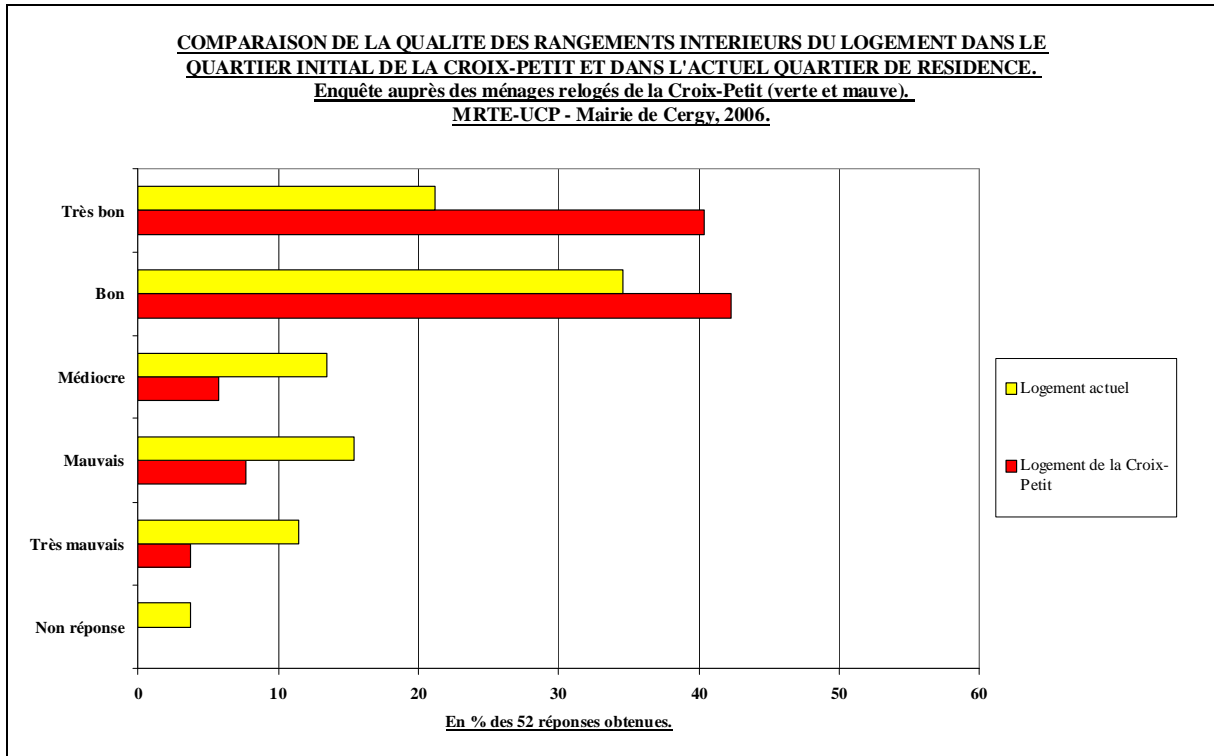
Graphique n°33 bis



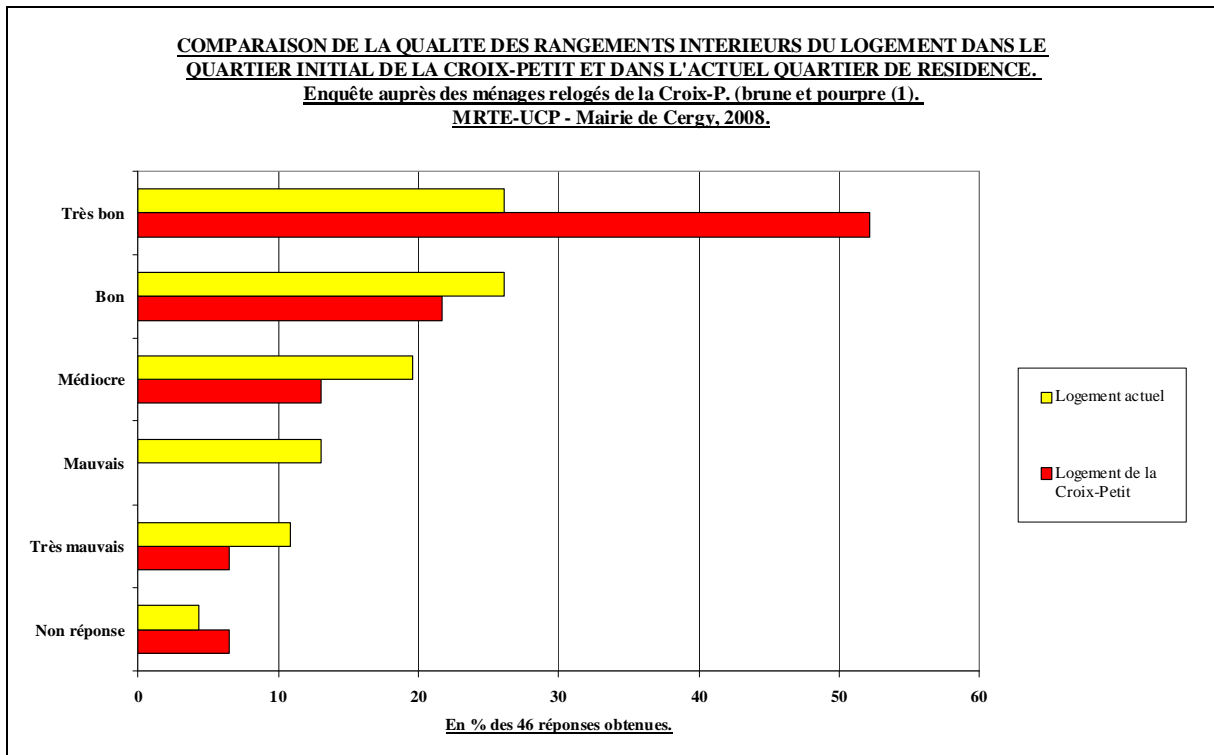
Graphique n°34



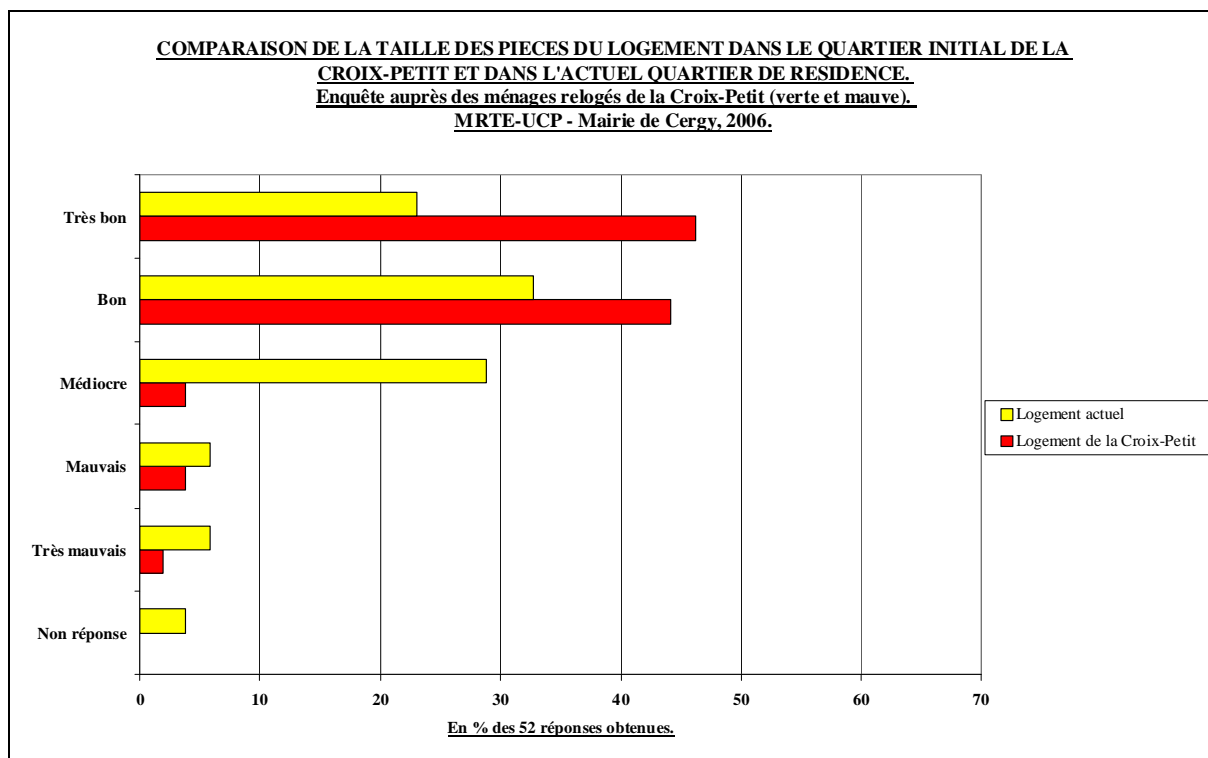
Graphique n°34 bis



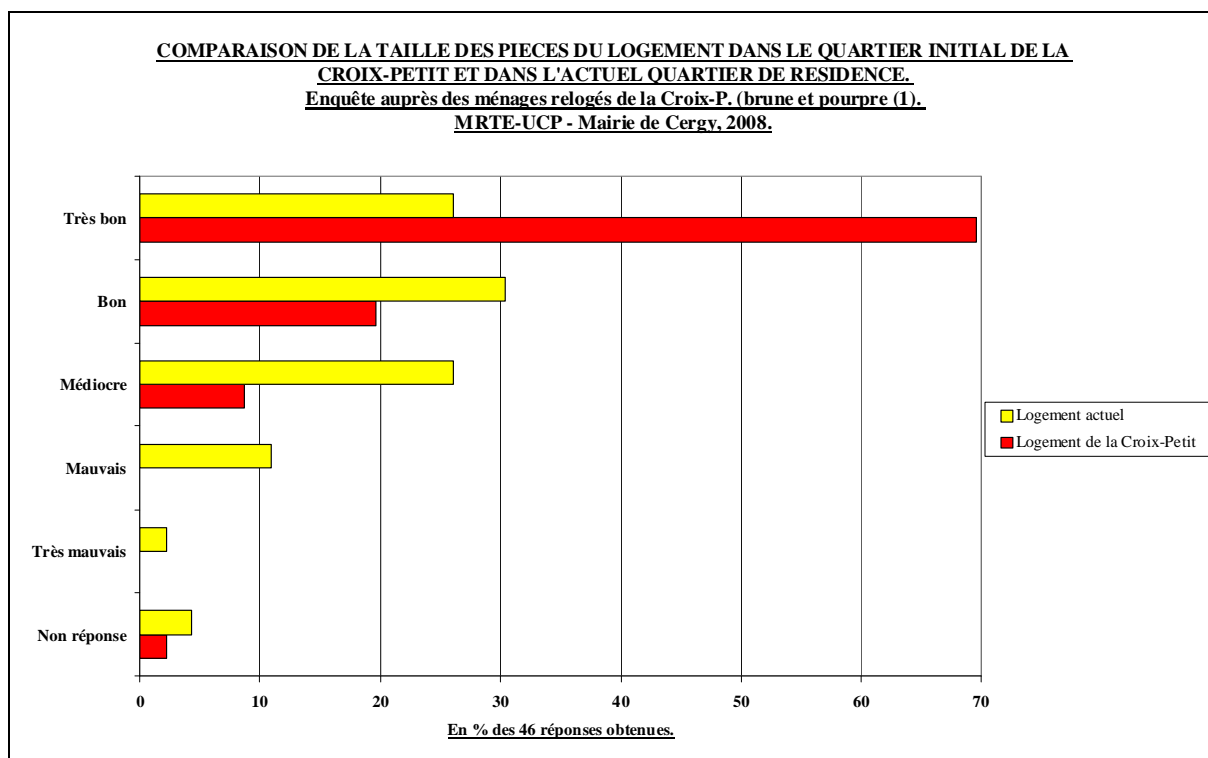
Graphique n°35



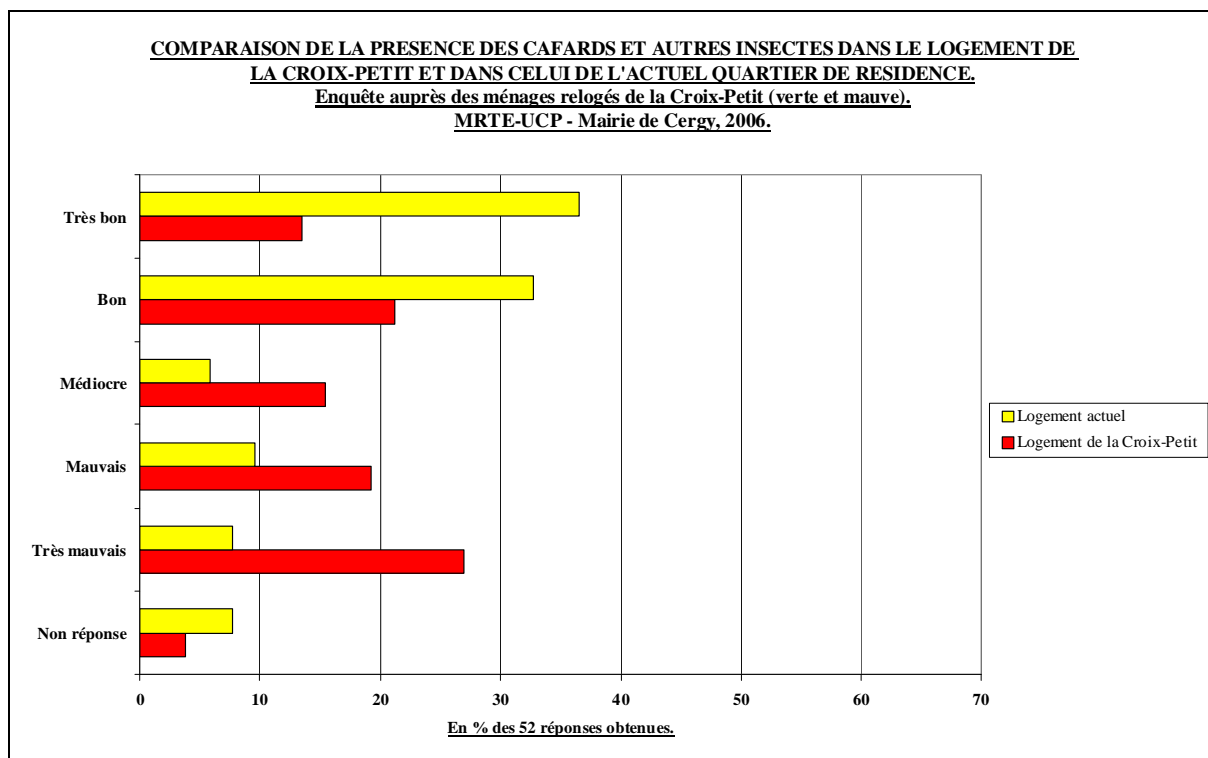
Graphique n°35 bis



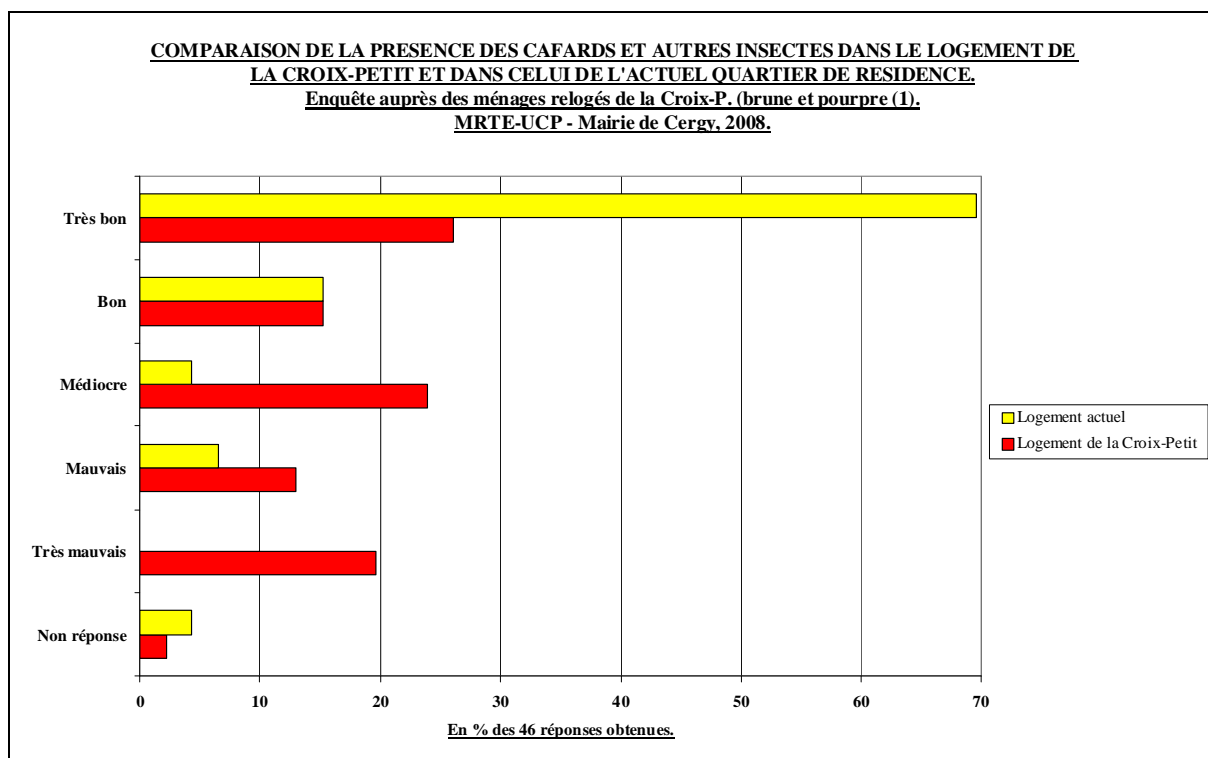
Graphique n°36



Graphique n°36 bis



Graphique n°37



Graphique n°37 bis

Les résultats apparaissant sur ces différents graphiques réservent là aussi quelques surprises. Afin de simplifier la compréhension des résultats, seront cumulées les modalités « bon » et « très bon » pour chacun des treize critères. Concernant la question de la taille du logement (**Graphiques n°25** et **n°25 bis**), le logement de la Croix-Petit obtient 94,2 % de

« bon » ou « très bon » pour les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve et seulement 78,3 % pour ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), ceux-ci attribuant toutefois un niveau exceptionnel de 65,2 % de « très bon » à leur ancien logement. Le logement actuel obtient des résultats inférieurs, seulement 75,2 % (écart de 19 % avec le logement antérieur) pour la Croix-Petit verte et mauve et 56,5 % pour la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), soit un écart de 21,8 % avec le logement précédent.

Pour le nombre de pièces (**Graphiques n°26** et **n°26 bis**), les niveaux sont de 80,8 % de « bon » ou « très bon » à la Croix-Petit verte et mauve, à comparer aux 69,2 % du logement actuel (écart de 11,6 % ; inférieur à celui précédemment signalé). Les résultats pour les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) sont les suivants : 73,9 % pour le logement précédent, mais 76 % pour l'actuel. Les contrastes entre les avis sur la taille du logement et ceux sur le nombre de pièces, résultent des spécificités de l'offre résidentielle à la Croix-Petit. Le choix de l'architecte avait été de privilégier de grandes surfaces pour les logements (par des exemples des F3 de 80 m², chose inenvisageable à l'heure actuelle). Ceci pose de redoutables problèmes aujourd'hui quand il s'agit de trouver une réponse adaptée au relogement de familles nombreuses. D'où le sentiment de nombreux ménages, d'avoir pâti du relogement dans ce domaine. D'où également les difficultés que la MOUS rencontra pour satisfaire la demande des ménages lors de la phase de recherche d'un logement.

Concernant le bruit et l'isolation phonique (**Graphiques n°27** et **n°27 bis**), le logement précédent obtient 65,4 %⁵³ dans le cas de la Croix-Petit verte et mauve, le logement actuel 53,8 % (écart de 12,6 %). Les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) fournissent les réponses suivantes : 45,6 % pour le logement précédent et seulement 34,8 % pour l'actuel, soit un écart de 10,8 %. Connaissant le contexte du quartier de la Croix-Petit, il peut paraître étonnant que ce critère ne donne l'avantage au logement actuel. Mais, là aussi, il semblerait que les constructions précédentes aient plutôt été de bonne qualité⁵⁴. Le chauffage (**Graphiques n°28** et **n°28 bis**) donne un avantage très significatif au logement de la Croix-Petit (90,4 %, contre 57,7 %, soit un écart de 32,7 %) pour les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) confirment avec respectivement 84,8 % et 50 % de « bon » et « très bon », l'écart de 34,8 % est donc aussi large que le précédent. Il faut signaler que de nombreux ménages avaient émis des critiques à l'encontre de la gestion du chauffage à la Croix-Petit. Certains enquêtés trouvaient en effet trop tardif le démarrage du chauffage collectif lors des périodes de froid. Si le logement actuel obtient de moins bons résultats sur ce point, l'explication résulte essentiellement du mode de chauffage. De nombreux enquêtés ont en effet émis des critiques sur le chauffage électrique qui est très largement utilisé et sur son coût induit. Ceci sera à mettre en relation avec la perception que nous analyserons ultérieurement sur les coûts comparés des loyers et des charges (voir les **Graphiques n°33** et **n°33 bis**).

Pour la vue extérieure (**Graphiques n°29** et **n°29 bis**), l'écart n'est guère sensible (5,9 %) correspondant à une valeur de 78,9 % pour la Croix-Petit et 73 % pour le nouveau logement dans le cas de la Croix-Petit verte et mauve. Pour les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), le logement précédent obtient 56,5 %, l'actuel 63,1 % (soit un écart de 6,6 % en sa faveur). Le cadre bâti et paysager de la Croix-Petit ne semble donc pas avoir été perçu de manière particulièrement négative par ses anciens résidents. Cet aspect peut surprendre compte tenu de nombreuses critiques formulées précédemment sur l'évolution des bâtiments, sur l'absence d'entretien des parties communes, sur le désengagement du bailleur (voir en particulier les **Tableaux n°4** et **n°4 bis**).

⁵³ Il s'agira de manière systématique du cumul des modalités « bon » et « très bon » comme cela a été fait précédemment.

⁵⁴ Dans son livre sur Cergy-Pontoise, B. Hirsch avait consacré quelques chapitres à l'édification de la Croix-Petit, en insistant sur les efforts qui avaient été faits pour offrir un habitat de qualité aux catégories populaires.

Concernant le confort intérieur des logements (**Graphiques n°30 et n°30 bis**), le constat est identique : pour la Croix-Petit verte et mauve, faible écart (3,9 %) et valeur légèrement plus élevée pour le logement initial (82,7 % contre 78,8 %). Pour la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), de la même manière, le logement antérieur enregistre un meilleur résultat (76,1 %) que l'actuel (69,5 %), avec en conséquence, un faible écart de 6,6 %. Ceci renvoie toujours à la même appréciation générale, les logements de la Croix-Petit étaient considérés comme agréables, bien agencés et bien équipés. Cette appréciation n'est probablement pas non plus indépendante des aménagements réalisés par les ménages. Ceux-ci ayant au fil du temps personnalisé leur appartement. Certaines remarques précédemment citées en témoignaient, plus fréquemment signalées par les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve.

La situation devient favorable au logement actuel pour deux critères référant à l'environnement immédiat des logements : l'entretien des accès (**Graphiques n°31 et n°31 bis**) et la salubrité et propreté extérieure (**Graphiques n°32 et n°32 bis**). Pour le premier, le résultat de la Croix-Petit (26,9 % pour les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, seulement 19,5 % pour ceux de la Croix-Petit brune et pourpre, phase 1) est faible comparé aux 67,3 % du logement actuel pour les premiers enquêtés et 50,2 % pour les seconds. Ce qui produit un écart élevé de 40,4 % dans le premier cas, de 30,7 % dans le suivant. Ecart encore supérieur (59,7 % pour la Croix-Petit verte et mauve, de 45,8 % pour la Croix-Petit brune et pourpre, phase 1) pour le second critère, avec un taux de satisfaction de 17,3 % pour le logement antérieur selon les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve (de 15,2 % pour ceux de la Croix-Petit brune et pourpre, phase 1), aucun ménage de la première enquête n'ayant considéré que la situation y était « très bonne », seulement 4,3 % de la seconde. Inversement, le nouveau logement obtient 73 % dans le premier cas, 61 % dans le second. Se retrouve ici un problème fréquemment souligné, celui du déficit de l'entretien (généralement imputé par les ménages à la responsabilité de la SCIC, comme l'indiquait les **Tableaux n°4 et n°4 bis** et les **Tableaux n°5 et n°5 bis**), à quoi doit s'ajouter l'impossibilité de maintenir des gardiens sur place. Cet aspect ayant davantage été évoqué par les enquêtes de la Croix-Petit verte et mauve.

Le coût du loyer (**Graphiques n°33 et n°33 bis**) inverse la tendance au profit de la Croix-Petit. Taux de 76,9 % pour celle-ci pour les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, de 80,4 % pour ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) contre 30,8 % pour les logements actuels dans le premier cas, soit un écart conséquent de 46,1 % et de niveau équivalent, avec 45,6 % dans le second cas. Ce point pose de redoutables problèmes qu'il faudra approfondir ultérieurement (voir **Chapitre D)5**) « *Loyers, charges et taux d'effort* ». En effet, loyer plus charges cumulés semblent générer un taux d'effort plus important après le relogement. Il serait toutefois nécessaire de disposer de données fiables afin de comparer des choses comparables. Le questionnaire ne permettait pas de quantifier de manière précise, mais seulement de dégager le point de vue des ménages à ce propos, point de vue peut-être partiellement subjectif. Par ailleurs, ce jugement est-il partagé par tous les ménages ou cela dépend-il du bailleur ? Ce point sera approfondi par les **Graphiques n°54 et n°54 bis**. Si le logement nouveau offre un surplus de qualité, ceci pourrait justifier un surcoût, mais est-il réellement supportable par les ménages ?

La maîtrise des problèmes d'humidité, aspect moins crucial que le précédent (**Graphiques n°34 et n°34 bis**) débouche sur une situation voisine pour les deux logements, 73 % pour le logement précédent et 65,4 % pour le logement actuel (soit un écart faible de 7,6 %) dans le cas de la Croix-Petit mauve et verte, de 65,2 % et 60,9 % (soit un écart encore plus faible de 4,3 %) dans celui de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Cette question technique ne peut donc être considérée comme déterminante. Pour les rangements intérieurs, placards, cagibis, (**Graphiques n°35 et n°35 bis**), la situation était plus favorable à la Croix-

Petit, avec 82,7 % contre 55,8 % (écart de 26,9 %) pour les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, ce que confirment ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), avec 73,9 % contre 52,2 % (soit un écart du même ordre, de 21,7 %). Plusieurs ménages ont insisté sur les difficultés de rangement dans leur nouveau logement. Ceci doit résulter des différences dans la conception des logements entre les années soixante-dix et les logements plus récents. La taille des pièces (**Graphiques n°36 et n°36 bis**) confirme à sa manière ce point et est en corrélation avec les **Graphiques n°25 et n°25 bis**, d'une façon sensiblement accentuée. Taux de 90,4 % pour le logement précédent et de 55,8 % pour l'actuel, soit un écart sensible de 34,6 % dans le cas de la Croix-Petit verte et mauve et respectivement de 89,2 % (avec 69,6 % de « très bon ») et 56,5 %, soit un écart encore une fois importante de 32,7 %, dans le cas de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Il est donc possible de noter avec intérêt les fortes convergences existant entre les deux sous-populations enquêtées à plus d'une année d'intervalle.

La question des cafards et de la présence des autres insectes ne fait que confirmer ces convergences de perception (**Graphiques n°37 et n°37 bis**). La mauvaise situation de la Croix-Petit ressort fortement sur ce point. Taux de 34,7 %, contre 69,2 %, soit un écart de 34,5 % à l'avantage du logement actuel, selon les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve. Ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) fournissent les réponses suivantes : 41,3 % de « bon » ou « très bon » dans le logement précédent et de 84,8 % dans le logement actuel (avec un taux de 69,6 % pour la seule modalité « très bon »), soit un écart encore une fois très important de 43,5 %. Ce problème lié aux gaines de chauffage collectif n'avait jamais été réglé. Il constituait une gêne permanente pour les résidents, ceux-ci ayant le sentiment que les mesures prises par le bailleur n'étaient jamais à la hauteur du problème rencontré.

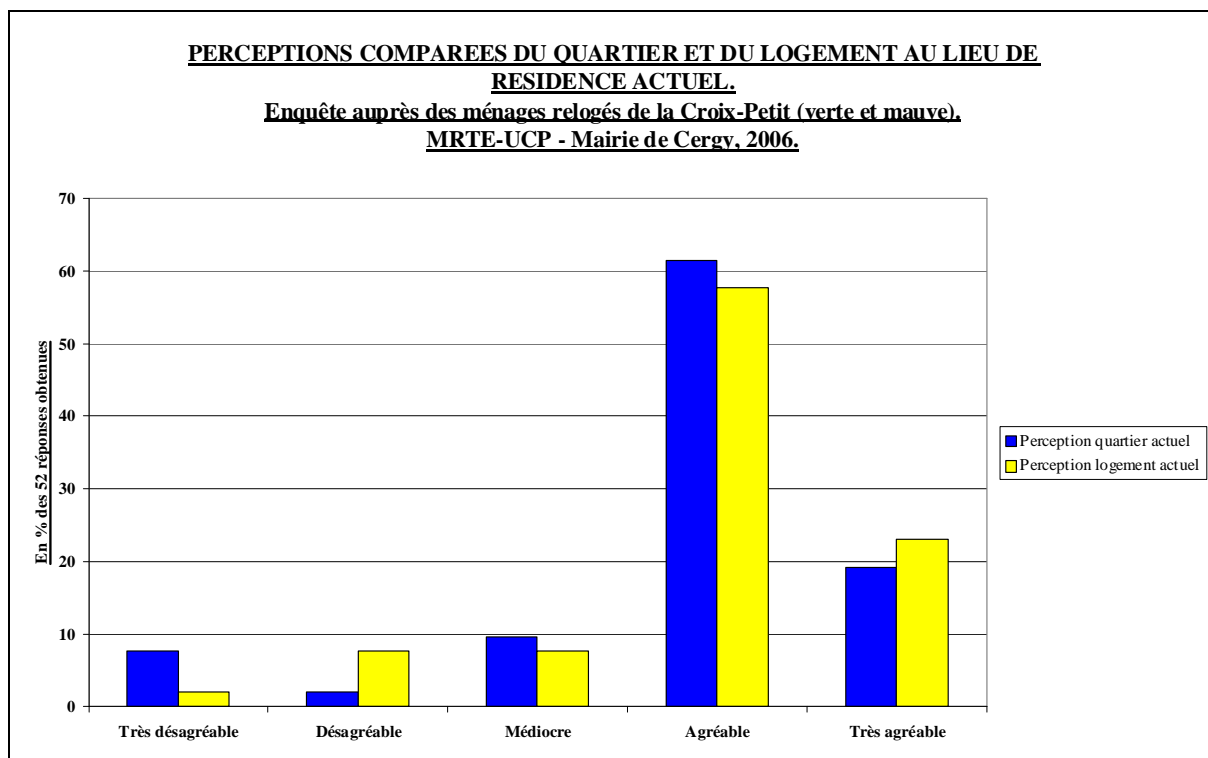
▪ 2) *Comparaison des quartiers de résidence*

Les **Graphiques n°12** et **n°12 bis** avaient montré que dans le cas de la Croix-Petit existait une sensible distorsion entre la perception du logement, très positive (80,8 % pour les modalités cumulées « bon » et « très bon » pour les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve ; 84,8 % pour ceux de la Croix-Petit brune et pourpre, phase 1), quand celle du quartier l'était moins, sans être négative (59,7 % pour les mêmes modalités cumulées dans le premier cas ; 60,9 % dans l'autre). Les **Graphiques n°38** et **n°38 bis** qui leur sont directement comparables, ne font pas apparaître de tels écarts. Logement et quartier actuels s'alignent sur des tendances similaires (80,8 % de jugements « bon » ou « très bon » pour le logement, 80,8 % pour le quartier, pour les enquêtés de la Croix-petit verte et mauve ; respectivement 73,9 % et 76,1 % pour ceux de la Croix-Petit brune et pourpre, phase 1). Compte tenu des propos divers qui ont été analysés et regroupés dans les différents tableaux analysant la situation dans l'ancien quartier (en particulier les **Tableaux n°3** et **n°3 bis** sur les « **aspects les plus agréables du quartier** », les **n°4** et **n°4 bis**, sur les « **aspects les plus désagréables du quartier** » voire les **n°5** et **n°5 bis**, sur « **les actions qui auraient pu éviter la dégradation du quartier** »), ceci ne surprendra pas. À la limite, le plus grand étonnement pourrait provenir du jugement au final pas si négatif porté sur le quartier de la Croix-Petit.

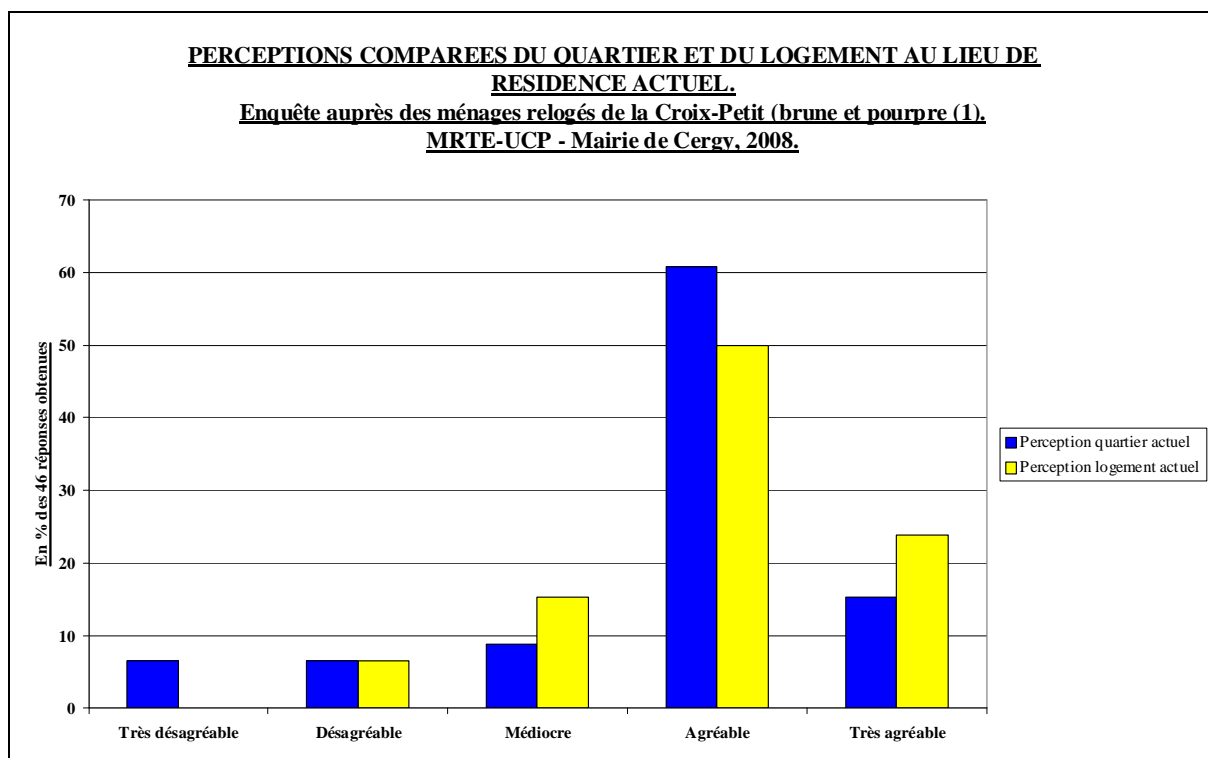
Les **Graphiques n°39** et **n°39 bis** reprennent les mêmes données, mais comparent de façon directe le quartier de la Croix-Petit à l'actuel quartier de résidence, pour chacune des deux populations enquêtées. Afin de disposer d'une référence géographique plus précise sur les localisations des ménages après le relogement, il est possible de consulter les **Cartes n°8** et **n°8 bis**, ou mieux encore les **Cartes n°9** et **n°9 bis**. Celles-ci précisent en effet les dénominations des principaux quartiers de la commune de Cergy où résident dorénavant ces ménages. Parmi les ménages de la Croix-Petit verte et mauve, certains avaient été relogés sur les îlots du quartier de la Croix-Petit non encore détruits (Croix-Petit brune, pourpre ou sur les Chênes d'or). De même, parmi les ménages relogés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), certains le furent sur les Chênes d'or. Ces ménages feront donc l'objet d'une nouvelle procédure de relogement⁵⁵.

La perception des ménages sur leur nouveau logement et leur nouveau quartier de résidence, en fonction de la localisation de celui-ci, a conduit à réaliser les **Graphiques n°55** et **n°56**. Ils prennent en compte les dénominations officielles des quartiers et regroupent les avis des deux populations enquêtées. Ils se basent donc au final sur une population de 98 enquêtés, ceux-ci se distribuant inégalement selon les quartiers : Hauts-de-Cergy, 22 ; Grand Centre, 17 ; Axe majeur – Horloge, 17 ; Orée du bois, 13 ; Coteaux, 10.

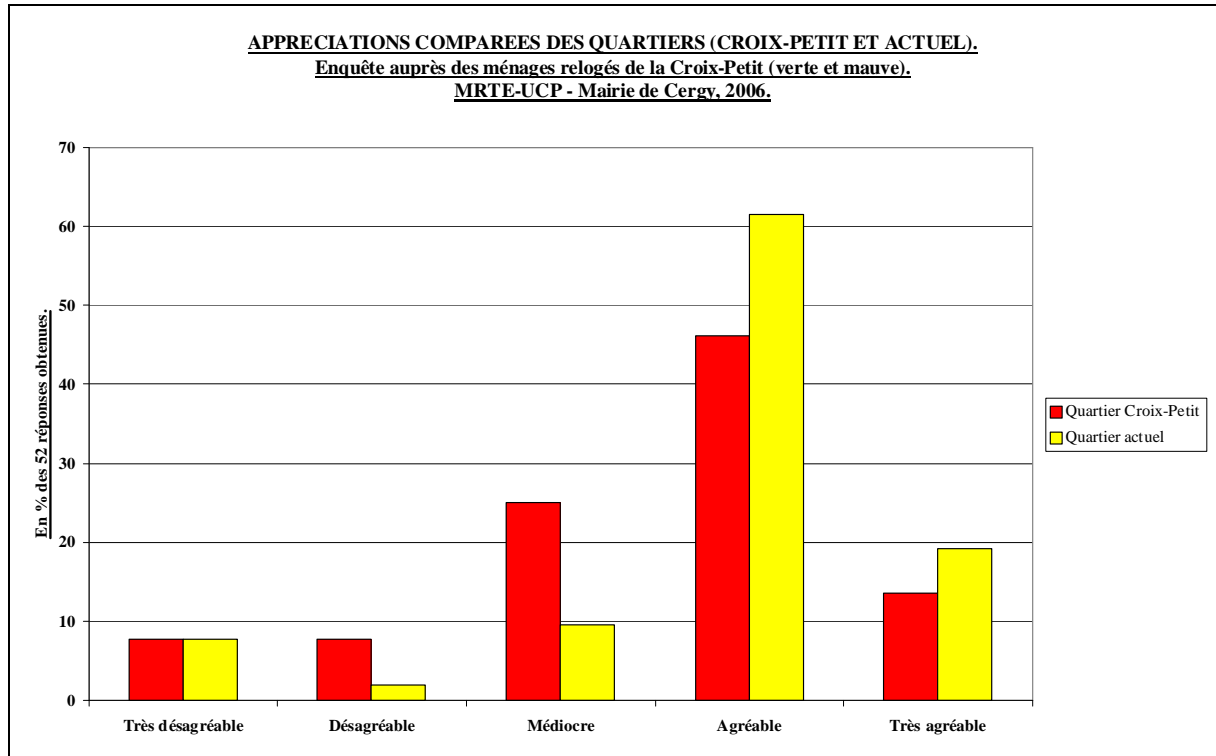
⁵⁵ Lors d'un entretien conduit le jeudi 25 janvier 2007, M. Agogué (directeur adjoint à la DASU, service de la mairie de Cergy chargé du développement, de l'aménagement et des services urbains) et Mme Dassonville (responsable du service projet de ville, intervenant en particulier sur la Croix-Petit) ont précisé le phasage des travaux de reconstruction envisagés à la Croix-Petit, ainsi que les options spécifiques prises en matière de choix urbanistique. Le quartier reconstruit comprendra ainsi un nombre plus important de logements (de 875 à 900 logements, à la place des 462 existant) et une diversité dans les approches architecturales (sept promoteurs ont été pressentis dont deux bailleurs sociaux, Valestis et SCIC habitat Idf, qui d'ailleurs depuis font partie du même groupe). L'augmentation des logements ne se traduira pas par une densification de l'espace bâti ou lié au bâti, les parkings ayant une emprise au sol beaucoup plus faible dans la version reconstruite (voir à ce propos **l'Annexe 5a**). Parmi les ménages provisoirement relogés à la Croix-Petit, certains espèrent ensuite bénéficier d'une proposition sur les tranches de la Croix-Petit reconstruite (le **n°10** l'a par exemple explicitement formulé). Ceci dépendra cependant du moment où ces travaux pourront effectivement débuter. Probablement au second semestre 2009. Les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) furent plus nombreux à exprimer le désir de revenir s'installer dans le quartier de la Croix-Petit une fois rénové (voir les **Tableaux n°7** et **n°7 bis**, « **Quelle aurait été pour vous la proposition idéale** » ou les **Tableaux n°17** et **n°17 bis**, « **Caractéristiques du projet résidentiel, causes du départ, type de logement et lieux envisagés** »).



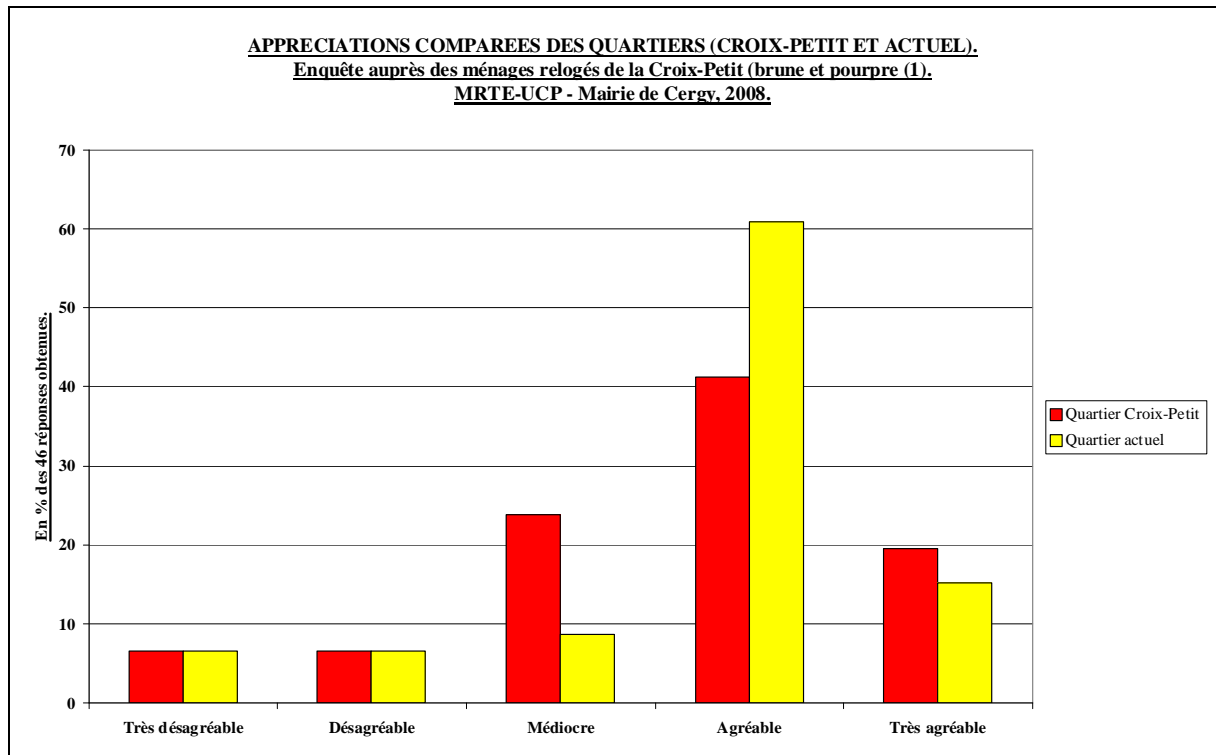
Graphique n°38



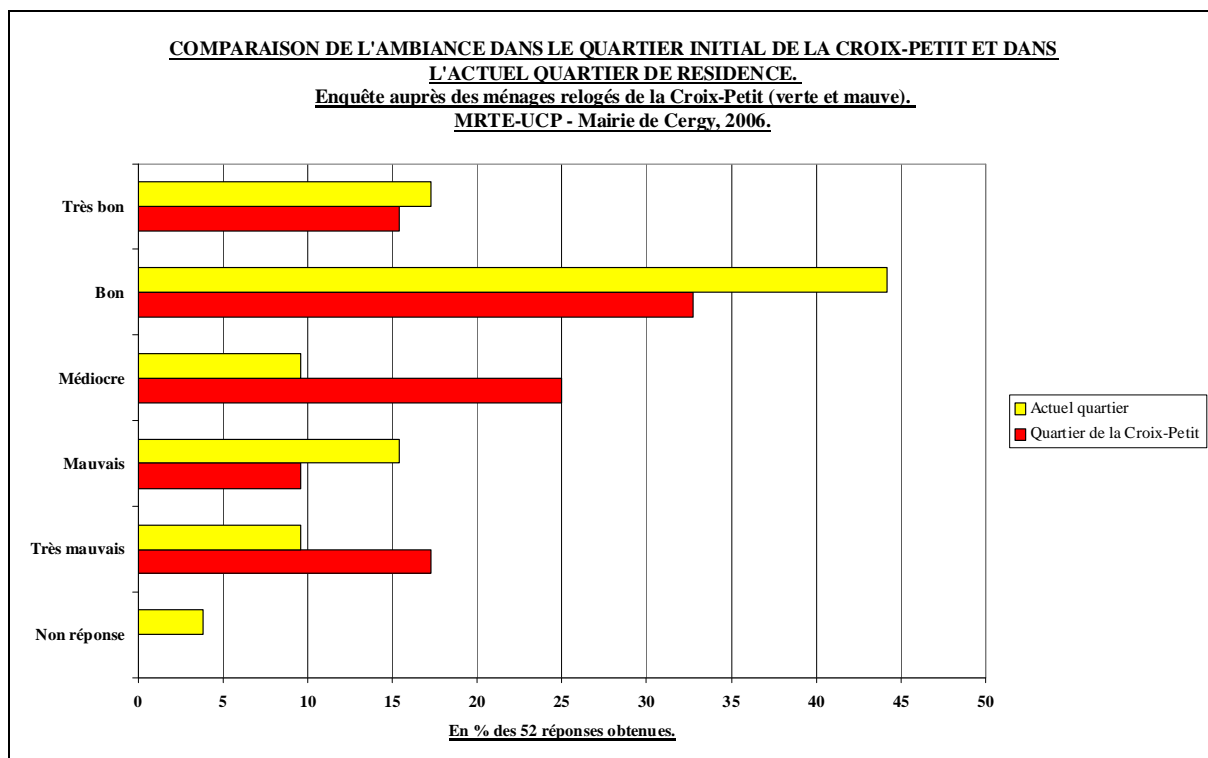
Graphique n°38 bis



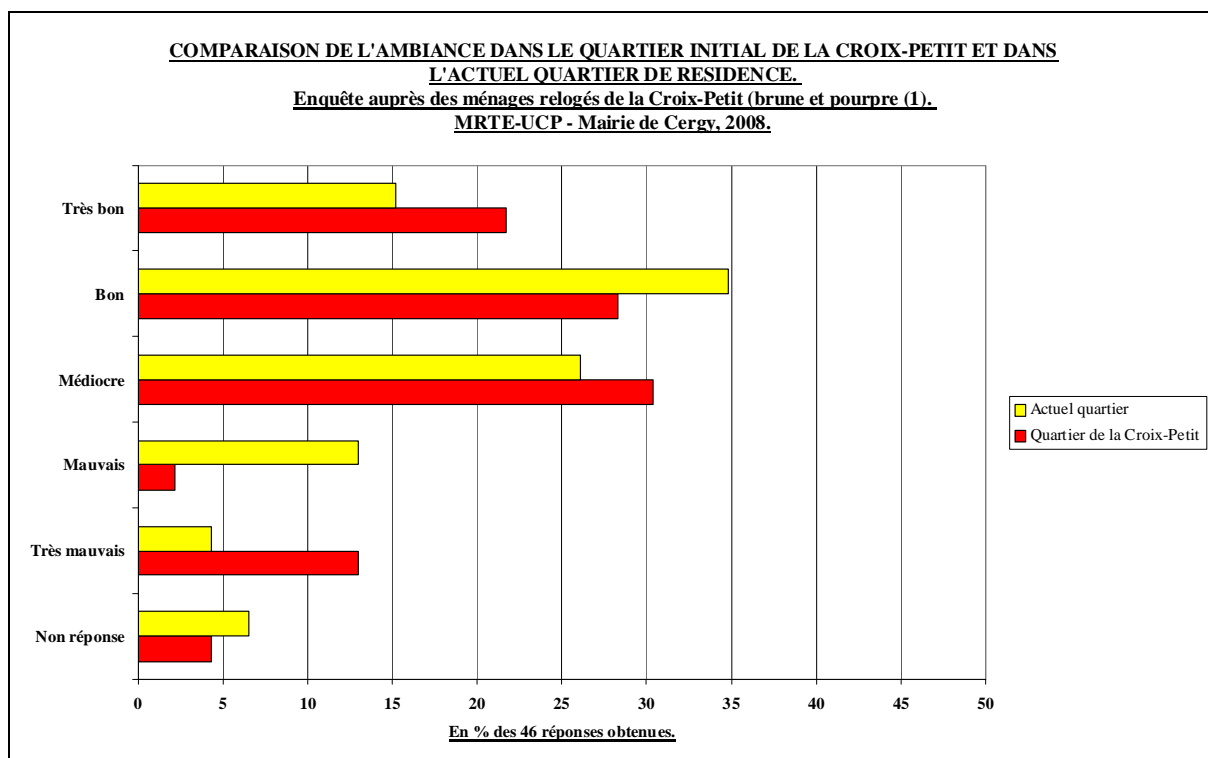
Graphique n°39



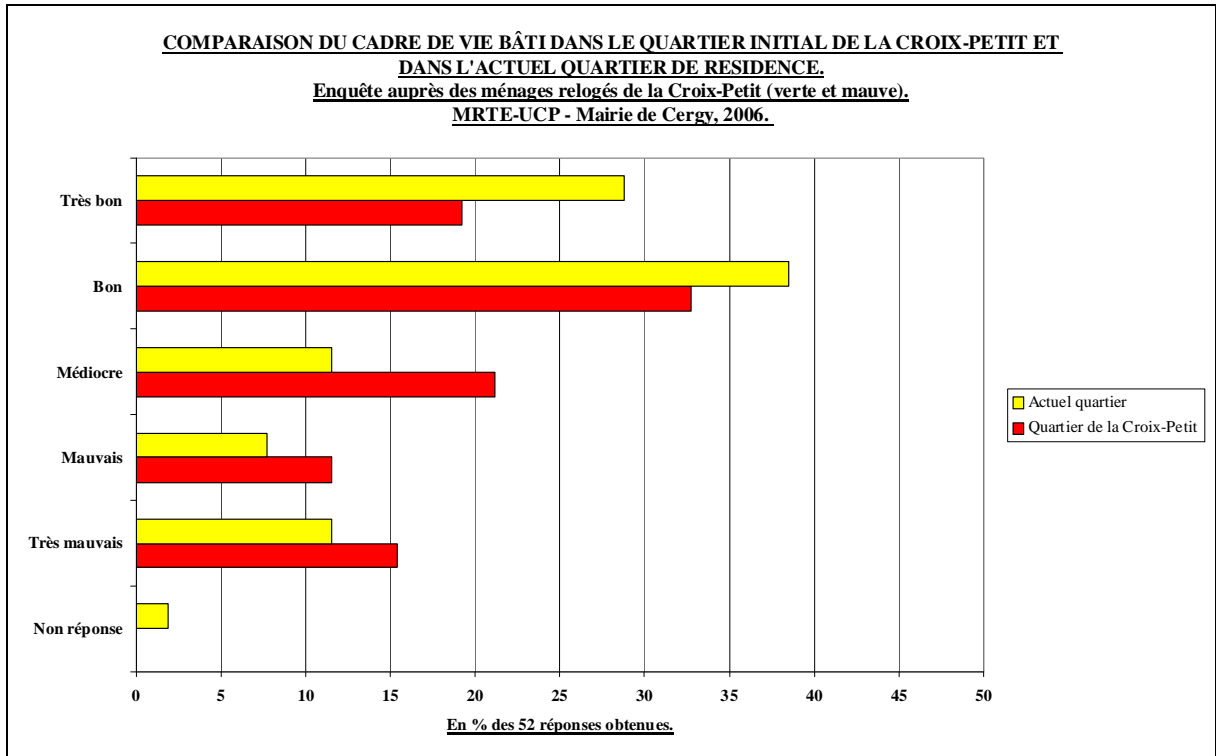
Graphique n°39 bis



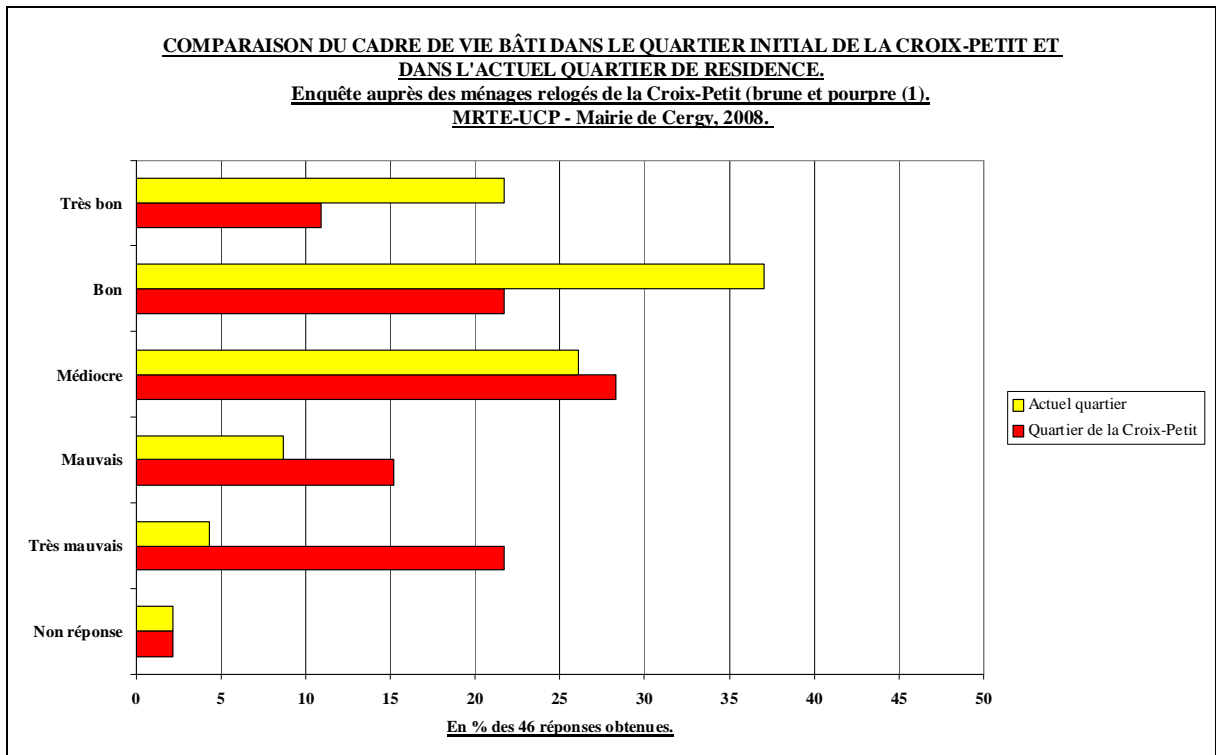
Graphique n°40



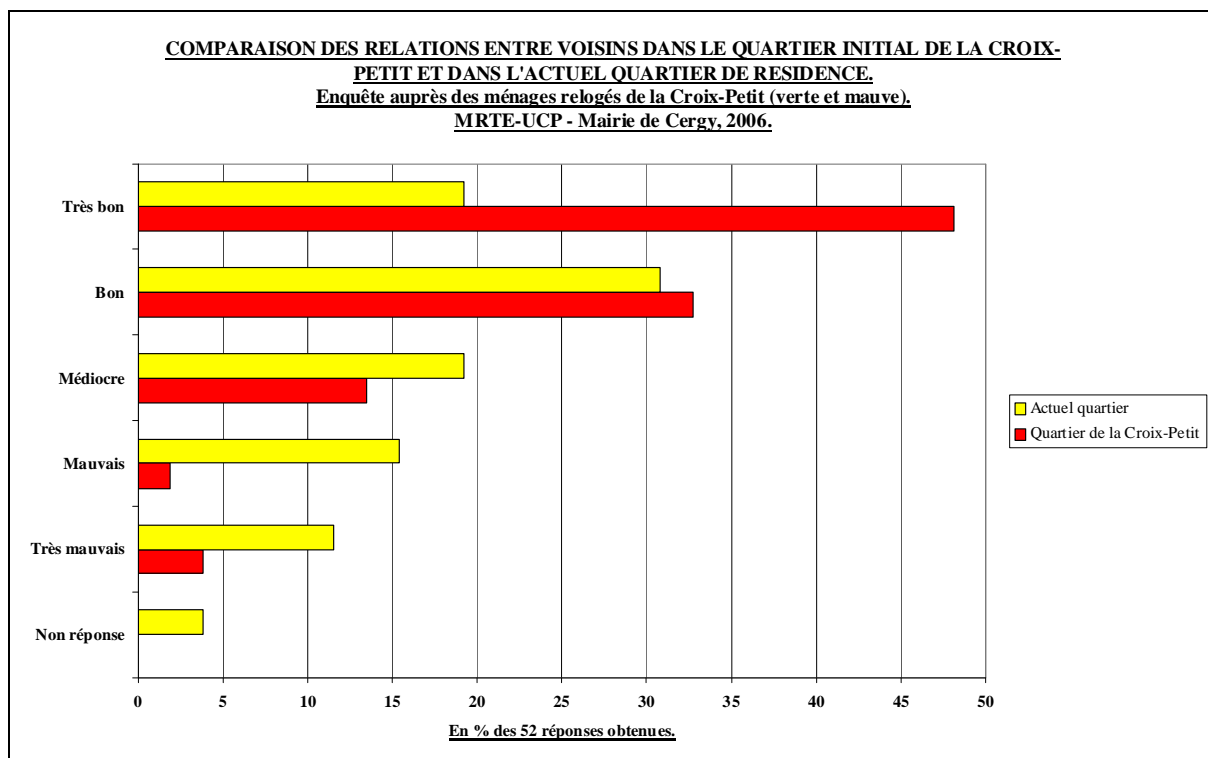
Graphique n°40 bis



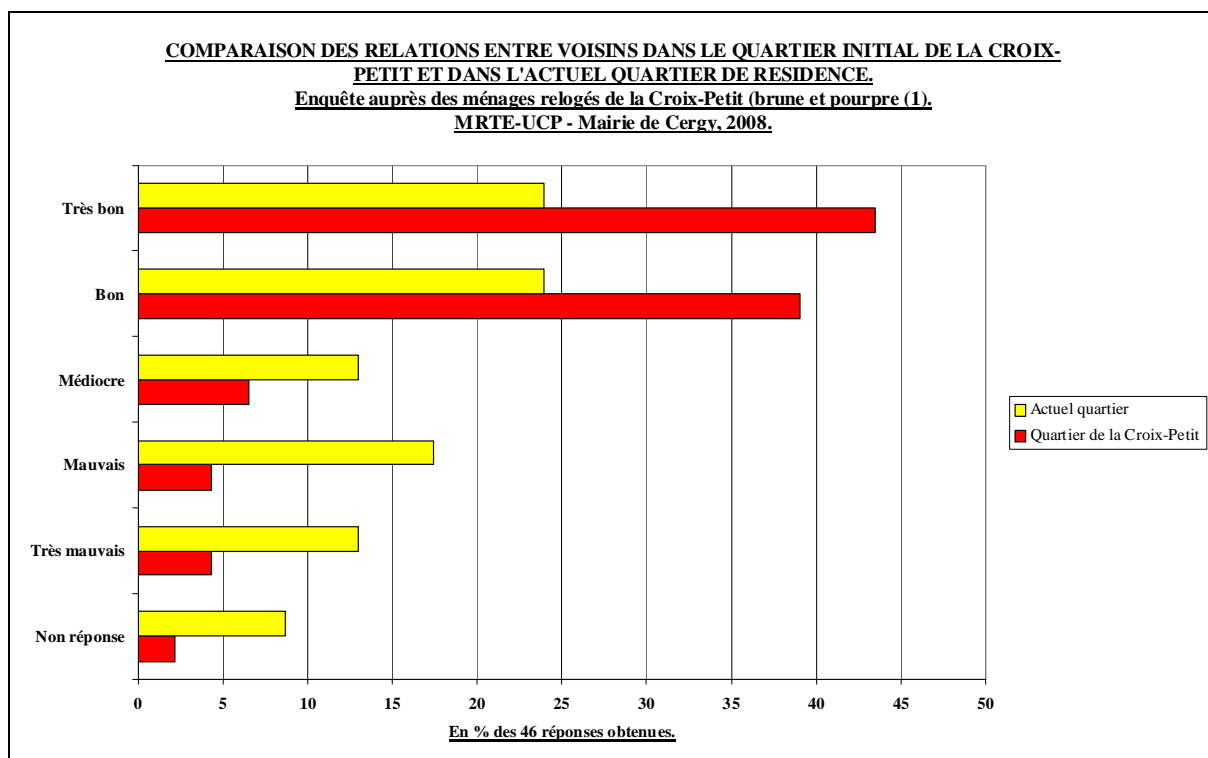
Graphique n°41



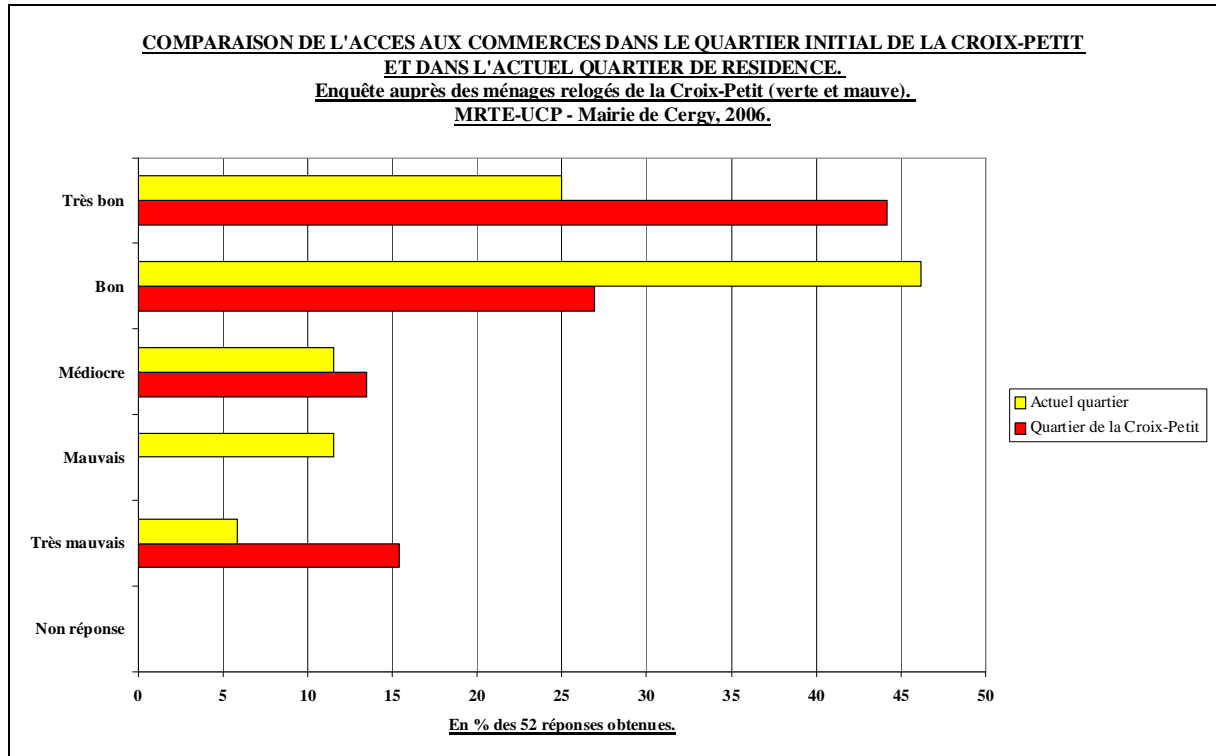
Graphique n°41 bis



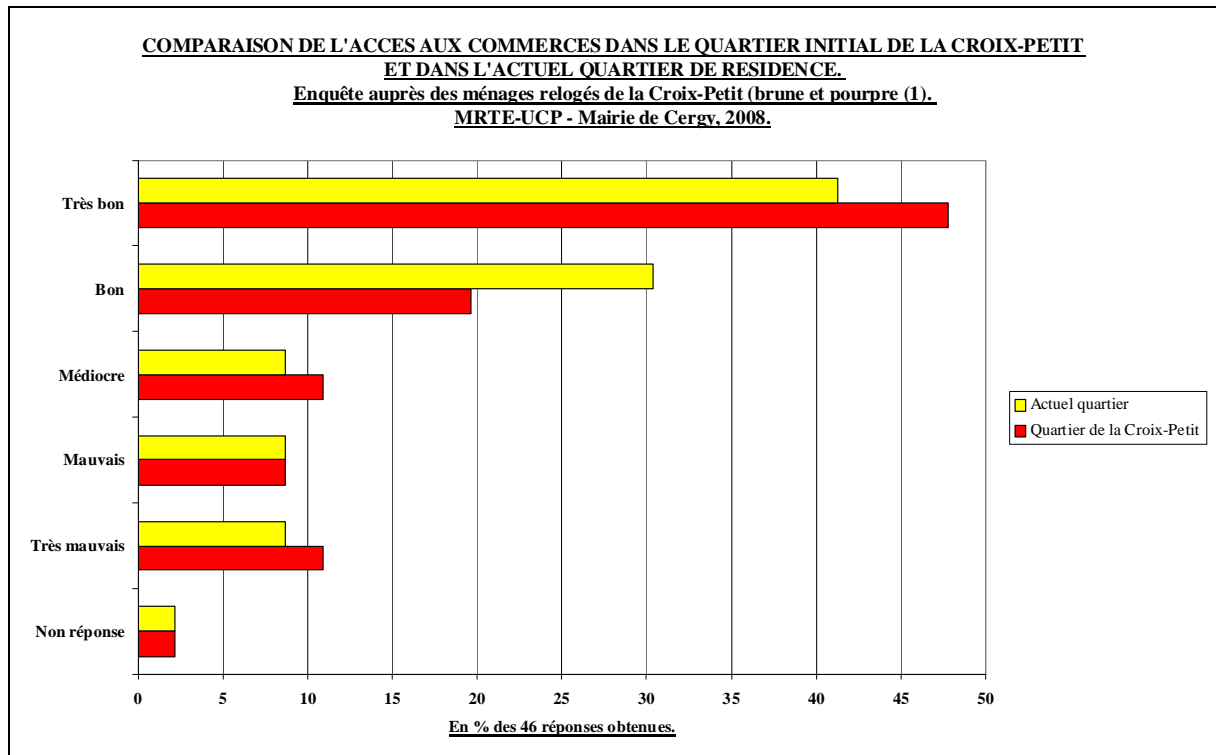
Graphique n°42



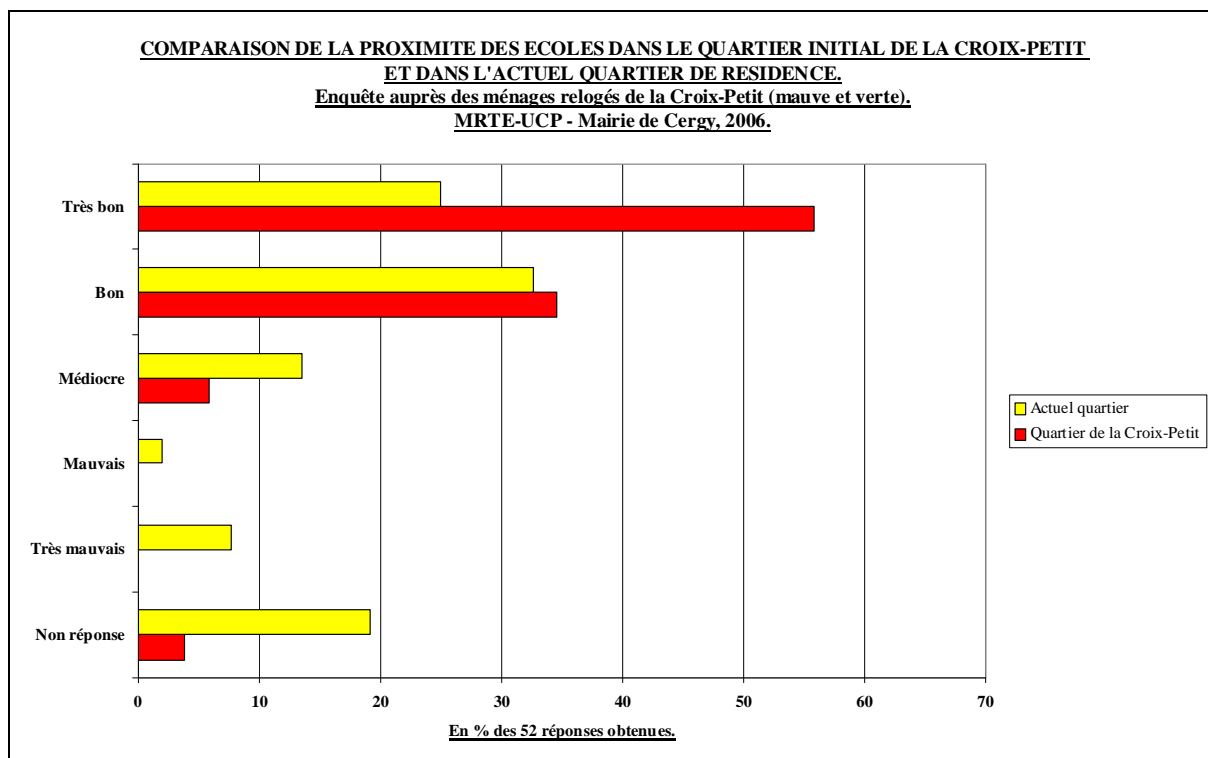
Graphique n°42 bis



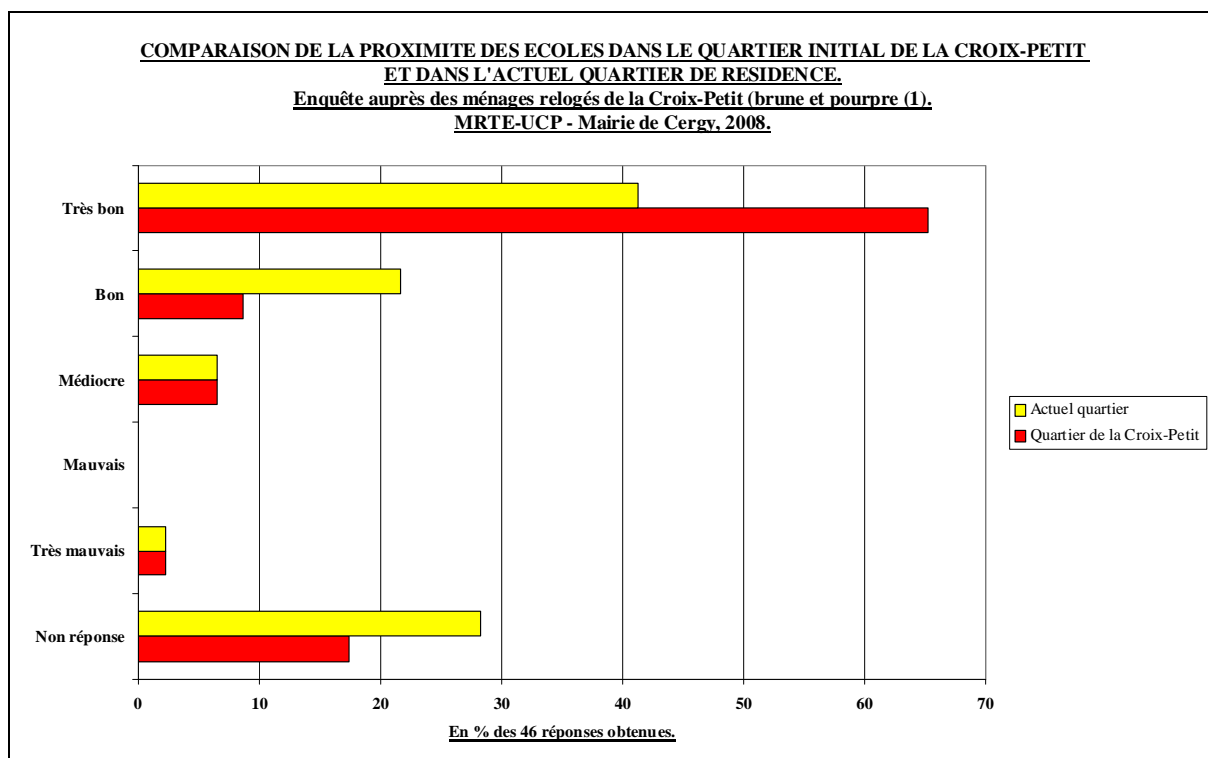
Graphique n°43



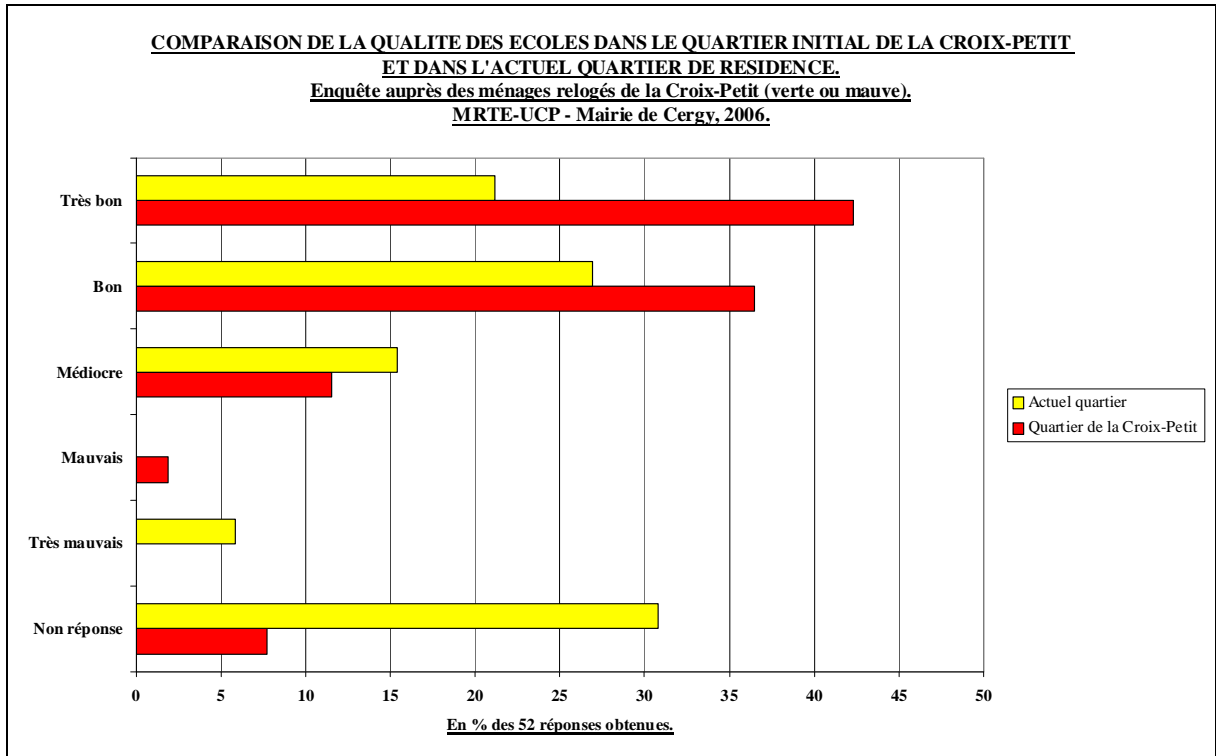
Graphique n°43 bis



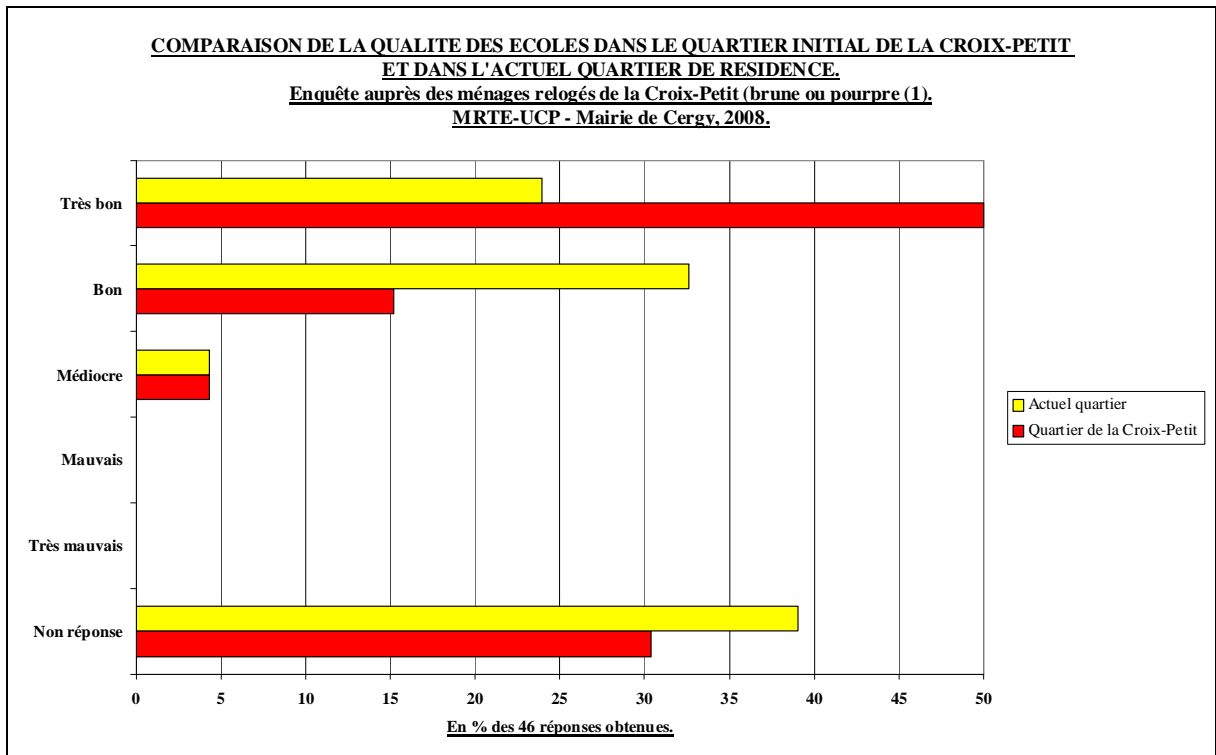
Graphique n°44



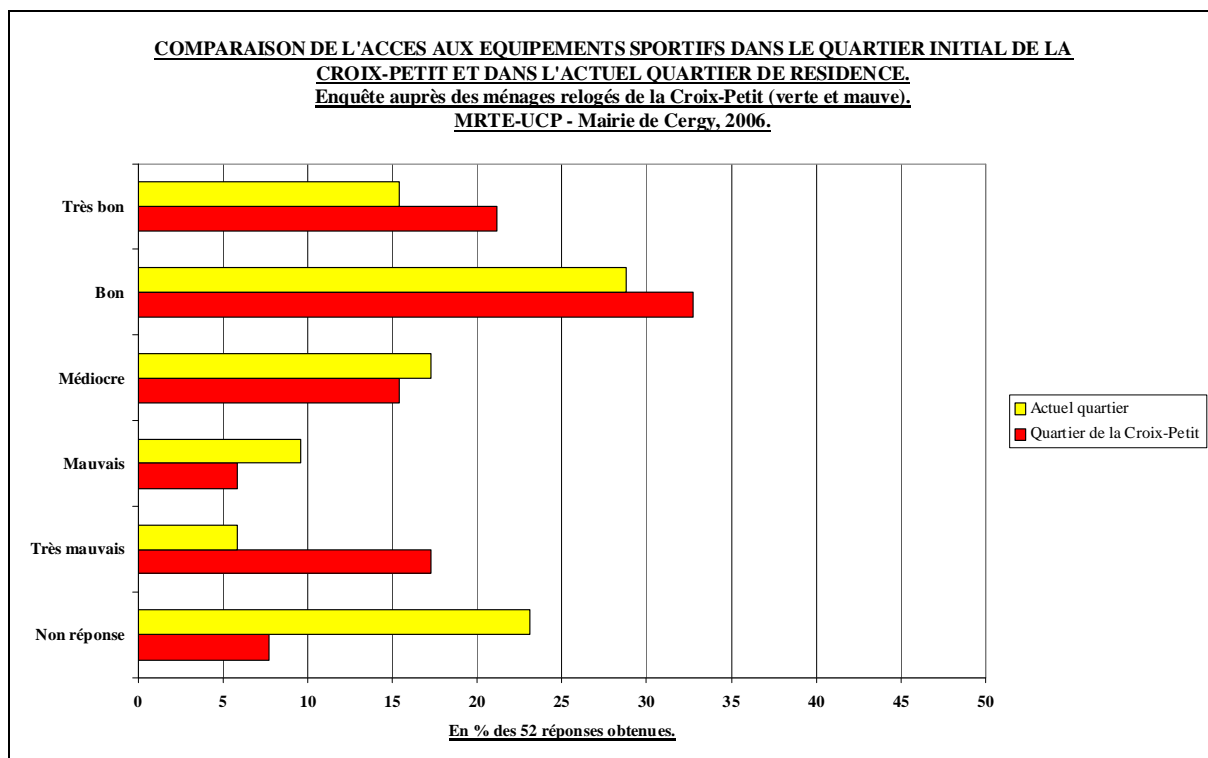
Graphique n°44 bis



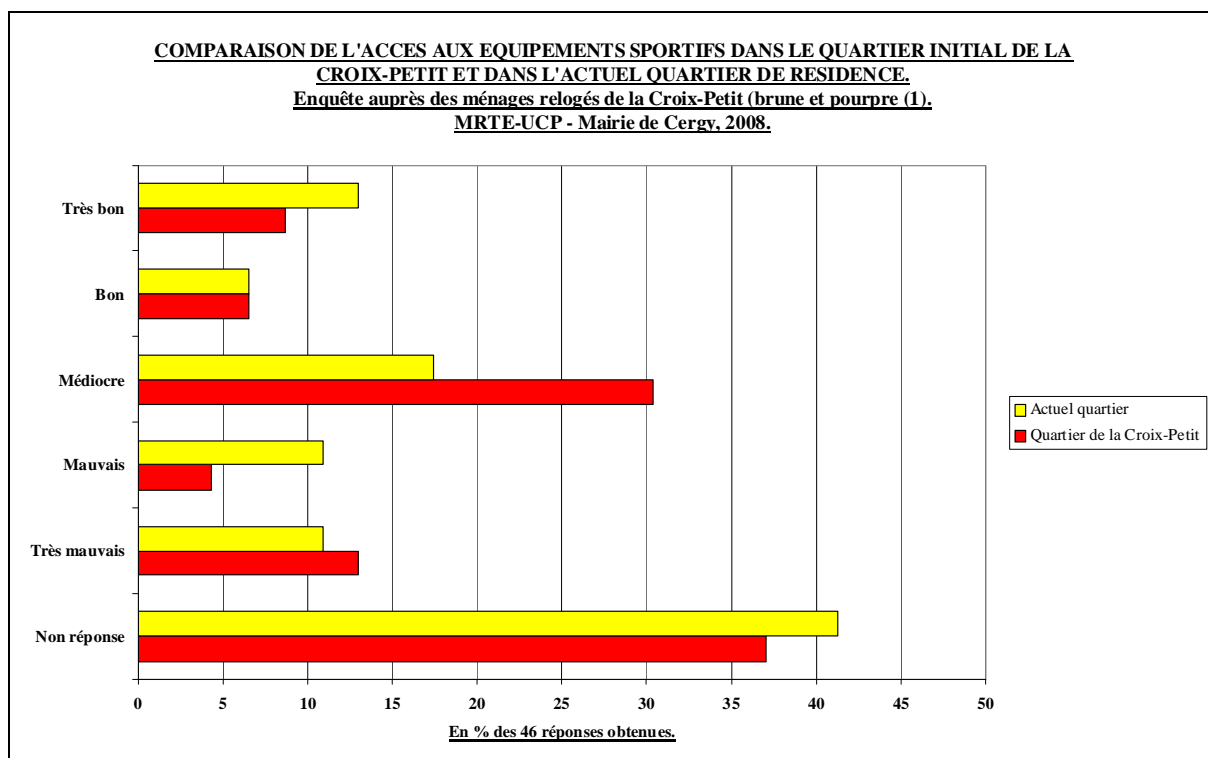
Graphique n°45



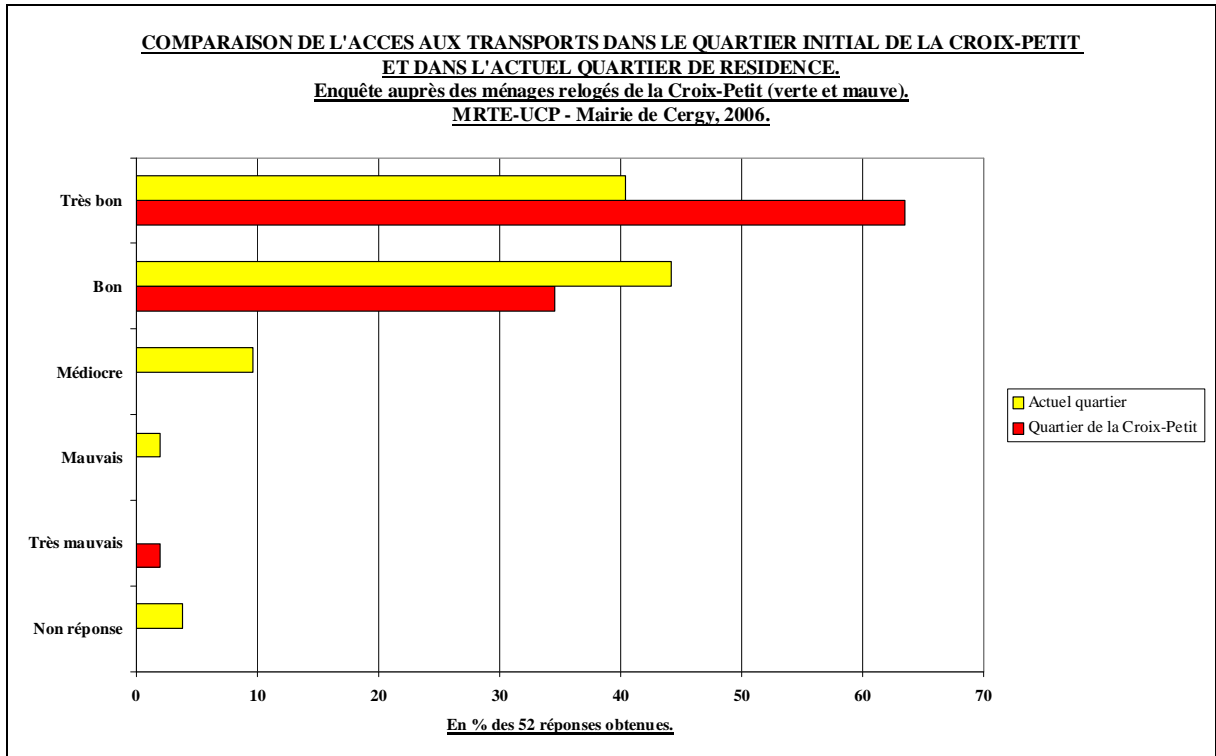
Graphique n°45 bis



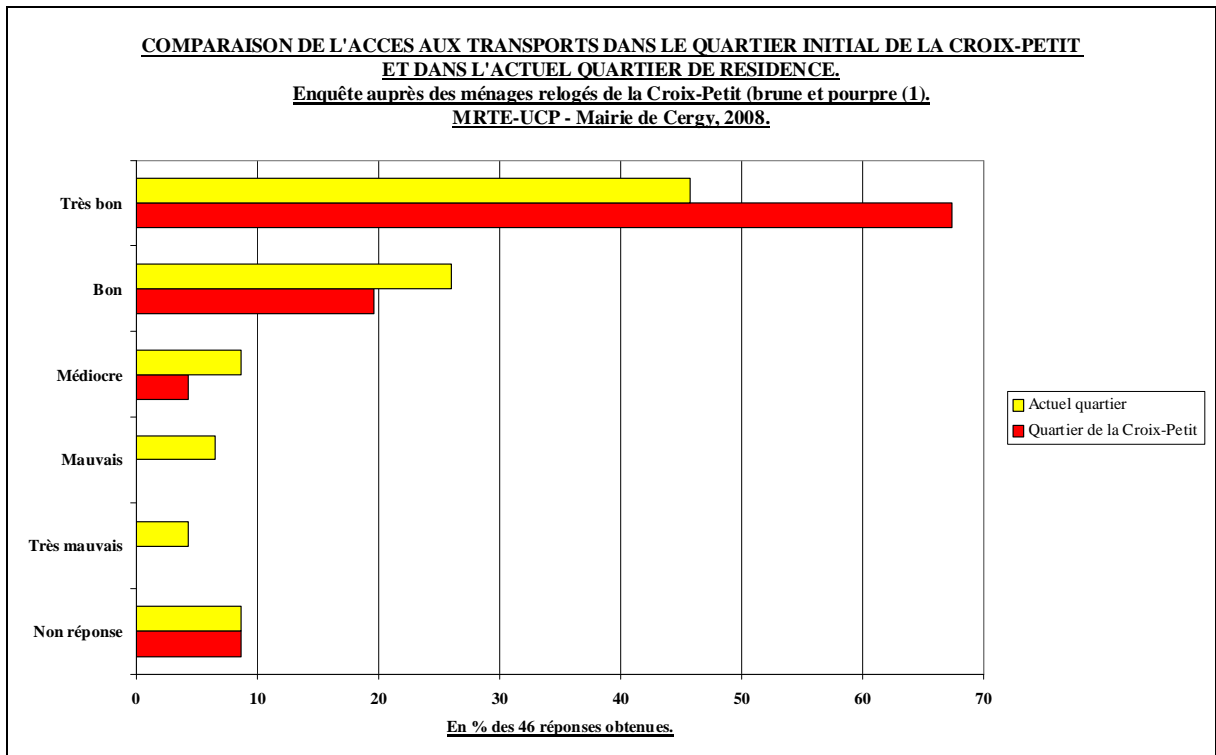
Graphique n°46



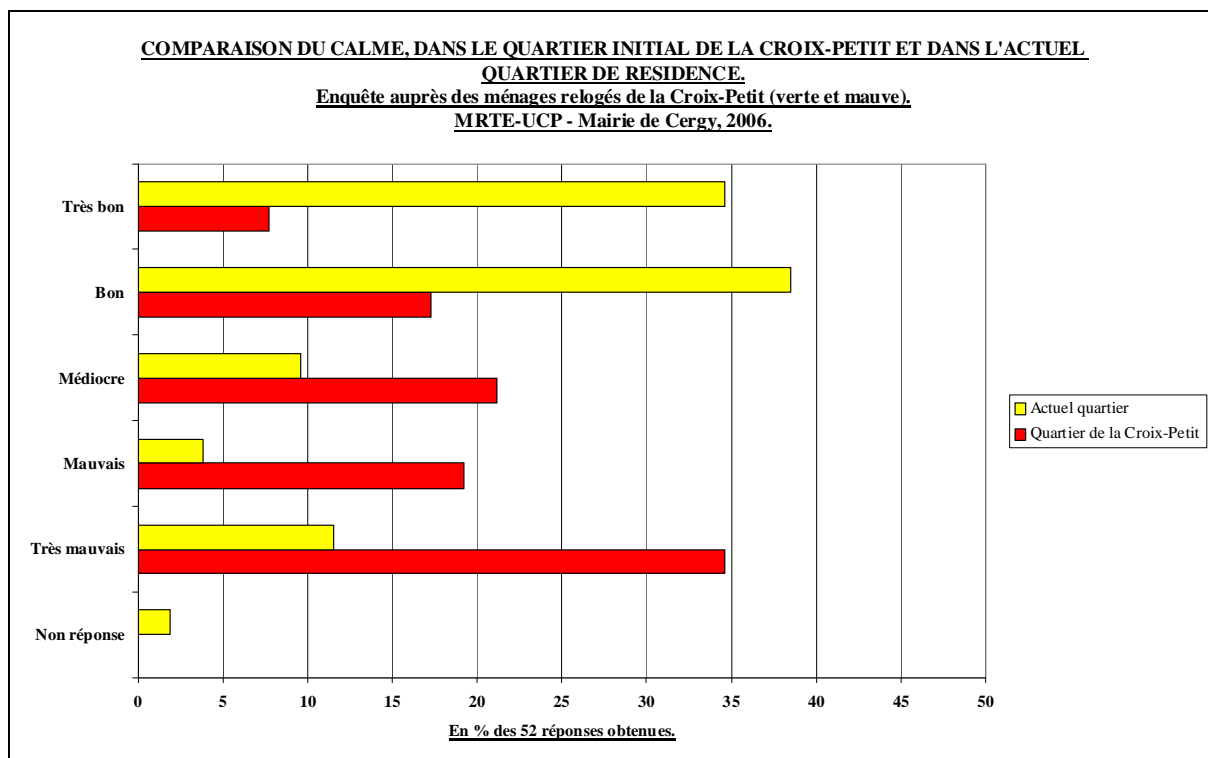
Graphique n°46 bis



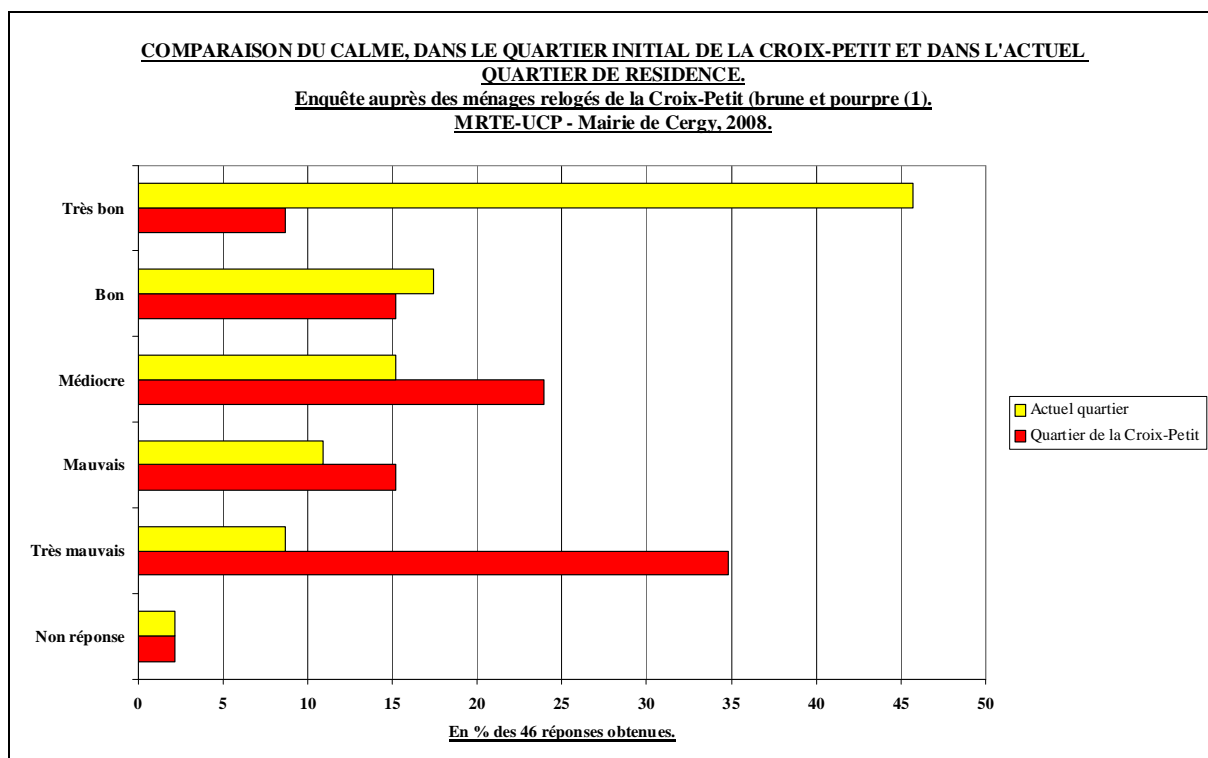
Graphique n°47



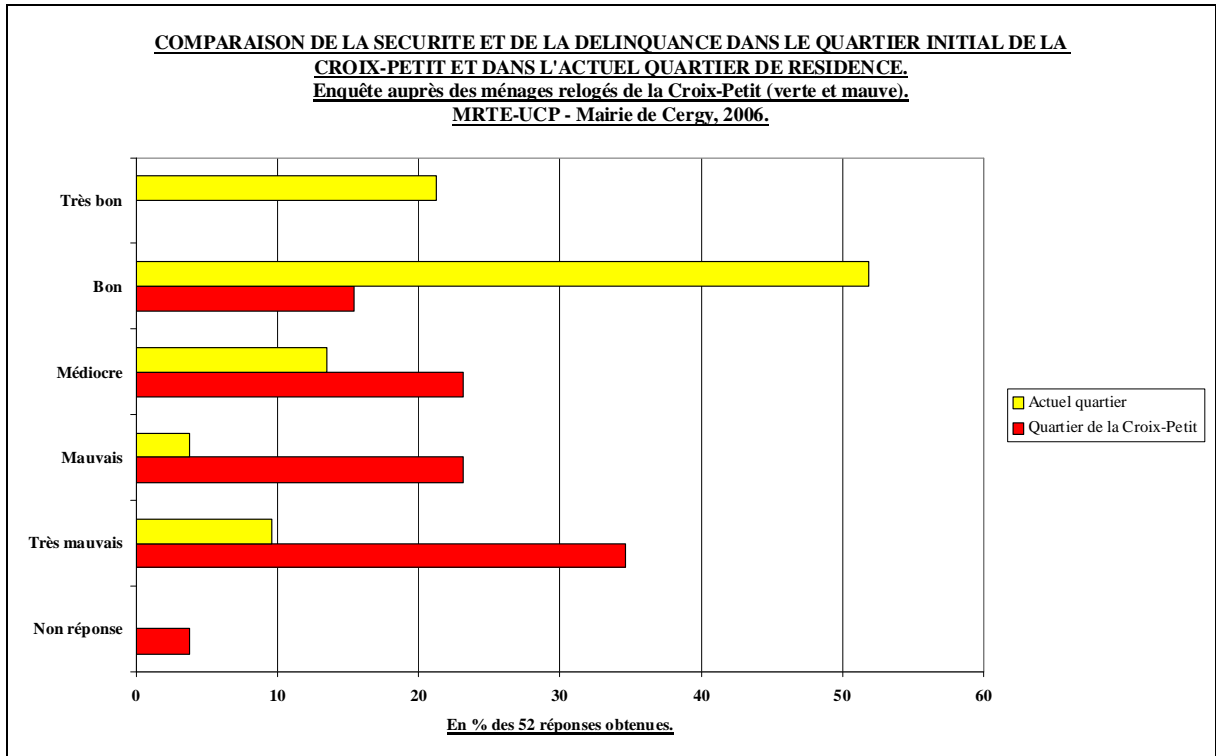
Graphique n°47 bis



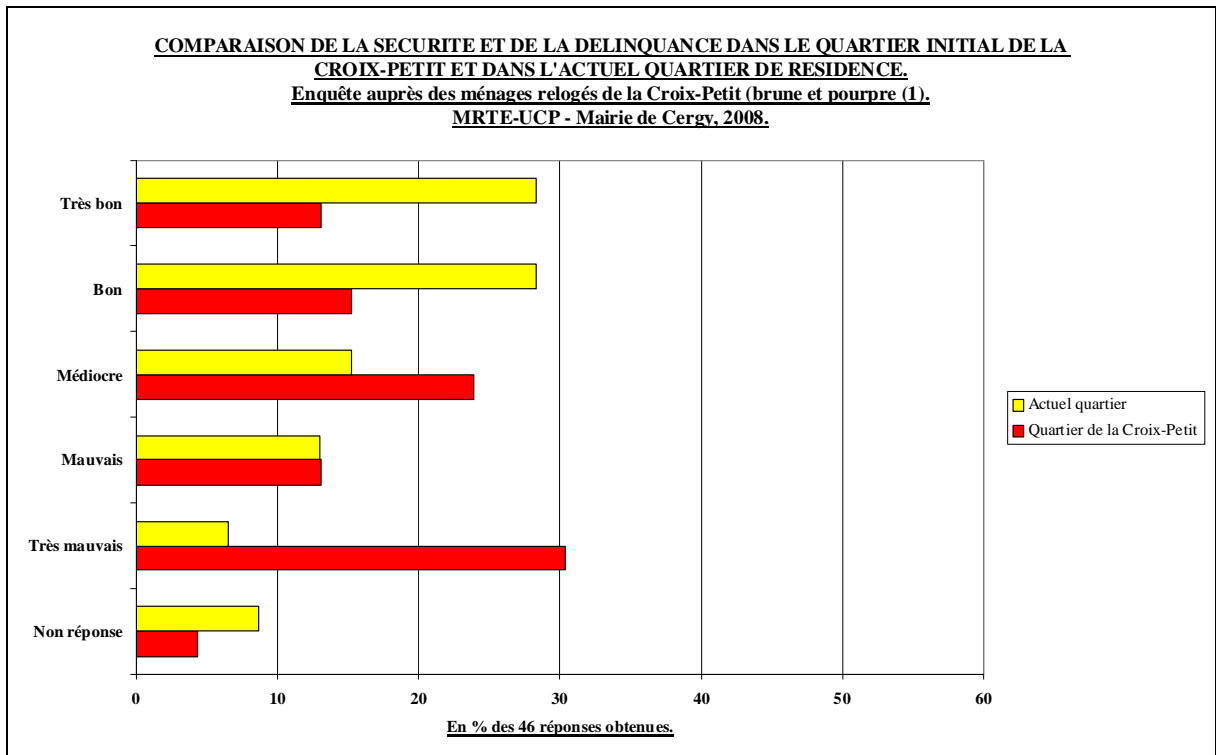
Graphique n°48



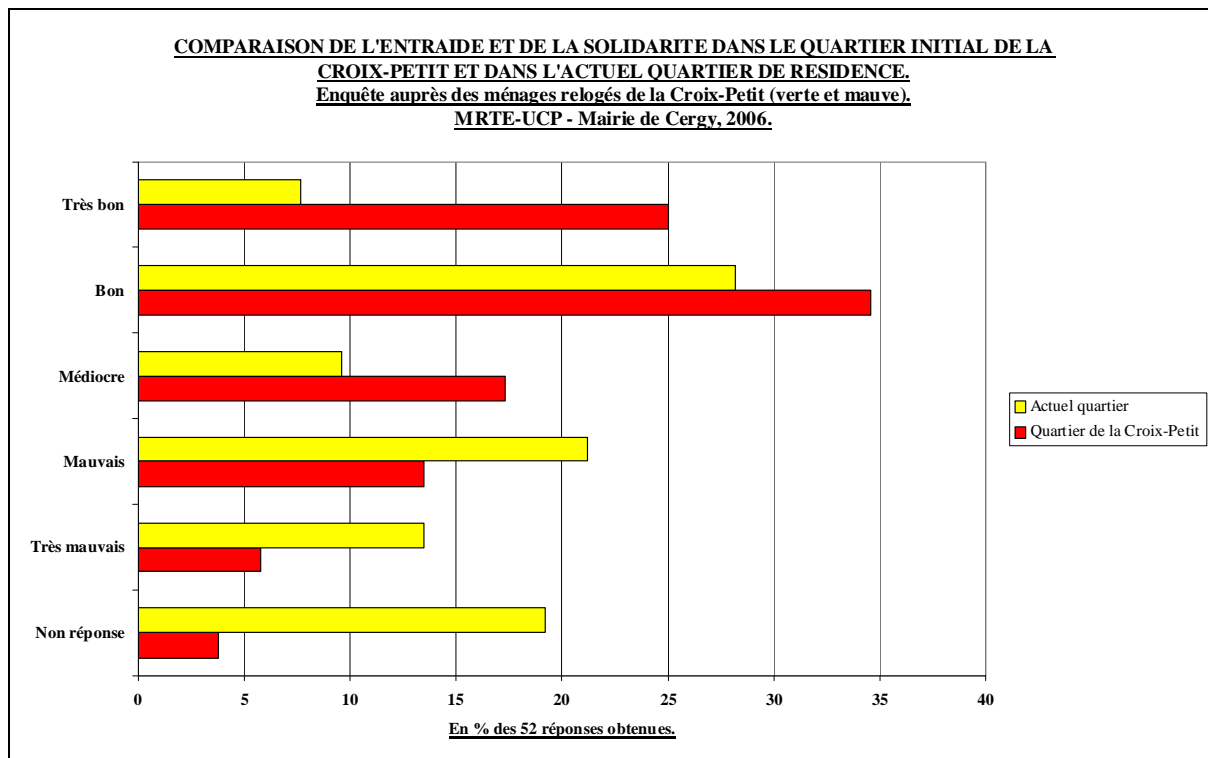
Graphique n°48 bis



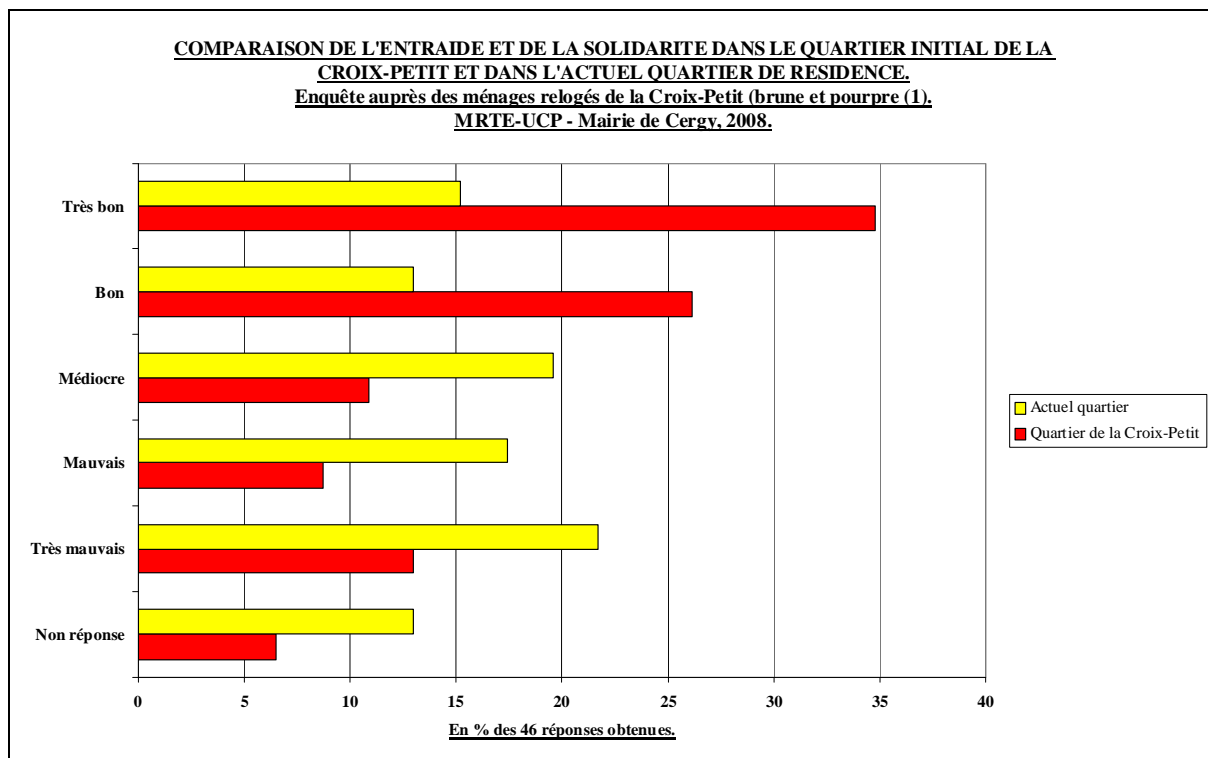
Graphique n°49



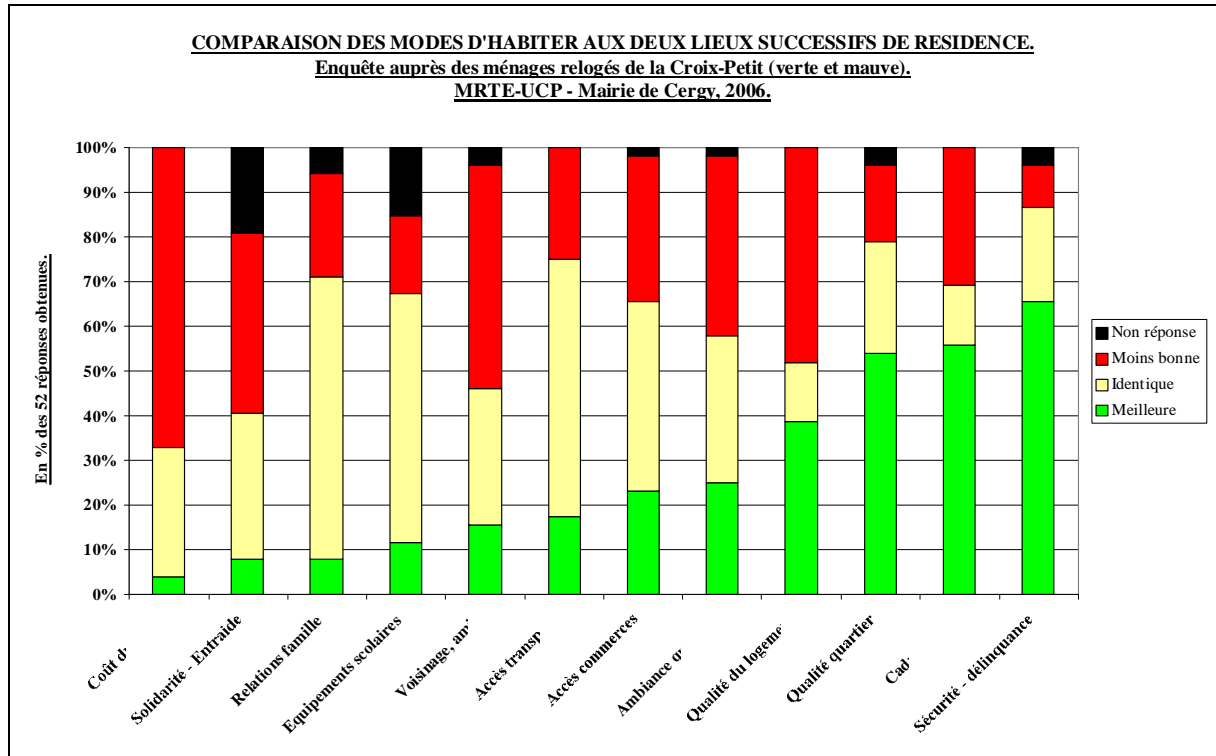
Graphique n°49 bis



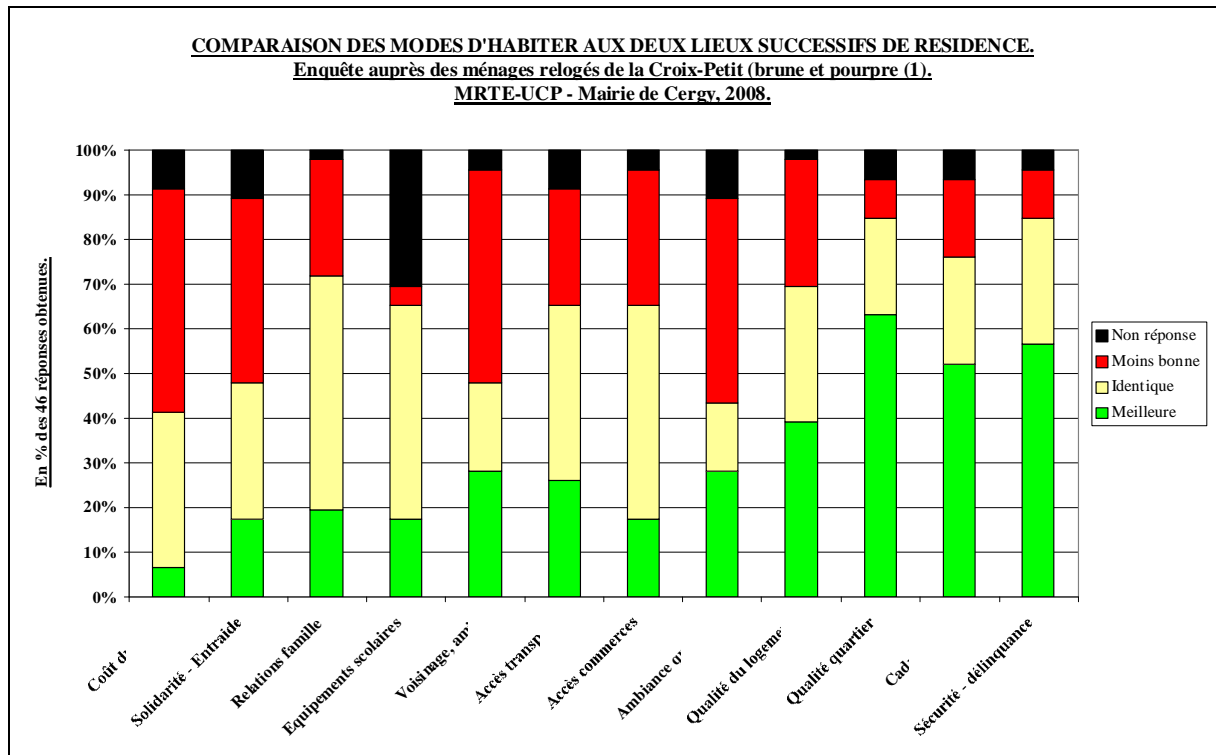
Graphique n°50



Graphique n°50 bis



Graphique n°51



Graphique n°51 bis

La comparaison des qualités et défauts respectifs du quartier de la Croix-Petit et de l'actuel quartier va se dérouler selon le même processus que celui adopté pour les logements au chapitre précédent. Il s'agira de comparer les modalités « bon » et « très bon » attribuées pour les différents thèmes soumis aux enquêtes. De même, seront fournis les écarts entre les taux respectivement obtenus pour chacun des deux territoires.

À la différence de la comparaison des logements qui avait révélé des taux souvent meilleurs obtenus par ceux de la Croix-Petit, dans le cas du quartier, c'est généralement au nouveau quartier de résidence que furent conférés les meilleurs résultats. Précisons que par quartier étaient à la fois entendus le cadre bâti, l'ambiance particulière y régnant, les services immédiatement offerts mais aussi les avantages (ou inconvénients) en termes d'accès aux aménités urbaines. Les questions posées aux enquêtés décrivaient donc tout un faisceau de thématiques ne suffisant pas cependant à couvrir la totalité du spectre susceptible de correspondre à la notion complexe (tout en étant familière) de quartier. Le quartier peut correspondre à l'espace de proximité où se nouent de nombreuses relations inter-individuelles (pour les enquêtés) susceptible de générer un fort sentiment d'appartenance. Du point de vue de la mairie, le terme de quartier renvoie à un découpage officiel de l'espace urbain (voir **Annexe 1**). La Croix-Petit ou les Touleuses ne pourraient dans ce cas prétendre à l'appellation de « quartier », mais devraient plutôt être qualifiés d'îlots, même si statistiquement, ils en regroupent plusieurs (voir **Cartes n°9 et n°9 bis**).

L'ambiance dans le quartier (**Graphiques n°40 et n°40 bis**) correspond à la fois à des aspects matériels et relationnels. La Croix-Petit avec 48,1 % est sensiblement distancée par le nouveau quartier⁵⁶, taux de 61,5 %, soit un écart de 13,4 % au profit de ce dernier, selon les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve. Ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), fournissent des réponses différentes : ancien quartier, 50 % ; nouveau quartier, 50 % ; soit une situation similaire, à peine nuancée par le fait que l'ancien quartier paraissait plus souvent « Très mauvais », 13 % contre 4,3 %. Ceci fournit une première impression générale, un peu surprenante pour les derniers enquêtés. Le cadre de vie bâti, autrement dit la conception urbanistique du quartier (**Graphiques n°41 et n°41 bis**) fournit par contre des résultats plus concordants, avec 51,9 % pour la Croix-Petit contre 67,3 % au quartier actuel, donc un écart de 15,4 % pour les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve et respectivement 32,6 % contre 58,7 %, avec un écart de 26,1 %, pour ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Les critiques à l'encontre de l'ancien quartier semblent ne pas s'être ventilées de la même manière lors des deux enquêtes.

Les aspects plus spécifiquement relationnels (**Graphiques n°42 et n°42 bis**) fournissent par contre une image inversée (80,8 % à la Croix-Petit contre 50 %) soit un écart net de 30,8 % pour le quartier antérieur pour les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve. Ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) fournissent respectivement les résultats suivants (82,6 % contre 47,8 % avec un écart de 34,8 %). Sur ce point, les regards portés par les deux populations enquêtées sont très voisins. De fait, de nombreux enquêtés avec clairement indiqué que ceci constituait l'un des atouts du quartier, voire le principal. Ainsi dans le **Tableau n°2**, 20 enquêtés sur 52 ont signalé « l'ambiance, les relations de convivialité entre les voisins » comme l'un des aspects agréables du quartier. Le **Tableau n°2 bis** signale de même 20 indications, mais cette fois sur 46 enquêtés. Cette solidarité n'existerait plus dans

⁵⁶ Compte tenu du nombre d'enquêtés, il ne paraissait pas pertinent de construire des sous-populations par quartier de résidence afin de vérifier quels quartiers bénéficient des notations les plus élevées (*versus*, les plus faibles), entre le quartier du Centre (incluant la Croix-Petit, celui de la Préfecture, les Touleuses), de l'Axe majeur – Horloge (ex Cergy-Saint-Christophe) ou des Hauts de Cergy (ex Cergy-le-Haut). Les nouveaux quartiers seront donc confondus dans une même catégorie d'ensemble. Ce travail pourrait être fait ultérieurement, en intégrant à l'étude la totalité des ménages relogés des Croix-Petit brune et pourpre, ainsi que des Chênes d'or. Dans ce cas, l'accroissement du nombre d'enquêtés permettrait de tester de façon pertinente les points de vue selon l'actuel quartier de résidence.

le nouveau quartier, quatre enquêtés ont d'ailleurs explicitement déploré l'éloignement de leurs voisins lors du relogement (voir **Tableau n°10**). Ils furent huit dans ce cas parmi les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), (voir **Tableau n°10 bis**). Afin de nuancer ce constat, indiquons tout de même qu'à cette question, comme à plusieurs autres qui vont suivre, certains enquêtés ont préféré s'abstenir de répondre considérant qu'ils ne disposaient pas encore de suffisamment d'informations pour juger. C'est la raison pour laquelle figurera systématiquement le taux de non-réponses. Dans le cas présent, il ne s'élève cependant qu'à 3,8 %. Ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) sont un peu plus représentés, avec 8,7 %.

Concernant les services et équipements de proximité, les constats varient. Ainsi, dans le cas des commerces (**Graphiques n°43 et n°43 bis**), quartier précédent et nouveau quartier font jeu égal (avec 71,2 %) pour les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, certains ayant indiqué que les commerces étaient plus chers dans leur nouveau quartier, mais ceci demanderait confirmation. Les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) par contre donnent avec 90,4 % contre 57,7 % (écart de 32,7 %), un net avantage à leur ancien quartier. La question des commerces et services reste souvent liée dans les propos des enquêtés, à la proximité du centre, le **Tableau n°2** indique ainsi que 13 des 52 enquêtés considèrent que parmi les points agréables du quartier de la Croix-Petit figurait, « des commerces aisément accessibles », ils sont 12 sur 46 dans ce cas, dans le **Tableau n°2 bis**. La proximité des écoles (**Graphiques n°44 et n°44 bis**), donne un net avantage au quartier précédent (90,4 % contre 57,7 %, soit un écart de 32,7 %), pour les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve quand ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) indiquent 78,8 % contre 63 %, avec un écart de 28,3 %. La présence en plein cœur du quartier était considérée comme un atout important par les résidents de la Croix-Petit. Précisons toutefois que les non-réponses s'élèvent à 19,2 % dans le nouveau quartier de résidence avec le **Graphique n°44** et à 28,3 % avec le **Graphique n°44 bis**. Les ménages n'ayant pas d'enfants ou n'ayant plus d'enfants en âge d'être scolarisés en maternelle ou dans le primaire, ayant préféré s'abstenir à cette question. Ceci est encore plus net pour la qualité des écoles⁵⁷ (**Graphiques n°45 et n°45 bis**). Si l'ancien quartier recueille pour les enquêtés de la Croix-petit verte et mauve, avec 78,8 % des taux plus élevés que le nouveau quartier (48,1 %, soit un écart de 30,7 %), il est impératif de souligner que 30,7 % des enquêtés se retrouvent dans la catégorie non-réponses... Ceci relativise immédiatement les conclusions que l'on pourrait tirer d'une analyse hâtive. Il est intéressant de noter la rigueur avec laquelle les enquêtés ont répondu à ce questionnaire. Le fait qu'ils aient préféré s'abstenir dans les cas où ils estimaient ne pas disposer de suffisamment d'informations incite à attribuer une plus grande validité aux questions où ils ont formulé des réponses (sur les plans quantitatif comme qualitatif). Les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) quant à eux donnent aussi un avantage à l'école de leur ancien quartier, avec 65,2 % contre 56,5 %, mais cette fois, les non-réponses sont élevées dans chacun des cas avec 30,4 % et 39,1 %.

La présence et la facilité d'accès aux équipements sportifs (**Graphiques n°46 et n°46 bis**) sont davantage mises au crédit de la Croix-Petit (53,9 %) que du nouveau quartier (44,2 %), l'écart de 9,7 % étant toutefois faible, pour les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve. Ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) ne se distinguent pas tant par le léger désavantage donné à l'ancien quartier (15,2 % contre 19,5 %), mais d'abord par des taux particulièrement élevés de non-réponses (respectivement 37 % et 41,3 %), ceci n'avait pas été observé dans la situation précédente (seulement 7,7 % et 23,1 %). Aucune explication crédible ne permet d'en expliquer les raisons, à la différence de ce qui put être développé

⁵⁷ Notion d'ailleurs très subjective. Il s'agissait en fait simplement de savoir si les enquêtés étaient satisfaits de l'école, sans disposer du moindre moyen en l'état, d'établir un diagnostic précis du fonctionnement du système scolaire de proximité.

précédemment pour les écoles. Dans le cas des transports (**Graphiques n°47 et n°47 bis**), selon les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, les deux situations peuvent être considérées comme excellentes, 98,1 % pour la Croix-Petit devant de 13,5 % les autres quartiers qui totalisent 84,6 % d'avis « bon » ou « très bon ». Ceci s'explique aisément dans le cas des ménages relogés sur Cergy (soit 81 % des ménages relogés). En effet, le réseau RER couvre cette ville avec trois gares : Préfecture (grande proximité pour les ménages résidant à la Croix-Petit, près de la Préfecture et aux Touleuses), Cergy-Saint-Christophe et Cergy-le-Haut. Il est donc difficile dans le cas de Cergy de résider à plus de vingt minutes à pied d'une gare RER, d'où la satisfaction exprimée par les enquêtés dans ce domaine. Les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) confirment sur ce point avec 87 % pour l'ancien quartier et 71,8 % pour l'actuel, soit de nouveau un écart assez faible de 15,2 %.

De manière très similaire le calme dans le quartier (**Graphiques n°48 et n°48 bis**) et la sécurité et délinquance (**Graphiques n°49 et n°49 bis**) fournissent les plus grands contrastes observés. Dans le cas du calme, les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve n'attribuent que 25 % d'avis « bon » ou « très bon », à comparer aux 73,1 % du nouveau quartier, soit un écart de 48,9 %. Les raisons n'ont pas à être développées de nouveau à ce stade de l'étude, les propos des ménages synthétisés par les différents tableaux, ainsi que les propos *in extenso* qui ont précédemment été reproduits, suffisent à expliquer cette situation. Ceci est encore plus net dans le cas de la sécurité et délinquance, 15,4 % pour la Croix-Petit, avec aucun avis « très bon » et de nouveau 73,1 % pour le nouveau quartier. Ceci offre en conséquence l'écart maximum observé, tous thèmes confondus, pour le quartier ou le logement, avec 57,7 %. Ceci se passe de commentaires. Les avis des enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) vont dans le même sens. Ainsi, le calme dans l'ancien quartier obtient 23,9 % contre 63,1% (écart de 39,2 %), avec 45,7 % de « très bon ». Concernant la sécurité et la délinquance, l'ancien quartier se voit attribuer 28,3 % et le nouveau 56,6 % (écart de 28,3 %). Les perceptions de ces derniers enquêtés s'inscrivent bien dans la même direction, mais sont moins tranchées que les précédentes.

Inversement, l'entraide et la solidarité (**Graphiques n°50**) offrent selon les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, comme l'on pouvait s'y attendre et en conformité avec les résultats déjà commentés du **Graphique n°42**, un bon score pour l'ancien quartier (59,6 %) et un médiocre pour le nouveau quartier (35,9 %), avec un écart sensible de 22,7 %. Toutefois, d'une manière plus sensible que dans le cas de la relation avec les voisins, les non-réponses sont ici particulièrement élevées, 19,2 %. Les enquêtés le justifient par le souci de ne pas répondre trop hâtivement, considérant donc que les rapports de solidarité se bâtissent sur la confiance et ne peuvent que s'inscrire dans la durée. Cette réserve atteste là encore de la rigueur avec laquelle ils ont pris part à ce travail d'enquête. Les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) fournissent des appréciations similaires (**Graphique n°50 bis**) avec 60,9 % pour l'ancien quartier et 28,2 % pour le nouveau (écart de 32,7 %). Les deux populations enquêtées nous livrent sur ce point des analyses particulièrement concordantes. L'ancien quartier offrait aux populations qui y résidaient de nombreuses ressources de proximité sous la forme de réseaux d'inter-connaissance.

Afin de synthétiser les thèmes abordés aux **Chapitre D)2) : « Comparaison des logements actuel et précédent »** et au **Chapitre D)3) : « Comparaison des quartiers, actuel et précédent »**, ont été réalisés les **Graphiques n°51 et n°51 bis**. Ils résultent d'une question simple posée aux enquêtés, visant à savoir si, dans tel ou tel domaine, la situation actuelle était « meilleure », « identique » ou « moins bonne » que la précédente. Les non-réponses ont été intégrées au graphique car porteuses d'une signification. Ceci fournit une vision synthétique de la comparaison des modes d'habiter, sachant que certains thèmes réfèrent plus explicitement au logement, d'autres au quartier, certains à l'urbanisme, d'autres aux réseaux de sociabilité. Un tri a donc été opéré parmi les thèmes précédemment développés, ce afin de

ne conserver que les plus significatifs. Il apparaissait ainsi peu pertinent de conserver des thèmes trop fortement corrélés entre eux, comme ceux présentés par les **Graphiques n°48 et n°48 bis** puis **n°49 et n°49 bis**, référant aux questions de sécurité ou les **Graphiques n°42 et n°42 bis** puis **n°50 et n°50 bis**, correspondant aux relations sociales entre les individus et les ménages, les **Graphiques n°25 et 25 bis** puis **n°36 et n°36 bis** fournissant une indication sur les superficies disponibles dans le logement, ou encore les **Graphiques n°31 et n°31 bis** puis **n°32 et n°32 bis** éclairant sur la qualité de l'entretien extérieur au logement. Le classement opéré entre les thèmes lors de la construction du **Graphique n°51** a été, de la droite vers la gauche, en fonction de la croissance des taux de la modalité « meilleure ». Le **Graphique n°51 bis** a été construit sur la base du précédent. Qu'observe-t-on ? Les aspects enregistrant les plus fortes améliorations sont la qualité du quartier, le cadre de vie ou la sécurité et délinquance, autant de thèmes qui avaient précédemment laissé apparaître un avantage pour le nouveau quartier. Inversement, le voisinage et les amis, la solidarité et l'entraide ou plus encore le coût global du logement ont subi une nette détérioration en regard de la situation initiale. D'autres thèmes par contre fournissent un poids important pour la modalité « identique », l'accès aux commerces, l'accès aux transports, les relations de famille, ou les équipements scolaires. Dans ces domaines, les améliorations, comme les détériorations paraissent limitées. C'est donc bien un tableau contrasté qui se dessine au final. La mobilité résidentielle subie ayant résulté du lancement de l'opération de rénovation urbaine, débouche dans certains domaines sur des améliorations, dans d'autres sur le sentiment de pertes, selon le propre point de vue des ménages directement concernés.

Une comparaison terme à terme entre les deux populations enquêtées montre que si les grandes tendances sont conservées, ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) signalent une plus nette amélioration du quartier, sont moins critiques à l'encontre de la qualité du logement, mais par contre déplorent davantage une ambiance moins bonne. Sur le coût du logement, c'est bien l'unanimité qui se dégage. Si le mécontentement est moins marqué pour cette seconde population, les écarts sont marginaux. Ainsi, 3,8 % des enquêtés de la Croix-Petit mauve et verte indiquent une amélioration sur ce point (contre 6,5 % à la Croix-Petit brune et pourpre, phase 1), 28,8 une situation identique (contre 34,8 %) et 67,3 % une détérioration (contre 50 %). Par ailleurs, si aucun enquêté avait refusé de se prononcer sur ce thème parmi les enquêtés de la Croix-Petit mauve et verte, ceci fut le cas de 8,7 % de ceux de la seconde population. Cette convergence des appréciations mérite d'être approfondie de façon rigoureuse, sachant que les règles de l'ANRU exigent que les ménages relogés ne pâtissent pas d'une aggravation de leur situation financière consécutive à une augmentation du loyer ou des charges.

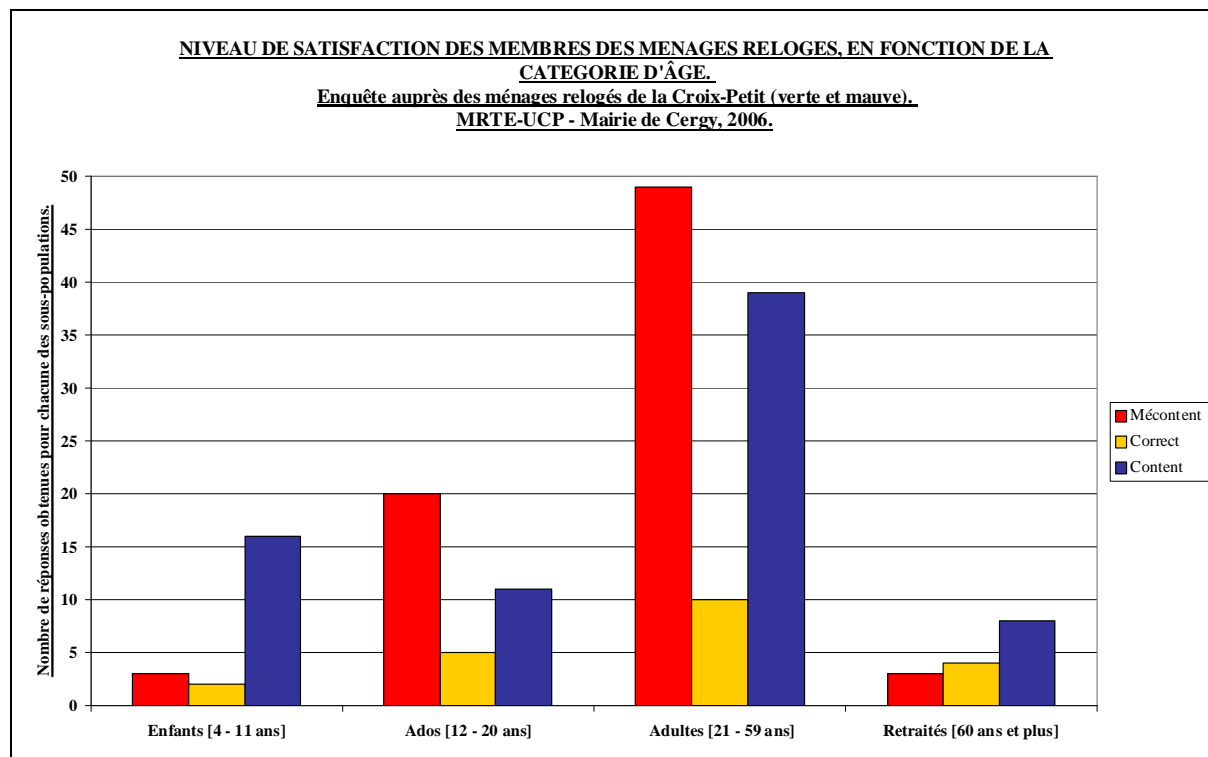
▪ 3) *Satisfactions et mécontentements selon la catégorie d'âge*

Il est temps à ce stade de se demander si l'étude ne simplifie pas à l'extrême en généralisant au ménage, la perception particulière de la personne enquêtée. Sans être en position d'analyser cette question de manière rigoureuse, l'enquête laissait la place à l'émergence de quelques indications dans ce domaine. Un avis était ainsi demandé, dans la mesure du possible à tous les membres constitutifs du ménage : les adultes, dont la « personne de référence » du ménage, les jeunes adultes vivant encore au domicile de leurs parents, les adolescents, voire les enfants. Le regard des jeunes enfants n'était d'aucun intérêt pour cette question. Le bilan est représenté dans les **Graphiques n°52 et n°52 bis**. Les conditions dans lesquelles les enquêtes se sont déroulées ont dans certains cas permis d'affiner ces analyses⁵⁸, en demandant leur avis personnel aux différents membres du ménage, dans d'autres cas, c'est la personne directement enquêtée qui a indiqué quelle était la position plus particulière des autres personnes dont les enfants. La rigueur scientifique de ce travail laisse en conséquence à désirer. L'approfondissement de ce type d'approche semble souhaitable mais nécessite des moyens plus conséquents, en particulier du temps à consacrer aux différentes personnes, voire des questionnaires plus spécifiquement adaptés aux « enquêtés secondaires », en fonction de leur position dans le cycle de vie. Une attention plus particulière pourrait ainsi être portée aux adolescents, à leur mode de représentation.

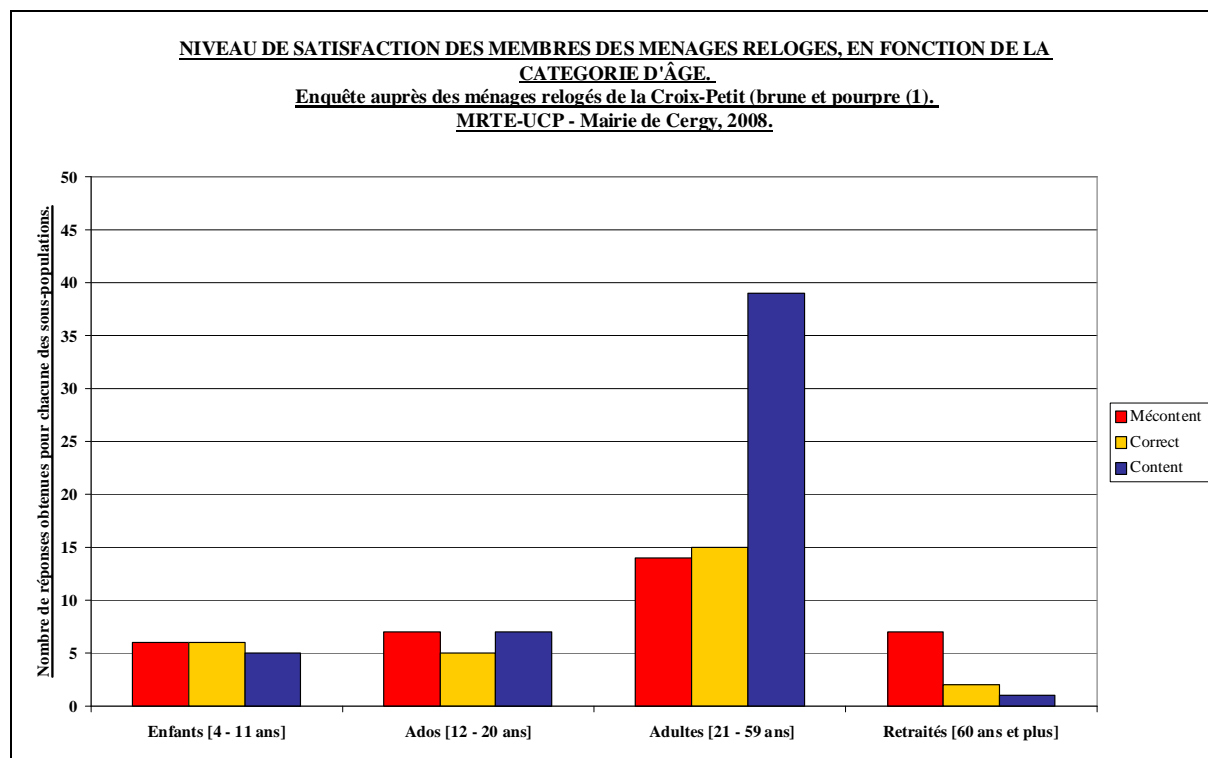
Compte tenu du faible nombre de personnes correspondant à certaines catégories d'âge, il a semblé préférable de construire les **Graphiques n°52 et n°52 bis**, à partir des valeurs absolues et non des valeurs relatives. De même, les appréciations ont été regroupées dans des modalités larges, ne permettant pas de distinguer les nuances. La mise en regard des modalités « content » et « mécontent » laisse toutefois apparaître de sensibles contrastes dans les perceptions. Ceux-ci sont plus marqués pour les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve. Les plus satisfaits sont les [4 – 11 ans] à 76,2 %, ce sont également ceux qui étaient le plus dans la dépendance des choix des autres. Il n'existe pas de mobilité résidentielle autonome pour cette catégorie d'âge. Les motifs de mécontentement auraient pu résulter de la présence de l'école, de la possibilité de bénéficier d'aires de jeux, voire des réseaux de sociabilité qui commencent à jouer un rôle important à partir de l'école primaire. Les conditions de logement (une chambre pour chacun des enfants par exemple) étaient également susceptibles d'influer sur leur perception. Ils sont suivis, dans le niveau de satisfaction, par les [60 et plus] à 53,3 %. Ceci peut constituer une confirmation, compte tenu des analyses développées avec le **Graphique n°20**. Les ménages non actifs dont font partie les retraités considéraient en effet davantage que les ménages actifs que l'opération de démolition du quartier constituait « le meilleur choix » ou « un choix compréhensible ». Il est pertinent de penser que les principaux problèmes du quartier de la Croix-Petit (délinquance, relations difficiles avec les jeunes, entretien insuffisant des accès aux logements, etc.) ont constitué des points de profonde difficulté pour les catégories plus âgées. Inversement, la phase du déménagement a dû être plus difficile à vivre (voir les propos déjà cités du **n°17**), à moins que ne se mettent en place

⁵⁸ Lors du déroulement des enquêtes, il est arrivé que les positions du mari et de la femme divergent. Quand cela fut explicitement le cas, il a été possible de les restituer sous la forme d'un dialogue. Voir par exemples les avis des **n°72** et **n°74**, à la p. 108, **Chapitre C)4** : « *Aide ayant fait défaut lors de cette opération* ». Afin d'affiner cet aspect de l'étude, il faudrait mettre en place un protocole d'enquête avec deux enquêteurs interrogeant en parallèle la femme et l'homme, puis à certains moments de l'enquête de prévoir une confrontation de leurs deux points de vue. Un tel protocole peut s'imaginer à la condition de disposer de moyens conséquents et d'obtenir l'accord des personnes interrogées pour pratiquer ainsi. L'enquête s'en trouverait en effet alourdie.

des solidarités familiales. Certains enquêtés les ont évoquées, ainsi le **n°39** qui d'ailleurs ne fait pas partie de la catégorie des [60 ans et plus].



Graphique n°52



Graphique n°52 bis

Les adultes actifs que se trouveront nombreux dans la catégorie des [21 – 59 ans], sont plus réservés sur le relogement, avec un taux de satisfaction de 39,8 %. Leurs propos ont fréquemment été cités et leurs discours analysés. Ce sont eux qui constituent de loin le contingent le plus important des ménages enquêtés. Une distinction aurait pu être faite dans le cadre des couples, entre la perception de la femme et celle de l'homme, comme il a été indiqué plus haut. Le déroulement même de l'enquête a fait que bien souvent, les deux membres du couple étaient présents et faisaient successivement part de leurs remarques. Il aurait fallu pour faire émerger avec plus de certitude des perceptions différenciées selon le sexe, pouvoir interroger séparément les hommes et les femmes⁵⁹.

Les plus rétifs par rapport à la démolition du quartier et au relogement qui en a résulté, sont les adolescents et jeunes adultes, regroupés ici dans la catégorie des [12 – 20 ans] avec un taux de satisfaction de 30,6 %. Ils se considèrent même à 38,9 % comme « très mécontents ». Les raisons invoquées renvoient au déracinement, à la perte des réseaux de sociabilité, à l'éloignement des amis. Il a été fréquemment signalé que les jeunes de cette catégorie d'âge se donnaient rendez-vous à la Croix-Petit, pour retrouver ceux ayant été relogés sur d'autres quartiers mais aussi ceux n'ayant pas encore quitté le quartier. Certains y vont pour faire des matchs de foot sur le terrain encore resté accessible, d'autres simplement pour revoir les amis, disent-ils. Il est clair qu'une étude approfondie pourrait être lancée sur cette catégorie d'âge spécifique, ceci nécessitant le recours à des entretiens qualitatifs particulièrement ciblés. L'enquête en cours ne pouvait qu'effleurer cet aspect sans disposer des moyens d'approfondir plus avant. Une étude rigoureuse nécessiterait de faire la part d'un mécontentement résultant, d'un côté de l'opération de rénovation urbaine en soi et de la façon dont celle-ci a été conduite et de l'autre de l'attitude d'opposition particulièrement fréquente à cet âge. Il est aussi possible de s'interroger sur la nécessité éventuelle de cibler des campagnes d'explication spécifiquement destinées à cette catégorie d'âge.

Les points de vue des enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) ne décalquent pas ceux qui viennent d'être analysés. Signalons d'abord que le nombre de réponses exploitables y a été plus faible (114 contre 170), sans qu'une explication acceptable puisse être proposée. La catégorie des [21 – 59 ans] fait apparaître le même nombre de 39 personnes « contentes ». Les « mécontents » font alors la différence (49 à la Croix-Petit verte et mauve, seulement 14 à la Croix-Petit brune et pourpre, phase 1). Doit-on considérer qu'il s'agit ici d'un indicateur de meilleure acceptation de l'opération de relogement ou (et) d'un meilleur déroulement de celle-ci pour les ménages venant ultérieurement. À ceci doit être ajouté que plusieurs enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) avaient hâte de quitter un quartier qui se vidait de ses habitants et qu'ils furent relogés plus rapidement (voir **Graphiques n°3** et **n°3 bis** ainsi que les **n°4** et **n°4 bis**). Ajoutons enfin qu'ils acceptèrent plus rapidement leur nouveau logement (voir **Graphiques n°22** et **n°22 bis**).

Les adolescents dans la catégorie des [12 – 20 ans] très critiques dans le cadre de la première enquête, mettent dans le cas de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) au même niveau de 7, les « contents » et les « mécontents ». Le contexte dans lequel ceux-ci ont quitté leur ancien quartier n'était plus le même que celui auquel furent confrontés les relogés de la Croix-Petit verte et mauve. Le quartier s'était en effet progressivement vidé de sa population. Si les jeunes relogés de cette première phase indiquèrent retourner souvent dans leur ancien quartier pour retrouver leurs amis, rares sont ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) ayant évoqué ce type de comportement. Le jeune décohabitant **n°70** est l'un des seuls à avoir explicitement signalé qu'il éprouvait le besoin de retourner à la Croix-Petit. Les écarts

⁵⁹ Les études de sociologie ou de géographie sociale intégrant la catégorie du genre sont fréquentes dans les pays anglo-saxons. Elles se développent progressivement en France (voir par exemple les recherches de L. Rougé sur la périurbanisation : « *Accession à la propriété et modes de vie en maison individuelle des familles modestes installées en périurbain lointain toulousain. Les 'captifs' du périurbain ?* » Thèse de doctorat. Toulouse, 2005).

observés entre les **Graphiques n°52** et **n°52 bis** résultent probablement des difficultés spécifiques rencontrées par les premiers relogés. Inversement, rappelons que plusieurs enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) se sont plaints d'avoir eu à vivre dans un quartier déserté qui leur semblait à l'abandon.

Dernier point, les enquêtés de [60 ans et plus] y ont par contre été plus « mécontents ». Plusieurs ont déjà exprimé (**n°53** ou **n°61**) des difficultés à déménager pour les plus âgés. Se retrouvent ici les analyses sur les difficultés de ces opérations pour les personnes les plus fragiles. Ces aspects mériteraient d'être davantage pris en compte, à la fois lors de la phase de relogement mais aussi lors de l'installation dans le nouveau logement. Les travaux à réaliser pouvant se révéler plus difficiles pour ces ménages.

▪ **4) *Satisfactions et mécontentements selon le nouveau bailleur***

En complément des **Graphiques n°52 et n°52 bis**, les **Tableaux n°12 et n°12 bis** puis **n°13 et n°13 bis**, devraient apporter des confirmations quant aux principaux motifs de satisfaction ou de mécontentement concernant cette opération de relogement. Ils permettent de synthétiser un certain nombre d'éléments abordés dans les chapitres précédents. Lors de la construction de l'enquête, il avait été décidé de poser à des moments différents et selon des modalités variées, des questions se rapportant à des thématiques identiques. Nous l'avons vu avec les graphiques, puis les tableaux et enfin la restitution des propos des ménages, permettant d'affiner progressivement les regards, mais aussi de vérifier si les interprétations formulées à un moment se retrouvent confirmées par ailleurs.

Concernant les motifs de satisfaction, les résultats synthétiques offerts par les **Tableaux n°12 et n°12 bis**, vont commencer par une déception, du point de vue des promoteurs de cette opération de rénovation urbaine. La modalité qui arrive largement en tête est « aucun motif particulier de satisfaction ». Parmi les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, 17 sur 52 (soit 32,7 %) sont sur cette position. Ils sont 13 sur 46 (soit avec 28,3 %, légèrement moins en valeurs relatives) pour ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). La deuxième peut surprendre, il s'agit de « la qualité même du logement » ; 13 réponses en ce sens à la Croix-Petit verte et mauve ; 16 à la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). En effet, les **Graphiques n°25 et n°25 bis à n°37 et n°37 bis** avaient montré que le logement antérieur bénéficiait systématiquement d'un avantage (excepté sur les critères « entretien des accès », « salubrité extérieure » et « présence des cafards ») sur le logement actuel. Si le **Graphique n°24** avait vu attribuer le même taux de satisfaction de 80,8 %, pour les modalités cumulées « agréable » et « très agréable », dans le cas de la Croix-Petit verte et mauve, ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) avaient accordé un léger avantage au logement actuel (84,8 % contre 73,9 %). Globalement la situation doit donc être considérée comme satisfaisante par les ménages sur ce point.

Les modalités « être sorti du ghetto », « vivre dans un quartier calme » ainsi que « ne plus avoir peur pour ses enfants », voire « ne plus avoir peur pour sa voiture » abordent sous des angles différents des considérations voisines. Il s'agit de sécurité dans le quartier. Parmi les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, 15 y réfèrent, ils s'élèvent à 23 pour la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Ces résultats confortent le constat des **Graphiques n°39 et n°39 bis**, le quartier nouveau est beaucoup plus agréable que celui de la Croix-Petit. Les autres aspects renvoient au déroulement du relogement, « les aides obtenues lors du déménagement », « la rapidité de l'opération » en contraste avec « la pression pour accepter un nouveau logement », dénoncée à 13 reprises dans le **Tableau n°13** par les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) comme le montre le **Tableau n°13 bis**, ne signalant ce point que de façon marginale (seulement 3 fois). La manière de vivre une telle opération diffère fortement suivant les individus, certains verront une chance là où d'autres verront une contrainte. Par ailleurs, il serait intéressant de voir comment évolue la perception des enquêtés au fil du temps. Les critiques virulentes finissent-elles par s'atténuer en conséquence de l'émergence progressive de divers avantages. Aborder ces thématiques supposerait une étude longitudinale par suivi de cohortes. Il faudrait donc reprendre contact avec les enquêtés de façon assez régulière et les soumettre à des questionnaires de même type. Une telle étude serait enrichissante, davantage sur le plan heuristique que sur le plan de l'application immédiate, même si elle peut se révéler fastidieuse pour les enquêtés.

Parmi les contrastes entre les positions des deux populations enquêtées, soulignons que ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) ont attribué davantage de satisfaction à la phase de recherche du nouveau logement (18,8 % des indications contre 9,2 %), avec en particulier 7 remarques pointant la « disponibilité et la qualité d'écoute du Pact-Arim », 2 seulement étant signalées à la Croix-Petit verte et mauve.

Principaux motifs de satisfaction sur l'opération (verte et mauve) :

<u>Indications fournies par les ménages :</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est évoquée :</u>	<u>En % du nombre d'indications explicitées ou non :</u>
1) Aucun motif particulier de satisfaction :	17	26,2
2) La qualité même du logement :	13	20,0
3) Etre sorti d'un quartier « ghetto » :	6	9,2
4) Vivre dans un quartier calme :	6	9,2
5) Les aides obtenues lors du déménagement :	4	6,2
6) La rapidité de l'opération :	3	4,6
7) Les services à proximité dans le nouveau quartier :	3	4,6
8) Ne plus avoir peur pour ses enfants :	2	3,1
9) La présence du gardien dans le nouvel immeuble :	2	3,1
10) Disponibilité et écoute du Pact-Arim :	2	3,1
11) Ne plus avoir peur pour sa voiture :	1	1,5
12) L'ambiance familiale lors du déménagement :	1	1,5
13) Avoir eu une première proposition intéressante :	1	1,5
14) La disparition des cafards :	1	1,5
15) Le respect des voisins :	1	1,5
16) Avoir un logement au rez-de-chaussée :	1	1,5
17) Avoir changé de vie :	1	1,5
18) Proximité de l'emploi :	0	0,0
19) Avoir pu décohabiter de chez mes parents :	0	0,0
<u>Nombre total d'indications (exprimées ou non) :</u>	<u>65</u>	<u>100,0</u>



: Indications référant à la recherche d'un nouveau logement (9,2 % des indications).



: Indications référant à la phase de relogement et la nouvelle installation (64,4 % des indications).

Tableau n°12

Principaux motifs de satisfaction sur l'opération (brune et pourpre phase 1) :

<u>Indications fournies par les ménages :</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est évoquée :</u>	<u>En % du nombre d'indications explicitées ou non :</u>
1) Aucun motif particulier de satisfaction :	13	16,3
2) La qualité même du logement :	16	20,0
3) Etre sorti d'un quartier « ghetto » :	5	6,3
4) Vivre dans un quartier calme :	14	17,5
5) Les aides obtenues lors du déménagement :	4	5,0
6) La rapidité de l'opération :	6	7,5
7) Les services à proximité dans le nouveau quartier :	2	2,5
8) Ne plus avoir peur pour ses enfants :	4	5,0
9) La présence du gardien dans le nouvel immeuble :	0	0,0
10) Disponibilité et écoute du Pact-Arim :	7	8,8
11) Ne plus avoir peur pour sa voiture :	0	0,0
12) L'ambiance familiale lors du déménagement :	0	0,0
13) Avoir eu une première proposition intéressante :	2	2,5
14) La disparition des cafards :	1	1,2
15) Le respect des voisins :	0	0,0
16) Avoir un logement au rez-de-chaussée :	0	0,0
17) Avoir changé de vie :	1	1,2
18) Proximité de l'emploi :	1	1,2
19) Avoir pu décohabiter de chez mes parents :	4	5,0
<u>Nombre total d'indications (exprimées ou non) :</u>	<u>80</u>	<u>100,0</u>



: Indications référant à la recherche d'un nouveau logement (**18,8 %** des indications).



: Indications référant à la phase de relogement et la nouvelle installation (**58,7 %** des indications).

Tableau n°12 bis

Les synthèses sur les motifs du mécontentement (voir **Tableaux n°13** et **n°13 bis**) laissent apparaître des remarques familières, ayant déjà été explicitées dans les chapitres et les tableaux précédents. Un premier point d'importance doit préalablement être souligné : 7 enquêtés sur 52 de la Croix-Petit verte et mauve (soit 13,5 %) n'expriment aucune forme de mécontentement quand ils sont 19 sur 46 (soit 41,3 %) dans ce cas pour les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Ceci peut surprendre, compte tenu des remarques souvent critiques formulées dans les **Tableaux n°10** et **n°10 bis** « *Quelle aide particulière a le plus fait défaut lors de l'opération de relogement* », les **Tableaux n°11** et **n°11 bis** « *Moment le plus difficile lors de cette opération de rénovation urbaine* » ou les **Tableaux n°11** et **n°11 bis** « *Quelles améliorations seraient à apporter* ». Il n'y a pas nécessairement de contradictions entre ces deux informations. Les **Tableaux n°13** et **n°13 bis** traduisent la perception globale des enquêtés. Ceux-ci peuvent à la fois exprimer une satisfaction comme l'avait montré précédemment les **Tableaux n°12** et **n°12 bis** ou une absence de mécontentement et sur tel ou tel aspect plus précis faire part d'un regard critique. Une conclusion partielle s'impose toutefois et sur ce point, les **Tableaux n°12** et **n°12 bis** ainsi que les **Tableaux n°13** et **n°13 bis** témoignent d'une convergence : les enquêtés de la Croix-Petit verte en mauve sont à la fois moins satisfaits et plus mécontents que ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1).

La manière dont s'expriment ces mécontentements présente également un réel intérêt dans le sens où les deux populations successivement enquêtées ne mettent pas l'accent sur les mêmes aspects. La hiérarchie qui ressort des entretiens avec les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve est la suivante : 1) « Le déroulement même du déménagement » (18 fois, soit 30 % des indications formulées, correspondant par ailleurs à 34,6 % des ménages) – 2) « La pression pour accepter un nouveau logement » (12 fois, soit 23,1 % des ménages) – 3) « Les choix trop restreints de logements » (6 fois, soit 11,5 % des ménages) – 4) « Coût loyers – charges du nouveau logement » (5 fois, soit 9,6 % des ménages). Quant aux enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), c'est ainsi que les mécontentements exprimés peuvent être classés : 1) « Le déroulement même du déménagement » (10 fois, soit 16,4 % des indications formulées, correspondant par ailleurs à 21,7 % des ménages) – 2) « Le nouveau logement mal conçu » (8 fois, soit 17,4 % des ménages) – 3) « Le nouveau logement pas prêt (nombreux travaux) » (7 fois, soit 15,2 % des ménages) – 4) « Choix trop restreint de logements » (6 fois, soit 13 % des ménages) – 5) « Coût loyers – charges du nouveau logement » (6 fois, soit 13 % des ménages). Si le « déroulement même du déménagement » arrive en tête dans les deux cas, il est placé à un niveau de mécontentement plus faible par les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1).

L'insistance sur la question du déménagement a constitué un abcès de mécontentement dans le cas de la Croix-Petit verte et mauve. Les responsables de la mairie, des MOUS sociale et relogement, ainsi que du bailleur avaient convenu que ces critiques étaient le plus souvent justifiées lors de la première phase de l'opération. Ce point est d'autant plus important qu'il s'agit d'un moment sensible pour les enquêtés. Une attention plus grande y a visiblement été apportée lors de la phase suivante de l'opération de relogement grâce à l'amélioration du cahier des charges par OSICA (ex SCIC habitat IdF). Si le bailleur n'avait pas la responsabilité directe de cette opération, il devait néanmoins s'engager à trouver l'entreprise susceptible de la réaliser de la façon la plus efficace. Les propos tenus sur cette question par les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) tendent à laisser penser que des améliorations ont eu lieu.

Abordons maintenant un point souligné à plusieurs reprises par les enquêtés et méritant approfondissement, celui de l'augmentation du coût du loyer et des charges lors du passage au nouveau logement (voir les **Graphiques n°33** et **n°33 bis**). L'ANRU fixe des règles strictes dans ce domaine et tient à ce que le taux d'effort pour les ménages ne

s'accroisse pas à l'occasion d'une opération de rénovation urbaine⁶⁰. Comment expliquer dans ce cas, les critiques récurrentes sur ce point ?

Principaux motifs de mécontentement sur l'opération (verte et mauve) :

<u>Indications fournies par les ménages : 7 sur 52 (soit 13,5 %) n'ont exprimé : « aucun motif particulier de mécontentement »</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est évoquée :</u>	<u>En % du nombre d'indications explicitées :</u>
1) Le déroulement même du déménagement :	18	30,0
2) La pression pour accepter un nouveau logement :	12	20,0
3) Les choix trop restreints de logements :	6	10,0
4) Coût loyer-charges du nouveau logement :	5	8,2
5) La rupture avec les anciens voisins :	4	6,6
6) Regret des équipements et meubles de l'ancien logement :	3	5,0
7) Le nouveau logement est mal conçu :	2	3,3
8) La complexité et la lenteur des procédures de relogement :	1	1,7
9) L'absence de suivi après le relogement :	1	1,7
10) Les derniers partis ont été moins bien traités :	1	1,7
11) Les appartements murés de la Croix-Petit :	1	1,7
12) Le manque d'informations sur le lancement de l'opération :	1	1,7
13) Le choix du lieu d'installation (ville – quartier) :	1	1,7
14) La rénovation du quartier ne va pas nous profiter :	1	1,7
15) Les étages dans le nouveau logement (personne âgée) :	1	1,7
16) L'absence de calme dans le nouveau quartier :	1	1,7
17) Le nouveau logement n'était pas prêt (nombreux travaux) :	1	1,7
18) Mise en œuvre de la décohabitation des enfants :	0	0,0
19) Immeuble pas assez résidentielisé (digicode, etc.) :	0	0,0
<u>Nombre total d'indications (exprimées ou non) :</u>	<u>60</u>	<u>100,0</u>



: Indications référant à la recherche d'un nouveau logement (36,8 % des indications).



: Indications référant à la phase de relogement et la nouvelle installation (59,9 % des indications).

Tableau n°13

⁶⁰ Lors de l'entretien du mercredi 17 janvier 2007 à la Préfecture, M. de Villepin (chef du bureau logement, ayant à ce titre à superviser les différentes opérations ORU du Val-d'Oise) avait insisté sur ce point. Il avait par ailleurs émis l'hypothèse que des écarts pouvaient apparaître selon que les ménages sont ou non relogés par le bailleur initial (OSICA, ex SCIC habitat Idf) ou par un autre bailleur intervenant dans l'opération.

Principaux motifs de mécontentement sur l'opération (brune et pourpre phase 1) :

<u>Indications fournies par les ménages : 19 sur 46 (soit 41,3 %) n'ont exprimé : « aucun motif particulier de mécontentement »</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est évoquée :</u>	<u>En % du nombre d'indications explicitées :</u>
1) Le déroulement même du déménagement :	10	16,4
2) La pression pour accepter un nouveau logement :	3	4,9
3) Les choix trop restreints de logements :	6	9,8
4) Coût loyer-charges du nouveau logement :	6	9,8
5) La rupture avec les anciens voisins :	3	4,9
6) Regret des équipements et meubles de l'ancien logement :	2	3,3
7) Le nouveau logement est mal conçu :	8	13,1
8) La complexité et la lenteur des procédures de relogement :	2	3,3
9) L'absence de suivi après le relogement :	3	4,9
10) Les derniers partis ont été moins bien traités :	0	0,0
11) Les appartements murés de la Croix-Petit :	0	0,0
12) Le manque d'informations sur le lancement de l'opération :	0	0,0
13) Le choix du lieu d'installation (ville – quartier) :	2	3,3
14) La rénovation du quartier ne va pas nous profiter :	3	4,9
15) Les étages dans le nouveau logement (personne âgée) :	0	0,0
16) L'absence de calme dans le nouveau quartier :	4	6,6
17) Le nouveau logement n'était pas prêt (nombreux travaux) :	7	11,5
18) Mise en œuvre de la décohabitation des enfants :	1	1,6
19) Immeuble pas assez résidentialisé (digicode, etc.) :	1	1,6
<u>Nombre total d'indications (exprimées ou non) :</u>	<u>61</u>	<u>100,0</u>

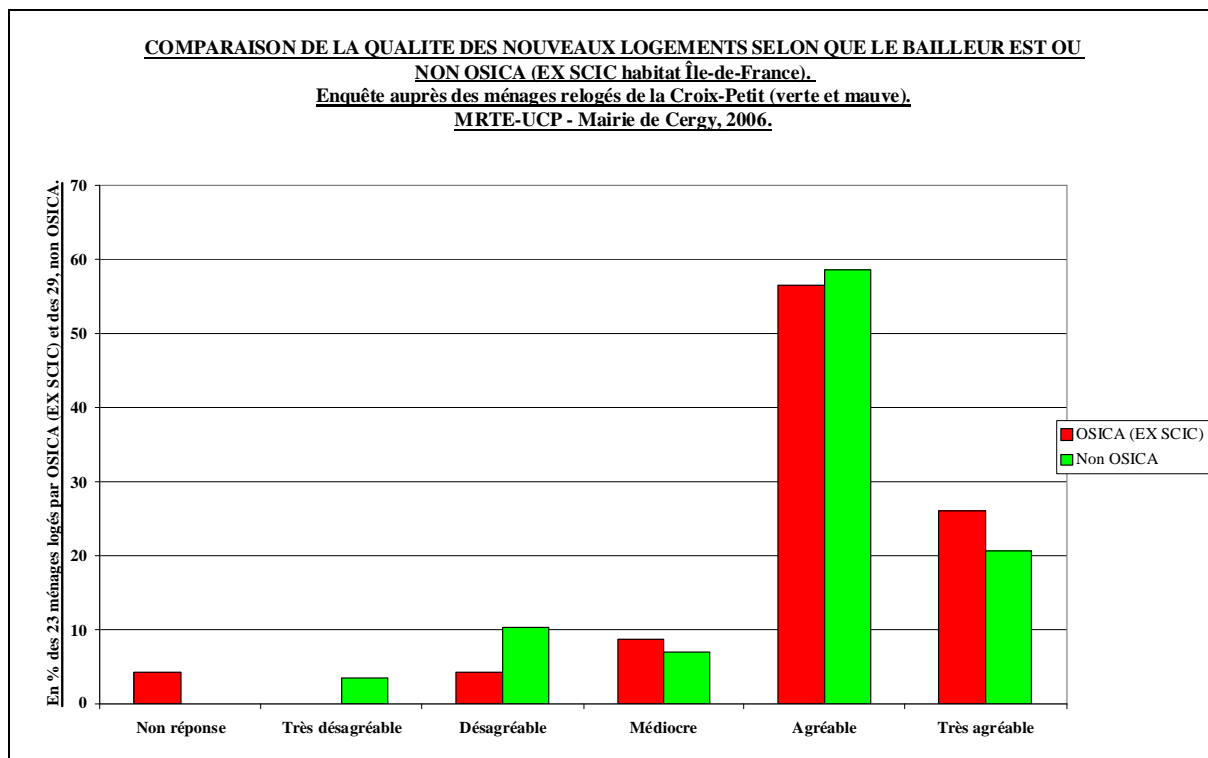


: Indications référant à la recherche d'un nouveau logement (22,9 % des indications).

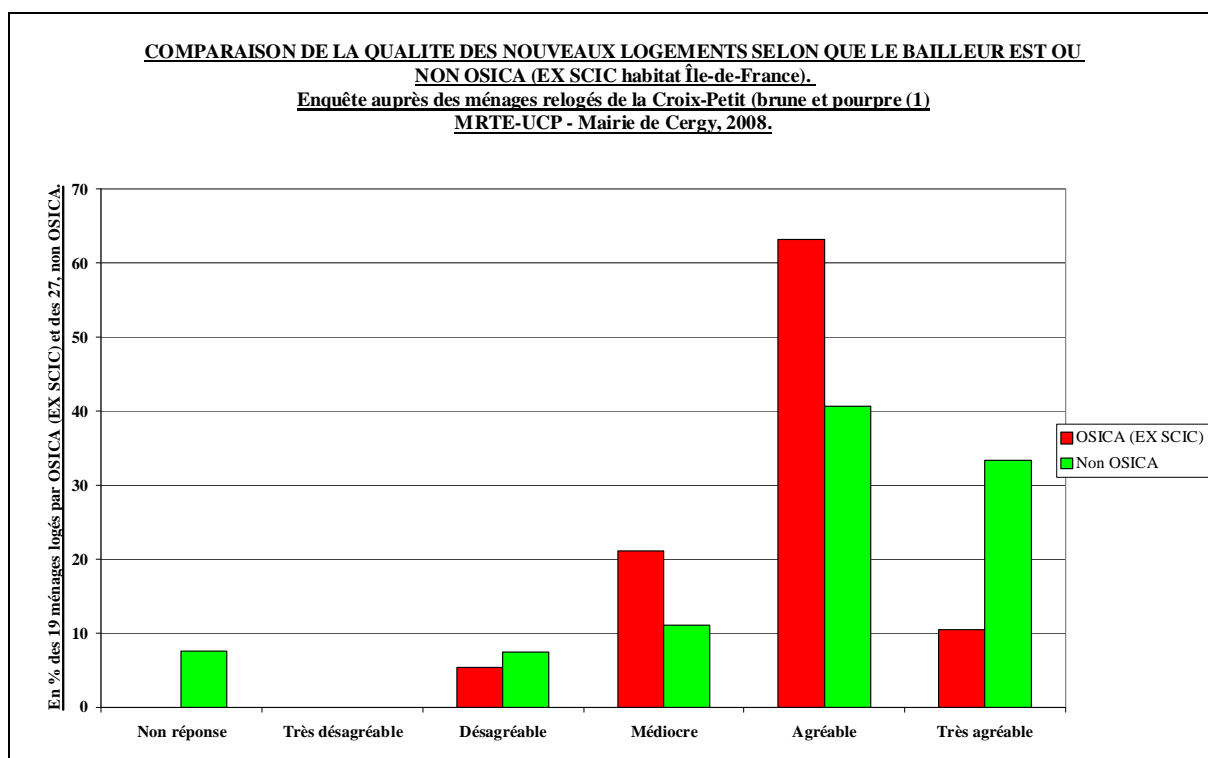


: Indications référant à la phase de relogement et la nouvelle installation (72,1 % des indications).

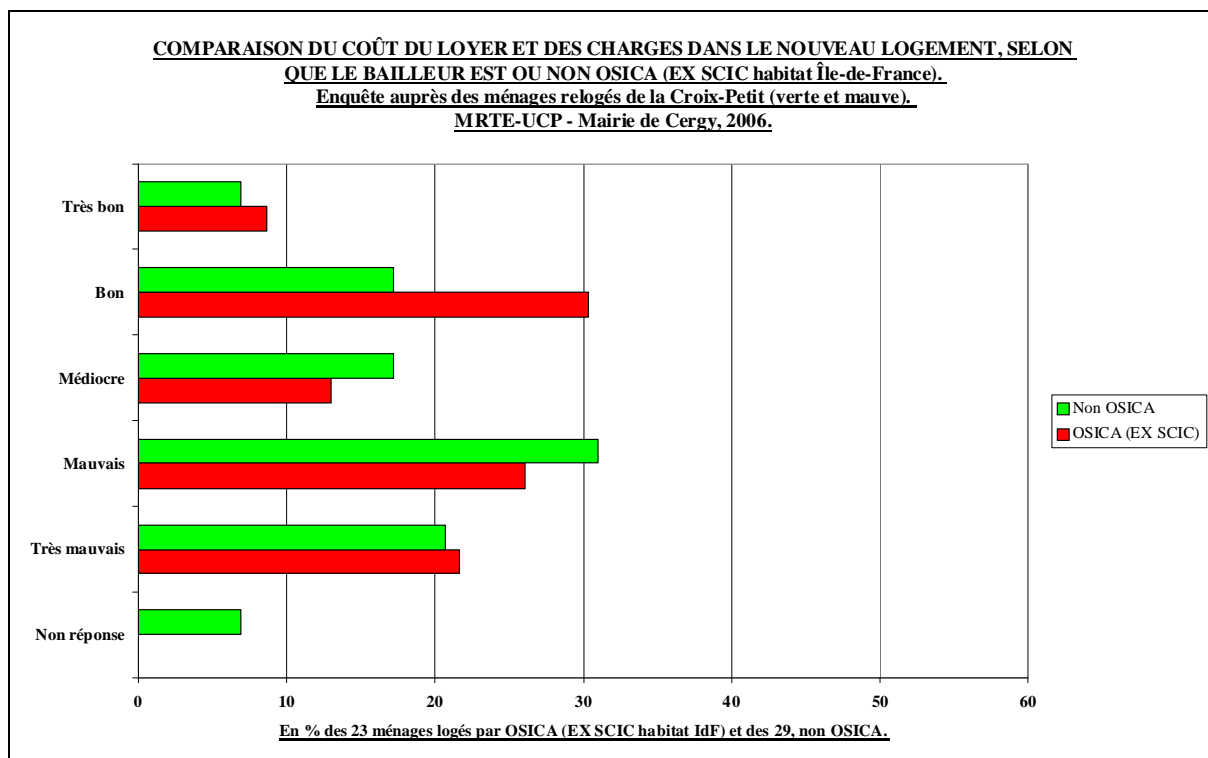
Tableau n°13 bis



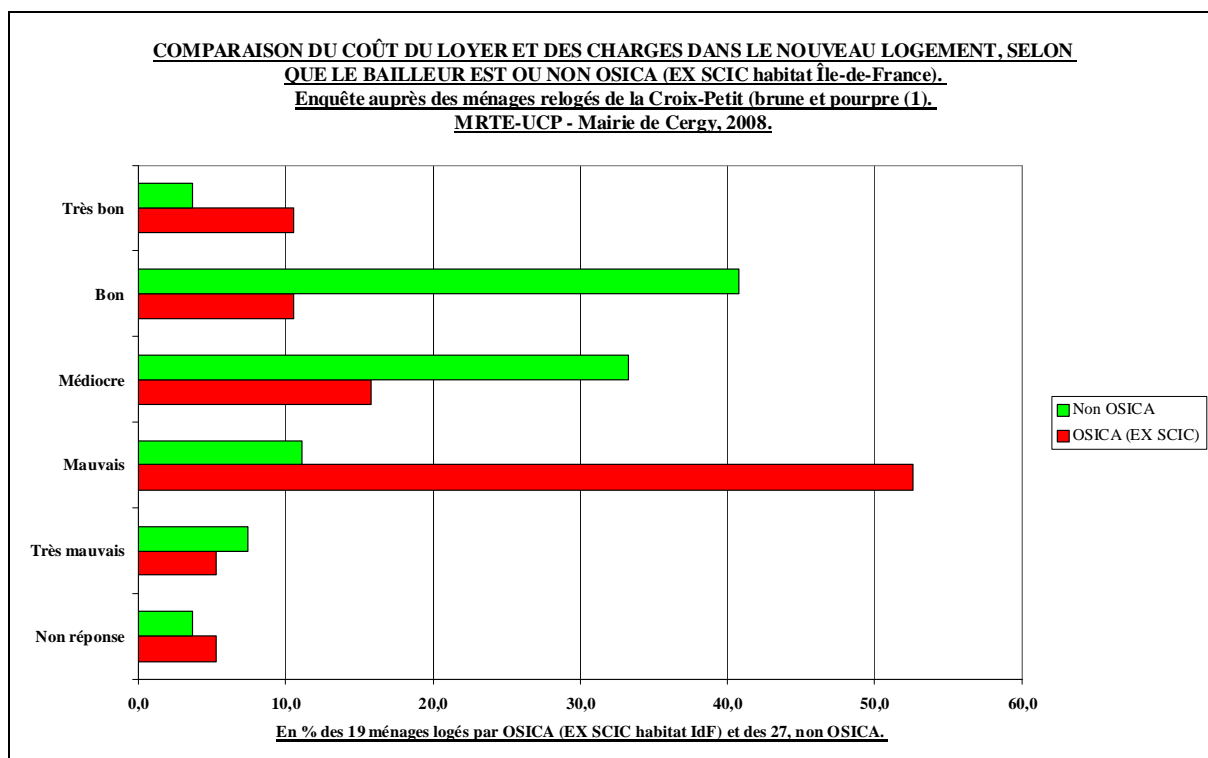
Graphique n°53



Graphique n°53 bis



Graphique n°54



Graphique n°54 bis

Les **Graphiques n°9** et **n°9 bis** ont montré que dans la population enquêtée, le poids des ménages relogés par OSICA (ex SCIC habitat Idf) était conforme à la structure de la population totale. Dans le cas de la Croix-Petit verte et mauve, 45 % des ménages de cette dernière sont relogés par ce bailleur, à comparer aux 44,2 % dans la population enquêtée et

aux 45,6 % dans celle non enquêtée. Dans celui de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), 41,8 % des ménages sont relogés par ce bailleur, à comparer aux 41,3 % dans la population enquêtée et aux 42,2 % dans celle non enquêtée. Cette très bonne représentativité des deux populations successivement enquêtées rend pertinent une étude en fonction de ce critère (relogement OSICA ex SCIC habitat Idf / relogement par un autre bailleur). Quand une évaluation du niveau de satisfaction est demandée aux enquêtés selon qu'ils sont ou non relogés par OSICA ex SCIC habitat Idf, le **Graphique n°53** montre que les résultats sont identiques. En effet, 82,6 % des relogés OSICA ex SCIC habitat Idf estiment que la qualité des logements est « bonne » ou « très bonne », quand ce taux descend très légèrement à 79,3 % dans le cas des autres bailleurs. Il va sans dire que ceci ne constitue pas un écart significatif. Le **Graphique n°53 bis** fournit de même des niveaux quasiment identiques, 73,7 % des enquêtés relogés par OSICA ex SCIC habitat Idf considérant que la qualité de leur nouveau logement est « bonne » ou « très bonne », à comparer aux 74 % de ceux relogés par un autre bailleur. En conclusion, la qualité du nouveau logement ne dépend pas du bailleur.

Le coût du loyer et des charges (**Graphiques n°54 et n°54 bis**) laisse par contre apparaître de sensibles différences. Dans le cas de la Croix-Petit verte et mauve, 39,1 % des relogés par OSICA ex SCIC habitat Idf considèrent la situation comme « bonne » ou « très bonne », quand ils ne sont que 24,1 % pour les autres bailleurs. Cet écart peut sembler faible, compte tenu des règles imposées lors de l'opération. En effet OSICA ex SCIC habitat Idf a surtout relogé les ménages les plus fragiles du point de vue social et de la solvabilité. Les ménages disposant de davantage de ressources peuvent être relogés par des bailleurs imposant des critères plus stricts. Aux ménages relogés par OSICA ex SCIC habitat Idf était appliqué le prix du m² initial, hors charges. Ceci étant destiné à ne pas accroître le taux d'effort des ménages qui devaient faire face à une mobilité subie. Par ailleurs, le bailleur devait reprendre la caution initiale et assurer le financement de l'intégralité des travaux, tel que décidé dans un « protocole travaux ». Dans le cas des relogements chez les autres bailleurs, les prises en charge différaient. Certes OSICA ex-SCIC habitat Idf payait les travaux effectués chez les autres bailleurs mais il semblerait que ceux-ci n'aient pas été réalisés de manière aussi rigoureuse. Autrement dit, il était logique de s'attendre à voir un mécontentement plus net du côté des ménages relogés par les autres bailleurs. Cette hypothèse initiale est de plus contredite par le cumul des modalités « mauvais » et « très mauvais ». OSICA ex SCIC habitat Idf obtient 47,8 %, légèrement moins que les autres bailleurs avec 51,7 %. Il faudrait pour une telle question être en mesure de faire la part du réel et du subjectif, de pouvoir évaluer les taux d'effort correspondant aux deux logements, en incluant les loyers et les charges. C'est la raison de l'étude plus approfondie sur cet aspect, qui sera développée au **Chapitre D)6) « Loyers, charges et taux d'effort »**. Elle n'a toutefois pu être conduite que pour les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, les résultats provenant des enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) n'étant pas connus au moment où fut lancée l'étude approfondie.

Concernant les charges, il est possible que celles-ci, en particulier dans le cas du chauffage électrique grèvent partiellement le budget des ménages. Les **Graphiques n°28 et n°28 bis** ont fourni des éléments sur ce point, même s'il ne s'agissait que d'évaluer le sentiment de satisfaction par rapport au mode de chauffage et non par rapport à son coût. Il n'est pas totalement à exclure non plus que vivant dans des logements de plus petite taille (voir **Graphiques n°25 et n°25 bis**), les ménages aient le sentiment de payer plus. Certains enquêtés ont à la question « principal mécontentement pour la famille » (points synthétisés dans le **Tableau n°12**) apportés des éléments concrets se rapportant aux aspects financiers. Ainsi le **n°7 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 3 personnes ;**

Non OSICA ex SCIC⁶¹ : « La principale raison de mécontentement réside dans le coût des charges. Chaque mois, le bailleur, le logement français, demande 72 euros de provision de charges, mais seront-elles remboursées. Par ailleurs, l'entretien des accès semble se dégrader. Tendances à la baisse, même si le gardien est toujours présent ». De même le **n°22 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [40 – 49 ans] ; Famille de quatre personnes ; Non OSICA ex SCIC]** : « La démolition soutenue par une injustice, le loyer très cher 813 € contre 500 € à la Croix-Petit, la mauvaise qualité de ce nouveau logement, la rupture avec les anciens voisins », le **n°27 : [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [40 – 49 ans] ; famille de 4 personnes ; Non OSICA ex SCIC]** « Parce que rien n'est à côté sauf la gare, trop de bruit, trop cher (813 € de loyer par mois), certains voisins ne sont pas agréables, le bâti est de mauvaise qualité »⁶² et de manière plus floue le **n°16 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [40 – 49 ans] ; Famille de trois personnes ; Non OSICA ex SCIC]** : « On n'a pas récupéré le dépôt de garantie de la Croix-Petit et il nous restait soi-disant des charges à payer à la SCIC ». Au-delà de ces témoignages, nous ne nous avancerons pas plus avant sur cette question, ne disposant pas à ce stade de l'étude de moyens de trancher de façon définitive.

Plus surprenant encore, sur la question du coût du nouveau logement, les réponses fournies par les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Comme l'indique le **Graphique n°54 bis**, les niveaux de satisfaction sont plus élevés pour les relogés hors OSICA ex SCIC habitat Idf, avec 44,4 % pour les modalités « très bon » ou de « bon » contre seulement 21 % pour les relogés par OSICA ex SCIC habitat Idf. Les modalités « mauvais » et « très mauvais » sont encore plus significatives, avec respectivement 18,5 % et 57,9 %. Le mécontentement des enquêtés s'est parfois clairement exprimé sur ce point. Ainsi le **n°80 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [60 – 74 ans] ; Ménage d'une personne ; OSICA ex SCIC]** : « De nous proposer les logements qui ont pas les mêmes surfaces, ni loyer que la Croix-Petit. Ils n'ont pas non plus les mêmes accessoires alors qu'ils l'avaient promis. Exemple : les WC, la baignoire. C'est pas pareil. Ce n'est pas conforme. J'ai déjà demandé plusieurs fois à ce qu'on me les refasse, on me les refait pas. Mon principal motif de mécontentement, c'est ça. C'est invivable. C'est des vieux trucs, ça n'existe plus ça. Je suis très mécontente de mon relogement. Je veux qu'on me relogé ! » ou le **n°88 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 4 personnes ; Non OSICA ex SCIC]** : « La seule chose, c'est qu'on est mécontent du parking dehors et des charges individuelles, c'est tout. Pourquoi ils ne font pas comme à la Croix-Petit pour la chaufferie... On n'a pas eu d'aide pour le déménagement. On nous a rien donné, à part les cartons d'emballage ». Plus brutalement le **n°86 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 5 personnes ; OSICA ex SCIC]** : « Le loyer. Ils nous disaient le même loyer ! (Note de l'enquêteur indiquant que l'enquêté montre alors sa facture de loyer). Regardez, 600 euros au début alors qu'il est signé 550 euros. La facture actuelle : 338 euros de loyer brut plus 130 euros de charges générales et il n'y a même pas d'ascenseur, vous avez vu l'état de l'escalier, plus 150 euros de charges eau et électricité, soit au total 576 euros. On s'est foutu de nous ! »⁶³. Si l'on excepte ces trois cas, il est surprenant qu'il n'y ait pas eu de prise de position plus explicite sur cette question, compte tenu des résultats apparus avec le **Graphique n°54 bis**. Il est possible que parfois, le mécontentement concernant le loyer se soit exprimé par l'entremise de la taille du logement, plusieurs enquêtés émettant des critiques

⁶¹ Compte tenu du thème abordé, il a ici semblé souhaitable d'ajouter à la présentation des ménages, une indication sur le bailleur, en se limitant à l'opposition simple, entre OSICA ex SCIC habitat Idf, ou Non OSICA ex SCIC.

⁶² Il est surprenant que la somme signalée par le **n°27** soit à l'euro près la même que celle du **n°22**. Ceci a été confirmé après la lecture des questionnaires papier résultant de la prise de notes par les enquêteurs. Le **n°22** a en l'occurrence comme bailleur Coopération et famille, le **n°27**, l'OPAC Oise.

⁶³ Les propos ont été restitués tels que transcrits par l'enquêteur, il n'est pas certain qu'ils fassent avancer la réflexion sur la question.

sur ce point. Ainsi le **n° 83 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [30 – 39 ans] ; Couple ; Non OSICA ex SCIC]** : « *Mécontentement, il n'y en a pas. On est juste un peu déçu d'avoir eu un logement petit. Plus grand, avec des pièces plus grandes, ça aurait été mieux. Mais, on est content d'avoir changé de quartier* », ou le **n°74 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 5 personnes ; Non OSICA ex SCIC]** : « *Bah ! L'espace parce que je vous ai dit, le fait d'avoir des chambres et tout ça ne suffit plus. J'ai besoin d'avoir de l'espace pour sécher le linge. Que je puisse vivre vraiment avec eux dans le salon où je ne suis pas obligée de dire à mes enfants chaque soir d'aller dans le salon (sic)* » ou encore le **n°82 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Ménage d'une personne ; Non OSICA ex SCIC]** : « *Là où je suis pas content, c'est que j'avais demandé un F3 et qu'ils m'ont donné un F2* ». Au final, il semble difficile en l'état de conclure sur les raisons ayant conduit les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre à signaler la mauvaise situation des loyers et des charges, en particulier pour ceux qui sont relogés par OSICA ex SCIC habitat Idf. Par ailleurs, dans le cas de la Croix-Petit verte et mauve, ce sont les enquêtés hors OSICA qui ont insisté le plus nettement sur la question du coût du loyer et des charges, inversement pour la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) où ce problème a d'abord été soulevé par les ménages relogés par OSICA.

Afin de vérifier ces résultats, des requêtes complémentaires ont été effectuées sur les sous-populations des deux enquêtes successives afin d'obtenir des données immédiatement comparables sous la forme des **Graphiques n°51 et n°51 bis**. Elles fournissent les résultats suivants : parmi les relogés OSICA ex SCIC habitat Idf de la Croix-Petit verte et mauve, 58,3 % estiment que leur situation est moins bonne, 37,5 % identique et 4,2 % meilleure. Pour ceux relogés Hors OSICA, les résultats sont les suivants : 75 %, 21,4 % et 3,6 %. Ceci confirme les résultats du **Graphique n°54**. Pour les relogés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), les résultats des relogés OSICA SCIC habitat Idf sont les suivants : moins bonne : 68,4 % ; identique : 26,3 % ; meilleure : 0 %. Quant à ceux relogés hors OSICA, ils indiquent : 40,7 %, 40,7 % et 11,1 %. Autrement dit les résultats du **Graphique n°54 bis** se trouvent là également confirmés. Il devient donc difficile en l'état de conclure sur l'incidence du bailleur sur l'amélioration ou l'aggravation des coûts et charges des ménages relogés.

Signalons que dans sa synthèse sur les opérations de renouvellement urbain⁶⁴, C. Lelévrier indique⁶⁵ : « *Le niveau moyen des loyers a augmenté partout (de + 14 % à Epinal, + 34 % à Orléans, à + 37 % à Cherbourg). En Île-de-France, le relogement se traduit par des hausses de loyer pour plus de la moitié des ménages relogés. Globalement, cette hausse s'explique principalement par les bas niveaux de loyer des logements démolis, liés à la fois au type de parc et à l'ancienneté d'occupation des locataires. Les paramètres sont nombreux dans la variation des loyers et des charges : loyer de départ, lieux et patrimoines de relogement, changement dans la taille du logement, changement dans le type et la qualité de l'habitat, changement dans les modes de chauffage...* ». Se retrouvent développées ici certaines des tendances observées dans le cas de la Croix-Petit.

⁶⁴ LELEVRIER C. (mars 2008) : « Mobilités et trajectoires résidentielles des ménages relogés lors d'opérations de renouvellement urbain – Synthèse des travaux menés entre 2004 et 2007 », PUCA, MEEDDAT, Grande Arche de la défense. 45 p.

⁶⁵ Op. cité p. 25.

▪ 5) *Satisfactions et mécontentement selon le quartier de résidence*

Cette dimension mérite que l'on s'y attarde. Le lieu de relogement a-t-il une incidence sur le niveau de satisfaction des ménages relogés ? Il faut rappeler que dans le cadre de l'opération Croix-Petit, plus de 80 % des ménages ont été relogés sur la commune même de Cergy⁶⁶. Dans son étude comparative sur l'impact de la rénovation urbaine, C. Lelévrier souligne⁶⁷ : « *Les ménages restent à proximité, dans la commune et les communes voisines, et principalement, dans le patrimoine du bailleur qui démolit. Dans la moitié des opérations, c'est plus de 80 % des ménages qui restent dans leur commune d'origine. Dans les sites franciliens, la moyenne est encore plus forte que dans les autres régions, puisque 93 % dans la même commune (rapport DREIF). Certains rapports ont évalué géographiquement la distance : en région Rhône-Alpes 46 des ménages se retrouvent à moins d'un km de leur logement d'origine et 73 % à moins de 5 kms. À Nice, 85,9 % des ménages sont relogés sur place ou dans un rayon d'un km dans le secteur de Nice-Est* » et plus loin « *Le relogement dans le patrimoine du bailleur d'origine est une tendance lourde : 60 à 80 % pour les sites des Rhône-Alpes (78 à 100 % si l'on ne prend en compte que les ménages relogés dans le logement social), 91 % dans les trois sites franciliens (recherche PUCA), 87 % à Orléans, 65 % à Epinal. Dans l'opération de Cherbourg, le relogement dans le patrimoine était d'ailleurs affiché comme un droit prioritaire des locataires relogés* ». Les relogements effectués dans l'opération Croix-Petit se retrouvent donc dans la fourchette haute pour la part des relogés sur la commune, sans que ceci ne soit exceptionnel dans le contexte francilien. Par contre, en ce qui concerne le nouveau bailleur, la part de relogements effectués dans le parc de OSICA SCIC habitat Idf paraît plutôt faible. Les **Cartes n°8** et **n°8 bis** ainsi que les **n°9** et **n°9 bis** peuvent permettre sous SIG MapInfo de calculer des distances par rapport au lieu de résidence initiale.

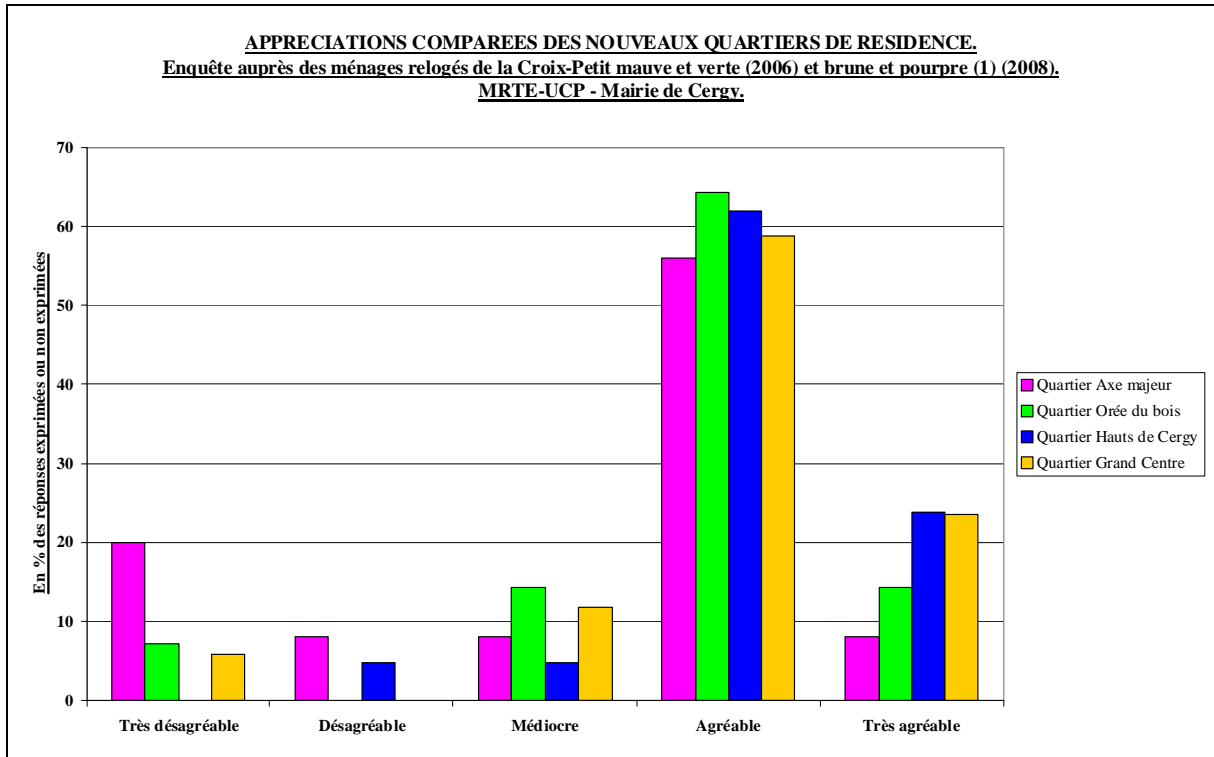
Le lieu du relogement a joué un rôle important lors de la phase de discussion entre les ménages et la MOUS logement. Rappelons que certains ménages avaient expressément souhaité ne pas être relogés sur un quartier qui leur déplaisait, pouvait leur paraître dangereux. Le **Tableau n°7** signale ainsi un refus de relogement dans le quartier de Marcouville à Pontoise et un sur le quartier de la Justice à Cergy. Le **Tableau n°7 bis** indique cinq refus du quartier Axe-majeur – Horloge à Cergy et un refus des Toupets à Vauréal.

Pour construire les **Graphiques n°55** et **n°56** ont été cumulées les appréciations provenant des deux phases de l'enquête. Ceci a permis de distinguer quatre quartiers d'implantation : Axe-majeur – Horloge (9 relogés Croix-Petit verte et mauve, 18 Croix-Petit brune et pourpre, phase 1), Orée du bois (respectivement 9 et 4), les Hauts-de-Cergy (respectivement 10 et 12) et Grand-Centre (12 et 5). Il n'a pas été possible d'intégrer les reloger aux Coteaux (4 et 6), ils étaient en effet trop peu nombreux parmi les enquêtés pour espérer en tirer des conclusions statistiques. Le cumul des modalités « très agréable » et « agréable » fournit la hiérarchie suivante pour la qualité du nouveau quartier de résidence : les Hauts-de-Cergy (85,7 %), Grand-Centre (82,3 %), Orée du bois (78,6 %) et Axe-majeur – Horloge (64 %). Si l'attention se porte maintenant sur la qualité du logement, quelques modifications apparaissent dans la hiérarchie : Grand-Centre (94,1 %), Orée du bois (78,6 %), les Hauts-de-Cergy (76,2 %) et Axe-majeur – Horloge (64 %). Au final, il semblerait que les quartiers Grand-Centre et les Hauts-de-Cergy satisfassent davantage les relogés, suivis de près

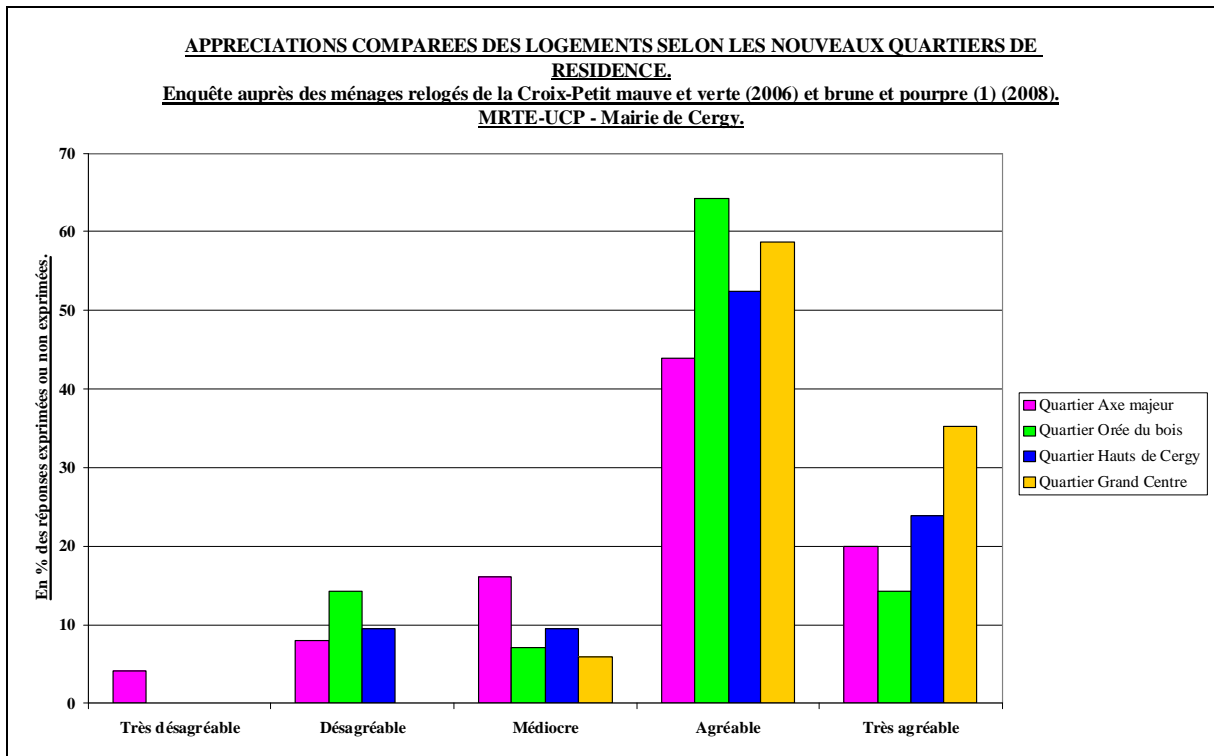
⁶⁶ Sur les 130 relogés de la Croix-Petit verte et mauve, 107 (soit 82,3 %) l'ont été sur la commune de Cergy. Sur les 110 ménages relogés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), ce fut le cas de 92 d'entre eux (soit 83,6 %).

⁶⁷ Ibid. Op. cité p. 18.

par l'Orée du bois. Par contre le quartier Axe-majeur – Horloge est moins massivement apprécié. Il faisait initialement l'objet d'une moindre demande de la part des ménages, voire de refus d'installation que nous avons précédemment rappelés. Les appréciations ultérieures semblent dans une certaine mesure confirmer cette défiance.



Graphique n°55



Graphique n°56

▪ **6) Loyers, charges et taux d'effort. Relogés Croix-Petit verte et mauve.**

Suite aux enquêtes conduites en 2006-2007 auprès des ménages relogés de la Croix-Petit verte et mauve (voir **Schéma n°1**) et du rapport remis au commanditaire, la mairie de Cergy, en avril 2007, il était apparu que parmi les 52 enquêtés, 35 d'entre eux avaient tout particulièrement souligné le fait de devoir désormais payer un coût (loyer plus charges) plus élevé pour leur logement. Le **Graphique n°33** pointait cet aspect dans le cadre d'une comparaison terme à terme entre les deux logements (avant et après relogement). D'une manière plus synthétique, le **Graphique n°51** soulignait que parmi les nombreux thèmes comparés, celui-ci se caractérisait comme ayant enregistré les plus fortes évolutions négatives. Enfin, le **Graphique n° 54** abordait la question des coûts sous l'angle des bailleurs (OSICA SCIC habitat Idf, *versus* Non OSICA). Précisons que parmi ces 35 enquêtés, 14 d'entre-eux furent relogés par OSICA SCIC Habitat Idf, le bailleur d'origine. Le fait que celui-ci se soit engagé à maintenir les mêmes loyers de base pour les ménages relogés de la Croix Petit, intrigue donc et incite à pousser plus avant les investigations sur cette question.

Ce travail va être réalisé par un étudiant-stagiaire (**Thomas Gillier**), ayant travaillé à la mairie de Cergy, auprès de M.-C. Guillet de janvier à juin 2008. Les analyses développées dans le **Chapitre n°D)6** « **Loyers, charges et taux d'effort. Relogés Croix-Petit verte et mauve** » sont le fruit de ses recherches et doivent intégralement être mises à son crédit. Les points qui sont ici abordés, s'appuient sur un rapport remis à la mairie de Cergy, le 15 avril 2008.

Sur le plan méthodologique, il va tout d'abord s'agir de distinguer les ménages relogés restés chez OSICA SCIC habitat Idf (**Groupe 1, Tableau 1)a**), voir **Annexe n°6**) de ceux ayant pu aller chez un autre bailleur (**Groupe 2, Tableau 2)a**), voir **Annexe n°6**) afin de mesurer si les premiers ont profité de cet engagement par rapport aux seconds. Dans un second temps, il s'agira de savoir si l'affirmation des 35 ménages de payer un loyer plus cher après leur relogement est fondée sur des chiffres objectifs et comparables, et dans l'affirmative, sur quelle part du loyer (loyer principal, loyer plus charges ou quittance) porte plus spécifiquement cette éventuelle augmentation. Le **Tableau n°14** tient lieu de synthèse des résultats obtenus. La méthodologie de recherche a consisté à retrouver des quittances de loyer juste avant et juste après le déménagement des ménages retenus, soit des documents datant de trois ou quatre ans. Ceux-ci pouvaient être consultés à la mairie de Cergy, à la MOUS relogement ou auprès du bailleur OSICA SCIC Habitat Idf. Notons toutefois qu'il a parfois été difficile de remonter le temps et d'obtenir des informations suffisamment fiables et complètes, concernant de façon exhaustive les 35 ménages⁶⁸. En conséquence, il est nécessaire de signaler que l'échantillon d'étude se trouve diminué de quelques unités selon les colonnes des **Tableaux n°1)a**) et **n°2)a**) (voir **Annexe 6**). Les moyennes d'augmentation des loyers dégagées au **Tableau n°14** doivent donc être comprises comme une approximation ne concernant que les quelques cas retenus ici et ne peuvent être généralisés à l'ensemble des relogements de la Croix-Petit verte et mauve.

Parmi les 35 relogements étudiés, cinq correspondent à des décohabitations. Ces personnes ne participaient pas ou seulement de manière partielle à leur ancien loyer. Installés dans leur nouvel appartement, ils sont nécessairement contraints de fournir un effort financier plus important. Ces cinq cas doivent être écartés afin de centrer l'étude sur les 30 personnes pour lesquelles une comparaison avant-après relogement reste porteuse de sens. Ces

⁶⁸ Ces 35 ménages seront par la suite réduits à 30, du fait de la présence parmi eux de 5 décohabitants. Leur situation spécifique empêchait que leur soit appliquée la même méthodologie.

recherches de quittances ont par ailleurs fait apparaître quelques cas où les APL ne furent reversées que plusieurs mois après le relogement. Les quittances retenues pour les tableaux sont alors les premières dans lesquelles les APL réapparaissent. Il n'est pas à exclure que dans certains cas cela explique pour partie le souvenir des ménages d'avoir eu à traverser une période financièrement difficile à la suite du relogement.

Un dernier point doit être précisé pour une bonne lecture des **Tableaux n°1a)** et **n°2a)** (voir **Annexe 6**). Pour les personnes relogées chez OSICA SCIC Habitat Idf (voir **Tableau n°1a)**, les « surfaces corrigées » et non les « surfaces habitables » (comme dans le cas du **Tableau n°2a)** sont renseignées. Il s'agit d'un indice permettant de calculer les loyers principaux. Il tient non seulement compte de la « surface habitable » mais aussi d'autres facteurs comme l'agencement des pièces ou les possibilités de rangement. Ainsi, pour deux appartements de même « surface habitable », l'un peut avoir une « surface corrigée » plus importante. Seule cette dernière est mentionnée dans le **Tableau n°1a)** (voir **Annexe 6**) car l'engagement de maintien de loyer fait par OSICA SCIC Habitat Idf, portait sur le loyer principal rapporté à cette « surface corrigée ». Pour le **Tableau n°14**, les comparaisons entre les deux groupes, « OSICA » et « autres bailleurs », sont donc faites avec des surfaces qui ne désignent pas la même chose, la « surface corrigée » variant en général autour d'une fois et demi la valeur de la « surface habitable ». Cette approximation était inévitable car les « surfaces corrigées » des appartements gérés par les autres bailleurs n'ont pu être retrouvées. Malgré cela, les différences trouvées entre les deux groupes sont suffisamment importantes pour rester significatives. Les principaux résultats de cette étude peuvent maintenant être présentés.

Comparaison des coûts du loyer et des charges et des taux d'effort pour les ménages de la Croix-Petit verte et mauve ayant signalé une détérioration de leur situation

	Evolution avant-après du loyer principal	Evolution avant-après du loyer plus charges	Evolution avant-après des quittances	Différence taux d'effort actuel - taux d'effort précédent	Evolution avant-après du rapport loyer principal / surface au m ²	Evolution avant-après du rapport loyer plus charges / surface au m ²	Evolution avant-après du rapport quittance / surface au m ²
Moyenne pour les personnes relogées chez OSICA (rapports calculés avec la « surface corrigée »)	38	7,818	-27	+ 1,70 %	0,34	0,031	-0,199
Moyenne pour les personnes relogées hors OSICA (rapport calculé avec la « surface habitable »)	121,765	58,895	19,105	+ 0,80 %	1,44	0,628	0,333
Moyenne générale de tous les relogés étudiés (30 ménages)	88,857	40,167	2,2	+ 1,13 %	0,99	0,402	0,131

Tableau n°14

- 1) On distingue bien une nette différence entre les ménages restés chez OSICA SCIC Habitat Idf et les autres. Les seconds ayant souffert d'une augmentation de loyer principal rapporté à la surface sensiblement supérieure. Ainsi pour les relogés OSICA SCIC habitat Idf, cette augmentation est en moyenne de 0,34 € quand elle est de 1,44 € pour le deuxième groupe (voir **Tableau n°14**). Dans le cas des relogés OSICA SCIC Habitat Idf, il est même possible de noter une diminution après relogement du rapport quittance / surface corrigée au m².
- 2) Même si l'augmentation chez OSICA SCIC Habitat Idf des loyers principaux rapportés à la surface reste nettement moindre qu'ailleurs, elle n'est tout de même pas nulle (+0,34€), contrairement aux engagements de ce bailleur. Cela représente une augmentation moyenne d'une bonne trentaine d'euros dans le loyer principal d'un appartement d'environ 100 m² de surface corrigée, soit un F3 moyen. Il faudrait multiplier le calcul sur un plus grand nombre de cas pour vérifier si cette augmentation constitue une exception ou une tendance générale sur cette première phase de relogement.
- 3) Etrangement, l'augmentation du taux d'effort est environ deux fois supérieure pour le groupe OSICA SCIC habitat Idf, par rapport à celle du groupe « autres bailleurs », soit respectivement + 1,7 % contre + 0,8 %. Ce résultat est en contradiction avec les résultats précédents, puisque l'augmentation des loyers est moindre chez OSICA SCIC habitat Idf. Les informations dont on dispose permettent de calculer que la « surface habitable » des nouveaux logements des relogés OSICA SCIC Habitat Idf est en moyenne de 2,70 m² plus grande que pour les anciens. Cette augmentation n'est que de 1,80 m² pour le groupe relogé hors OSICA. Il est possible de calculer que les APL des personnes du groupe OSICA SCIC Habitat Idf ont connu une augmentation moyenne de 41,60 € alors qu'elles n'augmentent que de 39,80 € pour les personnes du groupe hors OSICA. Néanmoins, ces quelques différences sont trop minimes pour influencer sensiblement sur le taux d'effort. Il faudrait surtout connaître les évolutions des ressources propres des ménages lors de la période du relogement. Quoiqu'il en soit, cet écart entre les deux groupes reste tout de même assez faible (0,90 %), et il ne semble pas nécessaire de se pencher plus avant sur ce problème. Il peut en effet résulter d'un simple hasard consécutif à la petite taille de l'échantillon étudié.
- 4) L'ancienneté à la Croix Petit ne semble pas être un élément très significatif pour expliquer les plus grandes augmentations des loyers. Des inflations importantes peuvent apparaître pour des gens qui n'étaient dans le quartier que depuis moins de 5 ans. *A contrario*, des « anciens » de la Croix Petit peuvent avoir bénéficié d'une hausse de loyer très faible dans leur nouvel appartement, et ce même pour des relogés chez d'autres bailleurs qu'OSICA.

En conclusion, il semble possible d'indiquer que les ménages relogés chez OSICA SCIC Habitat Idf se retrouvent comme il avait été préalablement supposé plutôt mieux lotis que les autres. Qu'il s'agisse de l'évolution du loyer principal, de celle du loyer plus charges ou de la quittance rapportée à la surface, ils bénéficient très souvent d'un prix en euro au mètre carré plus avantageux. Néanmoins, leur taux d'effort est en moyenne plus important et le rapport loyer principal / surface corrigée, qui devait normalement rester identique, semble bien avoir un peu augmenté. Au sein des deux groupes confondus, 13 personnes sur les 30 (hors décohabitations) affirmant payer plus cher après leur relogement ont en réalité des quittances désormais inférieures aux précédentes. Parmi ceux-ci, 9 ont un moindre taux d'effort, même s'il s'agit souvent d'appartements moins grands. Rapportée au m², 12 personnes ont une nouvelle quittance plus avantageuse qu'auparavant. Certains ménages de cette étude ont quitté un logement ancien pour avoir accès à un logement neuf.

Certains, pour des raisons de composition du ménage ont été relogés dans des F5 quand ils résidaient initialement dans des F3. En conséquence, il serait nécessaire de savoir ce que les personnes interrogées entendaient par « payer un loyer plus cher ». En valeur absolue, il est évident dans ces cas-là que l'augmentation est notoire et qu'il ne peut difficilement en être autrement. Le sens de leurs déclarations semblent donc plutôt devoir être compris non pas comme l'affirmation objective de déboursier plus à chaque échéance mais plutôt comme le sentiment, subjectif et très difficile à évaluer précisément, d'avoir un rapport qualité-prix désormais moins bon. Il n'est pas à exclure que dans leur appréciation entrent en ligne de compte, outre les qualités intrinsèques du logement (agencement des pièces, taille du logement, rangements disponibles, etc.), les aménités du quartier : nombre d'infrastructures, de commerces ou encore de transports en communs à proximité, etc. Autant de facteurs qui pourraient justifier de payer un loyer plus ou moins important mais qui ne figurent pas dans les tableaux ayant conduit à ces analyses. Autrement dit, une analyse rigoureuse sur les coûts du logement et sur les taux d'effort, impose de raisonner « toutes choses égales par ailleurs ». Le travail réalisé par T. Gillier présente l'indéniable intérêt de proposer des pistes permettant de répondre à ces questions. Elles réussissent dans une certaine mesure à objectiver les propos parfois en partie subjectifs des ménages enquêtés. Compte tenu des résultats surprenants⁶⁹ obtenus lors de l'enquête auprès des ménages de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), il semble souhaitable de généraliser ce type d'approche.

⁶⁹ Rappelons que ces enquêtés ont signalé comme ceux de la Croix-Petit verte et mauve une dégradation de leurs conditions de loyers (voir **Graphiques n°33 bis** et **n°51 bis**), mais qu'en plus, ce sont les ménages relogés par OSICA SCIC Habitat IdF qui ont été les plus critiques (voir **Graphique n°54 bis**). Ceci mérite pour le moins une vérification critique sur le mode de celle qui a été mise en œuvre par T. Gillier.

○ **E) Déracinement – Ré-enracinement : appropriation territoriale et réorganisation des réseaux**

▪ ***1) Regards sur les motivations de l'opération de rénovation urbaine***

Pour conclure sur l'opération de rénovation urbaine, il est intéressant de demander aux ménages comment ils expliquent le lancement par la mairie d'une telle opération, quelle (s) cause (s) a pu selon eux la justifier ? Le regard est donc différent de ceux portés précédemment sur les « facteurs de la dégradation du quartier » (voir **Tableaux n°4 et n°4 bis**), sur les « actions qui auraient pu éviter la dégradation du quartier » (voir **Tableaux n°5 et n°5 bis**), ou sur les « réactions à l'annonce de l'opération de rénovation urbaine » (voir **Tableaux n°6 et n°6bis**). Il s'agit donc ici d'apporter un regard complémentaire aux thèmes déjà abordés, de voir si demeure une forme de ressentiment par rapport à cette opération. Les réponses obtenues pourront également être mises en relations avec les **Graphiques n°17 et n°17 bis, n°18 et n°18 bis, n°19 et n°19 bis** et enfin **n°20 et n°20 bis** dans lesquels les enquêtés exprimaient leur avis sur l'opération de rénovation urbaine.

Se distinguent sans réelle surprise (voir **Tableau n°15**), compte tenu des réflexions préalablement conduites sur la question, des explications référant à la thématique sociale, au sens large : les problèmes de délinquance, de marginalisation, de relation avec les jeunes, de confrontation directe entre une partie des jeunes du quartier et les forces de l'ordre (30 % des explications formulées ou non, les non-réponses ayant ici un sens), mais aussi des explications référant à l'insuffisante valorisation immobilière de ce territoire (20 % des explications). Ceci a contribué à alimenter le sentiment d'injustice auquel il a par ailleurs été fait référence, sous la forme, « on a voulu se débarrasser de nous ».

Les opérations de rénovation urbaine sont généralement mises en œuvre au nom de la « mixité sociale ». Or, comme il est indiqué en introduction d'un ouvrage récent [Jaillet, Perrin, Ménard, 2008] : « *L'appréciation de la mixité sociale ou de la ségrégation a souvent été analysée en référence au seul aspect résidentiel. S'il est essentiel, ce n'est pas la seule dimension à prendre en compte pour analyser la mixité sociale ; il faut également prendre en considération les pratiques sociales dans l'espace urbain, de coexistence, de rencontre ou de côtoiement, de distance, d'ignorance ou d'affrontement, aux différentes échelles où elles peuvent s'observer* »⁷⁰. En l'occurrence, l'implantation en cœur de ville de ce quartier permettait aux résidents d'utiliser des équipements commerciaux, de loisirs ou autres, répondant à une mixité fonctionnelle, entendu comme l'utilisation de mêmes aménités urbaines par des populations socialement différenciées. Homogénéité résidentielle et mixité fonctionnelle peuvent donc coexister. Tout comme nous savons depuis le célèbre article de Chamboredon et Lemaire que proximité spatiale ne conduit pas à une proximité sociale⁷¹.

L'image première qui en ressort est celle d'un quartier devenu ingérable, comme l'indique le **n°13 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 2 personnes]** : « *Les mauvaises fréquentations au sein du quartier. Les flics et les pompiers pouvaient plus venir. Les flics, je peux comprendre, mais les pompiers, quand même... Ils ont balancé une fois des machines à laver des toits, des boules de pétanques... Ils criaient fort* », ce que confirme le **n°12 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [30 – 39 ans] ; Couple de deux**

⁷⁰ Op. cité p. 15.

⁷¹ CHAMBOREDON, J-C, LEMAIRE, M. (1970) : « Proximité spatiale et distance sociale : les grands ensembles et leur peuplement ».

personnes] : « D'abord pour la délinquance. C'était probablement la raison première en 2003-2004. La police venait quasiment tous les jours. De plus, les pompiers ne pouvaient pas intervenir sans la police » ou encore le **n° 6 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 3 personnes**] : « La dégradation par les jeunes. Les carreaux cassés, les feux dans les poubelles. Les policiers se faisaient agresser. On leur lançait des choses depuis les toits. C'est pour cette raison qu'ils ont préféré détruire ». De même le **n°11 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 3 personnes**] : « J'espère que c'est à cause des problèmes de sécurité avec les bandes, sinon, les immeubles étaient bien. S'il n'y avait pas eu les problèmes de sécurité, cela aurait été un quartier formidable. Mais quand on voyait le bordel parfois, il aurait fallu dynamiter. Il y avait de super appartements. Certains immeubles étaient à virer. Il aurait fallu se débarrasser des jeunes branleurs. Ceci renvoie au problème de l'autorité des parents. Seuls quelques jeunes de quelques familles mettaient la pagaille. On a préféré éparpiller tout le monde alors qu'on aurait pu se débarrasser des fauteurs de troubles, mais pas sur Cergy, car ils revenaient systématiquement. On ne doit pas laisser traîner des enfants de 6 - 7 ans jusqu'à 11 heures du soir dehors. Le premier contrôle est celui des parents ». Nous retrouvons ici certaines des analyses développées aux **Chapitres B)2) : « Avis sur l'évolution du quartier », B)3) : « Facteurs de la dégradation du quartier »** ou **C)1) : « Réactions à l'opération de rénovation urbaine »**. Elles surprennent par l'absence de solution efficace aux problèmes posés par la délinquance sur un quartier, somme toute de taille réduite. La police était perçue comme une force extérieure conduisant de manière sporadique des actions et non comme un élément de stabilisation dans la durée du quartier. Les modalités d'intervention constituent probablement un levier à partir duquel il aurait été possible d'agir (à un certain moment) et qui aurait pu, en conséquence, se révéler capable d'éviter la bifurcation devenue irréversible. Cette incapacité à résoudre ces dérives expliquerait donc pour une part importante des enquêtés, le choix de détruire le quartier, ce que résume le **n°10 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [30 – 39 ans] ; famille de 4 personnes**] : « Vérité ou pas ? Tellement de concentration de problèmes sur la ville de Cergy et sur le quartier en particulier. Il fallait un projet nouveau pour briser cette atmosphère de délinquance cachée ou moins cachée. Il fallait faire bouger les gens les plus ancrés. Ce choix était compréhensible, car les pompiers, les secours ne voulaient pas entrer. Cela représentait donc des risques en cas de problèmes. Le choix de détruire a été un choix radical, mais compréhensible ».

Un autre type d'analyse tend à faire prévaloir des aspects en relation avec la valorisation des territoires. Soit que l'analyse se limite aux questions urbanistiques, comme le **n°18 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [30 – 39 ans] ; Famille de quatre personnes**] : « Peut être que les immeubles étaient trop grands ; que c'était pour faire des plus petits. Deux personnes par pallier, cela fait du bien ; Trois – quatre, c'est pas évident » soit qu'elles abordent la question des inégalités de valorisation immobilière. Le quartier de la Croix-Petit, trop bien situé en cœur de ville aurait pu susciter des appétits, ainsi la façon dont le **n°42 [CP1 ; Installation : (1982-1992) ; [20 – 29 ans] ; Couple de deux personnes**] analyse la situation : « La réputation du quartier. On était trop bien placé : commerces, bus, gare. Il y a eu une pression des habitants dans les pavillons alentours, une pression de la police, une pression de la SCIC, car les habitants ne payaient pas leur loyer. La mairie ne voulait plus faire les efforts d'une deuxième rénovation » ou le **n°21 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 5 personnes**] : « Ce sont des raisons économiques. Le territoire est attrayant : c'est une zone non-ZEP en plein centre de l'agglomération de Cergy-Pontoise. C'est donc un territoire "à valoriser" sur le plan immobilier pour les classes supérieures à nous. Nous étions devenus indésirables dans le centre ville. La délinquance d'une minorité d'entre nous n'a été qu'un prétexte pour nous chasser. S'ils avaient vraiment voulu faire quelque chose pour nous, ils auraient pris une

autre option ». S'exprime ici un sentiment ayant joué un rôle important lors la première phase de l'opération (voir **Tableau n°6**), lorsque circulaient des rumeurs non vérifiables, celui d'être victimes d'une opération de spéculation immobilière. D'autres enquêtés abondent dans ce sens. Le **n°29 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [20 – 29 ans] ; Couple de 2 personnes]** : « *La Croix-Petit leur rapporte rien et ils ont voulu raser et donner ces logements aux gens plus riches qui leur rapportent quelque chose* », ou le **n°27 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « *Je pense que c'était un emplacement qui était bien pour des constructions destinées aux classes sociales plus aisées* », voire le **n°9 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « *À cause des dégradations. C'était un quartier bien situé et il y avait certainement mieux à faire avec. Voir les projets qui ont été montrés* ». Certains enquêtés voient dans cette opération la volonté de disperser des populations fragiles, comme le **n°37 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [60 – 74 ans] ; Famille de cinq personnes]** : « *Pour disperser tous les habitants de la Croix-Petit énormément touchés par le chômage et la délinquance* », en les remplaçant par des catégories plus aisées, ainsi le **n°39 [CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [50 – 59 ans] ; Famille de quatre personnes]** : « *Le quartier était au milieu. Il gênait. Ils veulent mettre une route, agrandir les logements, construire des logements universitaires, laisser la place aux étudiants plutôt qu'aux jeunes. La police n'arrivait plus à rentrer dans la Croix-Petit parce que les jeunes envoyaient des objets* ». Après l'incapacité du bailleur de limiter la dégradation du bâti (voir **Tableau n°4**), puis l'incapacité des autorités locales de faire face aux dérives liées à la délinquance, l'autre aspect frappant des évolutions ayant enregistré ce quartier est l'incapacité des habitants de s'organiser à la fois face aux défis sécuritaires qui les concernaient au premier chef, puis de s'organiser face au projet de rénovation dont ils ne partageaient pas les objectifs (tout du moins pour une partie d'entre eux, comme l'a indiqué le **Tableau n°6**). Se trouvent ici confortées les analyses caractérisant les politiques urbaines françaises comme privilégiant l'approche par les territoires et non par la capacité de mobilisation des individus [Donzelot, 2003]. À sa façon, le **n°15 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 4 personnes]** conclut sur ces questions : « *C'est avant tout un intérêt financier et immobilier. Malgré leur promesse de reloger dans 300 logements (le problème : les loyers). On n'a pas très envie de s'enquiquiner à y retourner. Il y a trop de souvenirs et cela ne sera plus la même chose. Un jeune que j'ai récemment croisé m'a dit "où que vous alliez, vous serez toujours de la Croix-Petit"* ». Il aborde en effet la question des liens qui persistent par-delà le relogement des ménages dans d'autres quartiers et aussi les projets résidentiels des anciens résidents de la Croix-Petit. Deux aspects que nous allons développer ultérieurement et qui changent le regard puisqu'il ne s'agit plus de s'interroger sur l'opération de rénovation urbaine en soi, mais de dégager la manière dont les enquêtés vivent leur présent et se projettent dans l'avenir.

Les explications fournies par les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) s'inscrivent sur de nombreux points dans les pas des explications proposées par ceux de la Croix-Petit verte et mauve. Les **Tableaux n°15** et **n°15 bis** présentent d'assez fortes similitudes, ce qui n'a pas toujours été le cas dans d'autres domaines. Les non-réponses sont au nombre de 13 à la Croix-Petit verte et mauve, de 8 à la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Les explications référant à l'urbanisme pèsent 13,3 % des réponses (incluant celles explicitement exprimées, mais aussi les non-réponses⁷²), dans le premier cas, 19,8 % dans le second. Les explications à caractère social, respectivement à 40 % et 43 %. Celles correspondant à des formes de valorisation de la rente immobilière à 20 % et 23,2 %. Enfin la hiérarchie des propositions plus précises qui sont fournies présente également d'assez fortes

⁷² Dans ce cas, il a été jugé pertinent de maintenir les non-réponses dans les tableaux car elles correspondent à un avis en creux.

ressemblances, la « délinquance et les problèmes entre les jeunes et la police » étant présentée dans les deux cas comme la première explication.

Quelles étaient les motivations de l'opération de rénovation urbaine lancée par la mairie (verte et mauve) :

<u>Réponses, ou non-réponses émises par les ménages :</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est apparue :</u>	<u>En % du nombre d'avis exprimés ou non :</u>
1) Pas d'avis sur la question :	13	21,7
2) Délinquance, problèmes entre les jeunes et la police :	11	18,3
3) Réputation d'un quartier devenu incontrôlable :	10	16,7
4) Un quartier bien situé, intéressant pour des catégories aisées :	9	15,0
5) Construire des bâtiments et des logements plus agréables :	6	10,0
6) Réaliser une opération financière intéressante :	3	5,0
7) Disperser les personnes à problèmes :	3	5,0
8) Dégradation, vétusté des bâtiments :	2	3,3
9) Il n'y avait rien d'autre à faire :	2	3,3
10) Une décision du gouvernement, politique de la ville :	1	1,7
11) Les loyers étaient trop bas :	0	0,0
12) Au nom de la « mixité sociale », pour nous chasser :	0	0,0
13) Détruire des bâtiments quand il manque des logements... :	0	0,0
14) Faire des logements pour les étudiants :	0	0,0
15) Ne plus voir les étrangers près de la préfecture :	0	0,0
Nombre total d'avis (ou de non avis) sur la question :	60	100,0



: Explication renvoyant à l'urbanisme (**13,3 %** des propositions exprimées ou non).



: Explication à caractère social (**40,0 %** des propositions exprimées ou non).



: Explication supposant un projet destiné à valoriser la rente immobilière (**20,0 %** des propositions exprimées ou non).

Tableau n°15

**Quelles étaient les motivations de l'opération de rénovation urbaine lancée par la mairie
(brune et pourpre phase 1) :**

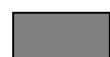
<u>Réponses, ou non-réponses émises par les ménages :</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est apparue :</u>	<u>En % du nombre d'avis exprimés ou non :</u>
1) Pas d'avis sur la question :	8	9,3
2) Délinquance, problèmes entre les jeunes et la police :	15	17,4
3) Réputation d'un quartier devenu incontrôlable :	9	10,5
4) Un quartier bien situé, intéressant pour des catégories aisées :	10	11,6
5) Construire des bâtiments et des logements plus agréables :	5	5,8
6) Réaliser une opération financière intéressante :	7	8,1
7) Disperser les personnes à problèmes :	10	11,6
8) Dégradation, vétusté des bâtiments :	9	10,5
9) Il n'y avait rien d'autre à faire :	4	4,7
10) Une décision du gouvernement, politique de la ville :	0	0,0
11) Les loyers étaient trop bas :	3	3,5
12) Au nom de la « mixité sociale », pour nous chasser :	1	1,2
13) Détruire des bâtiments quand il manque des logements... :	1	1,2
14) Faire des logements pour les étudiants :	2	2,3
15) Ne plus voir les étrangers près de la préfecture :	2	2,3
Nombre total d'avis (ou de non avis) sur la question :	<u>86</u>	<u>100,0</u>



: Explication renvoyant à l'urbanisme (**19,8 %** des propositions exprimées ou non).



: Explication à caractère social (**43 %** des propositions exprimées ou non).



: Explication supposant un projet destiné à valoriser la rente immobilière (**23,2 %** des propositions exprimées ou non).

Tableau n°15 bis

De manière plus précise, les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) se sont exprimés sur cette question et ont fréquemment été prolixes. Ils se divisent en deux groupes, selon qu'ils mettent l'accent sur la dégradation irréversible du quartier ou sur une opération de rénovation urbaine de grande ampleur destinée à valoriser un territoire bien situé.

Dans la première catégorie, se retrouvent des expressions et formulations déjà entendues au **Chapitre B** « *Perception générale sur le quartier et son évolution* ». Ainsi, le

n°53 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [50 – 59 ans] ; Ménage d'une personne] s'exprime sur ce sujet : « À mon avis, c'est la dégradation du quartier... C'était pas une réussite, il n'y avait pas de gardien, rien ! Personne ne surveillait quoi que ce soit ! C'était dégradé et sale. Et personne travaille là-bas... », de même le **n° 58 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 3 personnes]** en mettant l'accent sur la dégradation du quartier : « Ben, il en avait peut-être besoin, l'état de vétusté. Peut-être le fait qu'il y ait beaucoup de délinquance dans ces quartiers, pour euh... un peu éclater les... les bandes peut-être. Pour éviter qu'il y ait trop... de rassemblement... peut-être... Mais bon, si c'est des... en général même si ils éclatent... ce qui ont... ce qui avait au quartier, ils vont le retrouver ailleurs. Ça sert pas à grand chose, même s'ils éclatent... ce qui ont... ce qui avait au quartier, ils vont le retrouver ailleurs. Ça sert pas à grand chose. Enfin, je pense pas que ça serve à grand chose quoi... », le **n°63 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 5 personnes]** : « À mon avis c'était la délinquance. C'était trop là-bas... Y'en avait trop ! Entre la drogue, l'argent, les armes... Fallait les séparer. Ça fait mal, mais c'était mieux comme ça ! » ou encore le **n°67 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Couple]** : « Parce qu'à mon avis, c'était la seule solution pour éparpiller un petit peu la racaille. Je pense qu'il n'y avait pas d'autres solutions ». Le **n°57 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 5 personnes]** insiste sur la question de l'image du quartier : « Ben ! Peut-être la mauvaise réputation, les jeunes qui... qui... il a pris beaucoup de mauvaise réputation, comme quoi les jeunes ils faisaient n'importe quoi et donc... Y'a des fois la police qui vient tout le temps... euh... Mais d'autres choses aussi... ». Le thème du ghetto revient à plusieurs reprises, ainsi le **n°61 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [60 – 74 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « Ils l'ont pas dit directement. Ils démolissent pour... pour mélanger les gens, parce que c'était un ghetto, il y avait de la délinquance... Mais si c'était que ça, y'avait des quartiers beaucoup plus pourris que ça à Cergy ! », de même le **n° 54 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 3 personnes]** en mettant davantage l'accent sur le désœuvrement des jeunes et ses conséquences : « Ben oui, parce que... parce que c'était un ghetto !! C'était un ghetto euh... Y'avait trop de dealers, c'est ce que j'ai dit. Y'avait que des voleurs là-bas ! Les jeunes... c'était pas possible ! Ils sont là-bas toute la journée... Ils sont à squatter, à suivre le mouvement des gens, ceux qui vont au boulot et puis après... pour faire n'importe quoi. Voilà ! ». Allant dans le même sens, les tensions avec la police sont fréquemment évoquées, comme avec le **n°74 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 5 personnes]** : « Bah ! Je pense que c'était par rapport à la démolition du quartier. Ça devenait un quartier sans lois et je pense que c'est pour ça qu'ils ont voulu démolir. Il y avait des ennuis avec les flics. » ou le **n°87 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [60 – 74 ans] ; Couple]** : « Moi, je pensais que c'est parce qu'il y avait trop de police, ils cassaient, ils mettaient le feu, il en a marre aussi le maire. Moi, je pense je ne sais pas ! Ils n'étaient pas trop vieux... C'est pour ça, ils avaient mis le feu, il y a un monsieur qui était mort. Trop de dégradations ! ». Ces enquêtés ont généralement justifié la rénovation du quartier par les problèmes auxquels il était confronté. Ceux ayant mis l'accent sur les objectifs de valorisation de la situation du quartier furent davantage critiques.

Le **n°81 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 4 personnes]** lie les deux aspects, délinquance et valorisation de la rente de situation : « Honnêtement, je pense que c'est un quartier qui était proche du centre et de la préfecture et qu'ils veulent en faire un quartier chic pour améliorer le centre. Parce que dire que c'est pour dispatcher un peu les familles à droite, à gauche pour éviter la délinquance... Euh... Quand je rencontre d'anciens voisins, je vois qu'ils se retrouvent beaucoup aux Linandes, à Saint-Christophe, ici, c'est très peu. Mais bon, les gens se sont regroupés malgré tout, donc on peut pas dire que c'est pour dispatcher les risques de délinquance. Même les appartements ils avaient subi une rénovation il y a dix ans, qu'on a bien payé d'ailleurs. Y'a des immeubles qui sont pires que

ça. C'était récupérable, mais je pense que le projet c'était de faire quelque chose de très chic en bordure de préfecture ». Plus lapidaire, le **n°64 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [50 – 59 ans] ; Ménage d'une personne]** aborde une thématique que l'on va retrouver à plusieurs reprises : « Je pense que... On nous a dit que les maisons n'étaient pas dans les normes... Et puis, Cergy s'enrichissait... Et donc, la Croix-Petit faisait tâche », de même le **n°66 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « Oh ! Bah ! Les logements étaient pas terribles... C'était pour refaire les routes, et pour refaire les immeubles... C'est une histoire d'argent quoi ! Et aussi pour séparer les... les jeunes », ou le **n°56 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 2 personnes]** : « Je crois que c'est pour la proximité de... de tout ce qu'il y a à côté. D'après ce que j'ai entendu, ils disent que le quartier valait très cher et ils voulaient casser cette image de... de délinquance qui... qui... qui était dans ce quartier, là pour avoir autre chose de plus... de plus chic... ça c'est les 'on dit', maintenant, le vari, je ne sais pas. Et, c'est vrai qu'on était à proximité de tout, ça on était bien logé ! », ou encore le **n°83 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [30 – 39 ans] ; Couple]** : « Pour récupérer le terrain et en faire de nouveaux logements comme ils ont fait à Cergy-le-Haut. Pour faire quelque chose de mieux. Il n'y avait rien à faire d'autre ». Certains enquêtés insistent sur la volonté d'attirer des populations plus aisées, comme le **n°60 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « Y paraît que c'est pour faire de belles maisons après ! Pour les riches ! C'est ça, j'ai appris... J'ai appris ça de gens » ou de casser l'image de ghetto déjà évoquée précédemment, ainsi le **n°59 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « Ben ! Je pense que c'est vraiment pour l'image de marque de la... de la place, de la Croix-Petit qui se trouve quand même à... proximité de la préfecture, à proximité du... du... du village, donc, je pense que voilà... pour eux, c'est un ghetto ». Plusieurs insistent sur le coût futur des logements résultant du changement des populations, comme le **n°79 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Couple]** : « Pour mettre un bon quartier là-dedans, parce que c'est dans le centre. Ça va coûter très très cher là-bas le loyer après » ou le **n°78 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [60 – 74 ans] ; Famille de 8 personnes]** : « Ils ont pensé que les familles à problèmes allaient s'accroître. Ils ont voulu faire en sorte que la préfecture ait une bonne image parce que je vois pas la différence, c'est déplacer les problèmes. Ils constatent que la préfecture n'a pas l'image qu'elle devrait avoir. Et puis, là-bas, c'était les loyers les plus bas. Ils doivent chercher à gagner plus d'argent en louant ou vendant à des cadres. Ils vont compenser les dépenses de la démolition – reconstruction après. Déplacer les familles à problèmes, ça aurait coûté moins cher que de déplacer tout le monde. C'est un peu hypocrite ce qu'ils nous ont dit. La politique c'est une démagogie. C'est pas la solution qu'il fallait » ou encore le **n°71 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [60 – 74 ans] ; Couple]** : « C'était une transaction financière. Ils voulaient faire un nouveau quartier sur ce terrain très près de la gare. Et puis on accusait toujours quand il y avait un problème les gens de la Croix-Petit. Mais les appartements étaient pas si terribles (ndlr : entendu ici comme ne posant pas de problèmes particuliers) que ça, ils auraient pu les garder. Je comprends pas pourquoi ils ont détruit la Croix-Petit et pas le Ponceau, parce que là-bas, les appartements sont vraiment pourris ».

Le thème de l'hypocrisie dans la présentation des objectifs du projet revient à plusieurs reprises. Le **n°70 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [20 – 29 ans] ; Couple]** développe sur ce point : « Ils ont trouvé l'excuse 'On va virer parce que c'est la merde et tout ça'. Mais en gros, le truc c'est une opération immobilière parce qu'on est très bien placé tu vois. On était à l'endroit le mieux placé à Cergy, c'est sûr ! Et c'est l'endroit où les loyers étaient les plus bas. Donc, ça leur posait un petit problème, alors ils ont viré les gens à droite et à gauche, mais ce n'est pas ça qui va résoudre le problème. Les gens sont éparpillés. Ils ont parlé de 'mixité sociale' machin et en fin de compte, ils ne vont reprendre

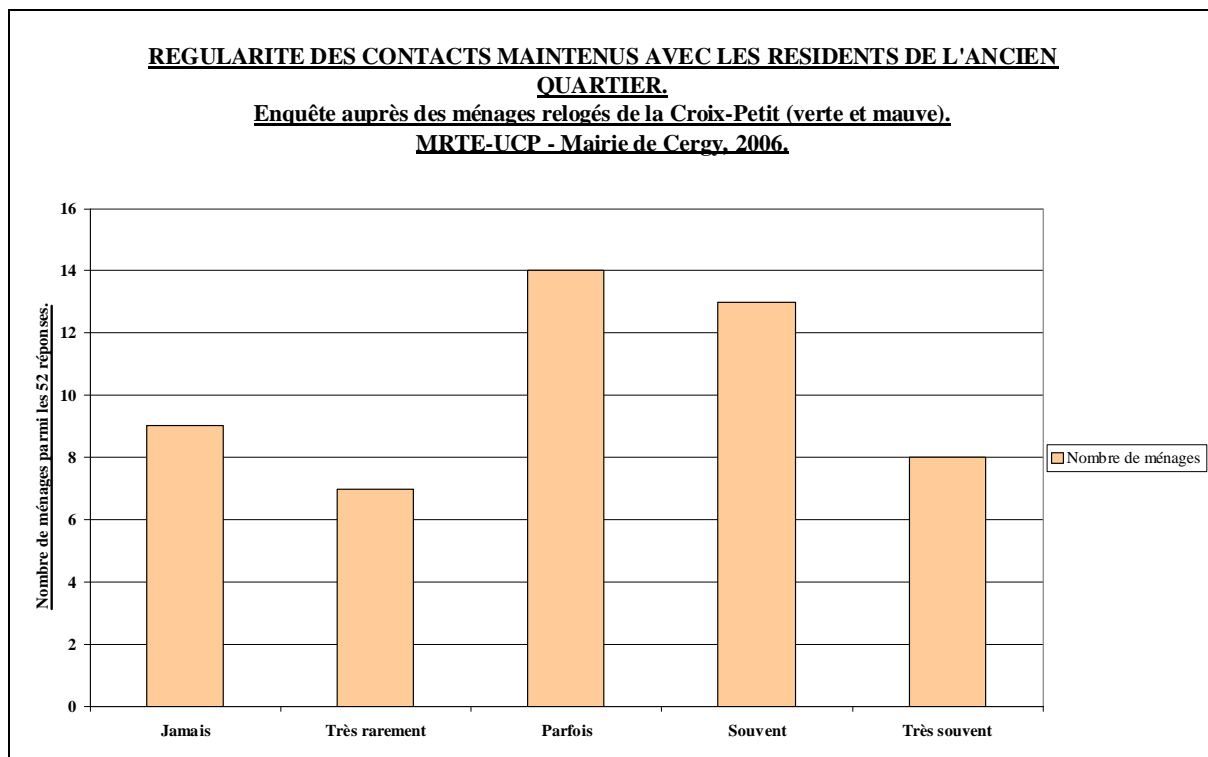
*personne dans les nouveaux bâtiments, donc c'est n'importe quoi... ». Plus virulents, certains enquêtés estiment qu'il s'agissait de se « débarrasser des étrangers », ainsi le **n° 84 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [60 – 74 ans] ; Couple]** : « Moi, personnellement, c'est un coup de fuite, comme il y a la préfecture, ils ne veulent pas voir les étrangers à côté. Tu sais, le logement, il est plus neuf, il est rentable, y'a trop de magouilles là-dedans... Même la SCIC n'était pas d'accord ! Car la SCIC, ce n'est pas le propriétaire, elle est comme un agent immobilier. Mais pourquoi ils n'ont pas démoli ça (note de l'enquêteur : il montre alors son actuel appartement) ! Donc, c'était juste pour se débarrasser des étrangers. Juste à côté de la préfecture, les plus mauvais, ils les ont ramenés à la Croix-Petit pour faire le scandale. Les gars de Nanterre, les gars de je sais pas où, ils ont mélangé partout les gens. La Croix-Petit avant, c'était du gâteau, y'avait jamais un décès, de bagarres comme tu vois ailleurs, à la Croix-Petit ils ont donné une image, tu vas chercher du travail, t'habite à la Croix-Petit... Alors, maintenant, je sais pas ce qu'ils vont donner comme nom à la Croix-Petit... Même il y a des écoles qui acceptent pas les enfants de la Croix-petit. Moi, quand je suis arrivé ici, j'entendais les gens dans les escaliers : 'Ça y'est les gars de la Croix-Petit ils sont revenus, ça y'est, y'a du scandale, ça y'est y'a des voleurs !' On était traité partout ! Et après, vous regardez... C'est une image, mais ce n'est pas vrai » ou le **n°89 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 6 personnes]**, plus laconique : « Pour faire de petits pavillons. Parce qu'il y avait trop d'étrangers, ce n'était pas calme, chacun avait sa façon de penser ». Au final, le projet de détruire le quartier a suscité de nombreuses interprétations de la part des enquêtés. Dans les explications interfèrent à la fois le propre vécu des enquêtés par rapport à l'évolution du quartier, les arguments développés par la mairie lors des nombreuses réunions, mais aussi la connaissance par les enquêtés de l'aspect que prendra le quartier une fois reconstruit.*

▪ **2) Intensité et nature des relations maintenues avec les habitants de l'ancien quartier**

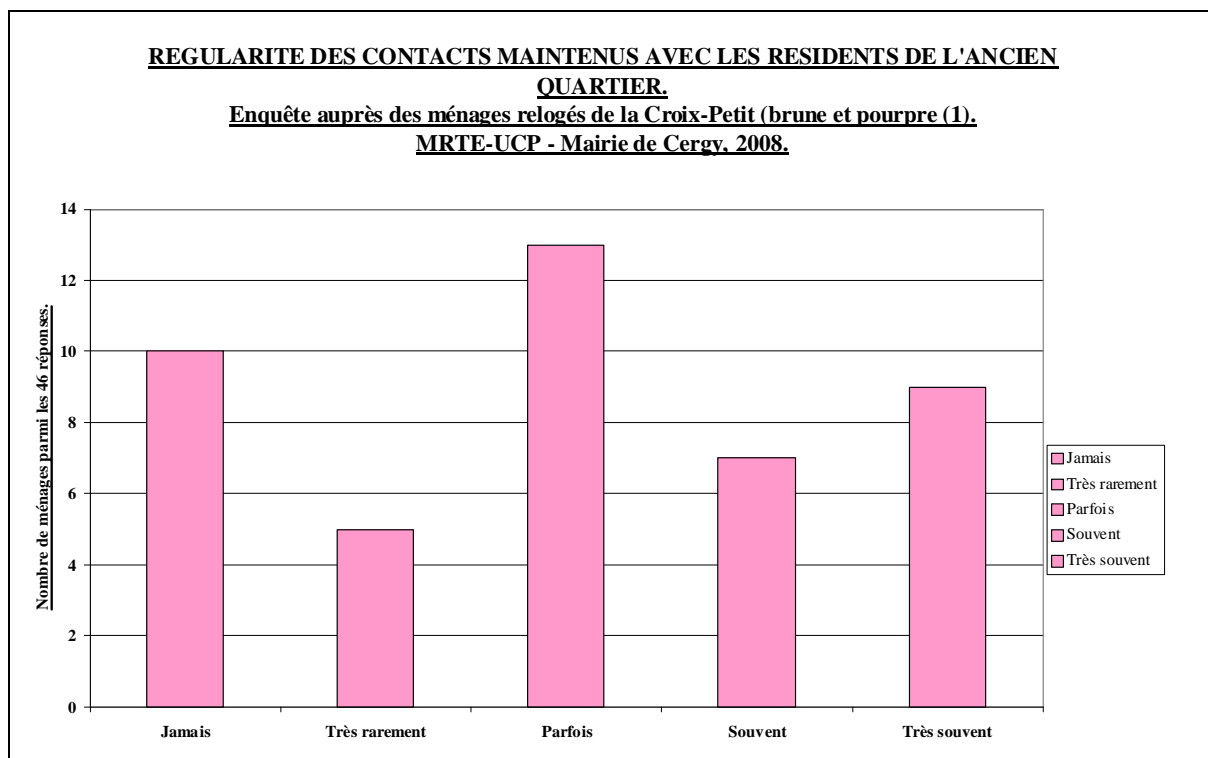
Compte tenu des fortes relations de solidarité qui existaient entre les ménages résidant à la Croix-Petit (voir **Tableaux n°2** et **n°2 bis** et **Graphiques n°42** et **n°42 bis**) et du sentiment de déracinement souligné par un certain nombre de ménages au moment du relogement (**Tableaux n°10** et **n°10 bis**), compte tenu par ailleurs des proximités dans les lieux de résidence consécutifs au relogement (voir **Cartes n°8** et **n°8 bis** puis **n°9** et **n°9 bis**), des liens se sont-ils maintenus après le relogement et dans l'affirmative, de quelle nature sont-ils ? Les **Graphiques n°57** et **n°57 bis** fournissent une première indication. Vingt et un des cinquante deux ménages enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, soit 40,4 % de la population totale estiment voir « souvent » ou « très souvent » d'anciens résidents de la Croix-Petit. Le **Graphique n°58** précise que les liens forts sont plus fréquemment observés chez les ménages ayant eu une implantation plus ancienne à la Croix-Petit. En effet 50 % des ménages présents sur le quartier « avant 1993 » estiment voir « souvent » ou « très souvent » d'anciens résidents, quand ce taux tombe à 25 % pour ceux installés entre « à partir de 1993 ». La modalité « très souvent » est la plus forte, avec 27,8 % pour la catégorie des « 1973 – 1982 », à comparer aux 14,3 % des « 1983 – 1992 ». L'ancienneté dans le quartier semblerait donc avoir un impact sur l'intensité des liens maintenus. Dans le cas de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), seize ménages sur quarante-six, soit 34,8 % estiment voir « souvent » ou « très souvent » d'anciens résidents de la Croix-Petit. Ce taux s'élève à 57,9 % pour les enquêtés arrivés « avant 1993 » et chute à 19,2 % pour ceux installés « à partir de 1993 ». Se retrouvent confirmées les tendances observées précédemment dans le cas de la Croix-petit verte et mauve. Parmi ces derniers, quand sont cumulées les modalités « jamais » et « très rarement », les taux sont les plus forts chez les « à partir de 1993 », avec 45 %, quand en comparaison, les « avant 1993 » se retrouvent à seulement 25 %. De même, pour la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), 10,6 % des enquêtés installés « avant 1993 » correspondent aux modalités « jamais » ou « très rarement », quand ils sont 50 % dans le cas de ceux arrivés « à partir de 1993 ». Sur les cinquante deux ménages interrogés de la Croix-Petit verte et mauve, vingt six (soit 50 %) ont explicité la nature de ces relations (voir **Tableau n°16**). Ils furent vingt-et-un dans ce cas, sur quarante-six enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), (voir **Tableau n°16 bis**), soit 45,6 %. Les structures dans les deux cas paraissent grandement similaires.

Parmi les enquêtés ayant précisé la nature des relations qui se maintiennent, il se dégage que pour 23 de la Croix-Petit verte et mauve et 22 de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), il s'agit de liens réguliers. À titre anecdotique, lors de l'entretien avec l'enquêté **n°8** est arrivé l'enquêté **n°2**, sans que cela ait été prémédité et organisé en rapport avec l'enquête en cours. Ces enquêtés entraient dans la catégorie de ceux anciennement implantés dans le quartier de la Croix-Petit (avant 1982) et donc ayant le plus de probabilités de voir se maintenir des liens. Regardons maintenant les caractéristiques des liens qui tendent à se maintenir. Le **n°2** [**CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [50 – 59 ans] ; famille de 4 personnes**] indique justement : « *J'ai conservé des contacts avec les gens de l'ancien bâtiment. Il y a des invitations lors des crémaillères. J'ai également été invitée chez d'autres locataires* ». Les hasards des relogements ont parfois conduit à reconstituer des voisinages, ainsi le **n°22** [**CP1 ; Installation : (1973-1982) ; [40 – 49 ans] ; Famille de quatre personnes**] : « *On entretient des liens encore avec certaines personnes, d'ailleurs y' a quelqu'un qui habite au sixième étage, c'est une africaine et je l'appelle Maman, même ses*

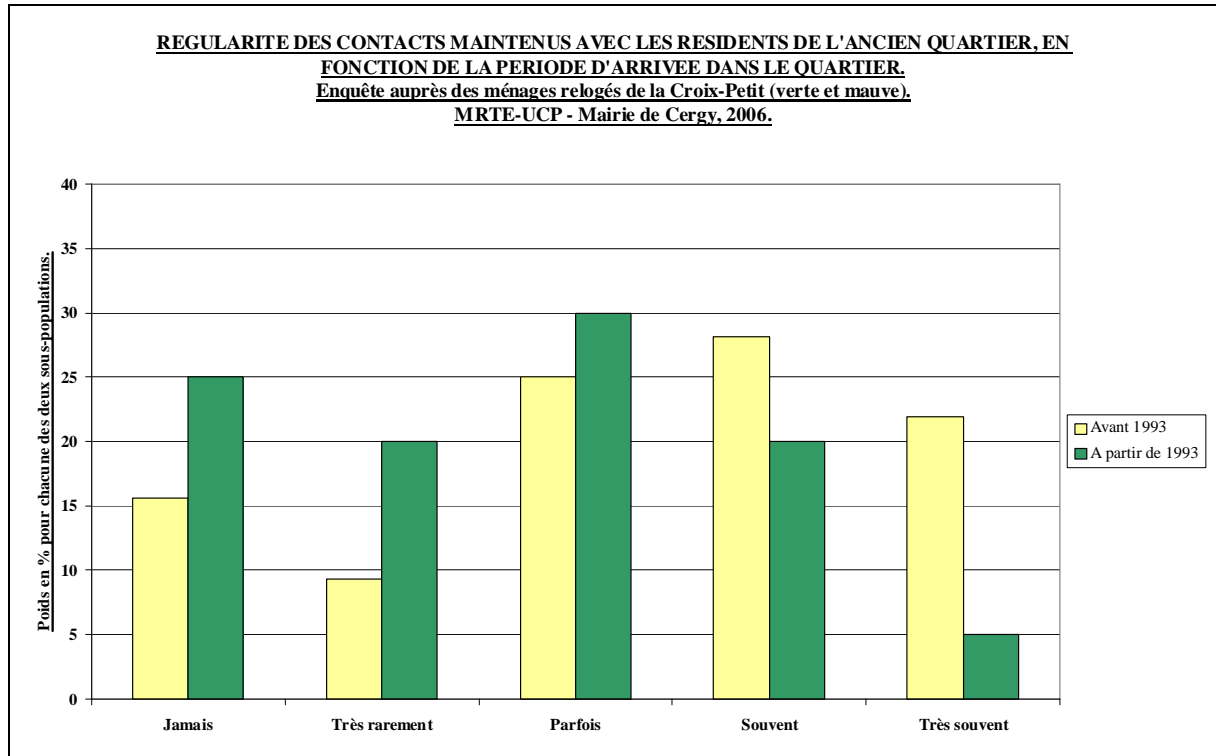
enfants viennent chez moi de temps en temps, elle a même été opérée à cause de ce nouveau logement, je ne sais pas pourquoi ».



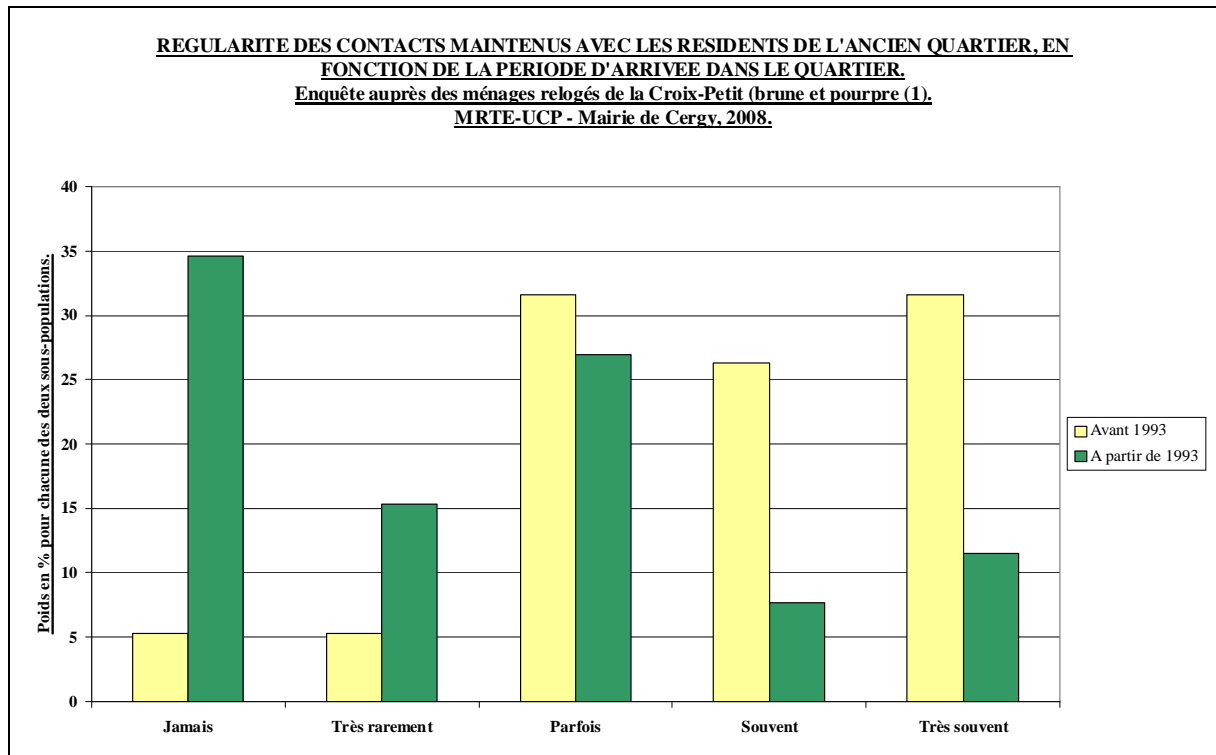
Graphique n°57



Graphique n°57 bis




Graphique n°58




Graphique n°58 bis

Caractéristiques des liens maintenus entre « anciens de la Croix-Petit » (verte et mauve) :

<u>Indications fournies par les ménages :</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est évoquée :</u>	<u>En % du nombre d'indications explicitées :</u>
1) Des invitations chez soi, entre anciens amis de la Croix-Petit :	14	30,4
2) On s'appelle fréquemment, on maintient des contacts :	9	19,6
3) On se croise à Auchan, au marché, on en profite pour discuter :	6	13,0
4) Besoin de retourner à la Croix-Petit :	5	10,9
5) Des rencontres avec ceux qui ne sont pas partis :	3	6,5
6) Des liens avec d'anciens de la Croix-Petit logés à proximité :	3	6,5
7) On se rend des services pour les enfants :	1	2,2
8) On organise des matchs de foot à la Croix-Petit :	1	2,2
9) On se croise à la gare, dans le bus, à la station-service :	1	2,2
10) Des anciens de la Croix-Petit participent à une association :	1	2,2
11) Des rencontres sont prévues :	1	2,2
12) On se rencontre à la maison de quartier des Linandes :	1	2,2
13) On se voit à l'école, on discute :	0	0,0
14) Entraide lors des déménagements :	0	0,0
15) À l'occasion des fêtes religieuses :	0	0,0
<u>Nombre total d'indications :</u>	<u>46</u>	<u>100,0</u>

 : Organisation de rencontres volontaires (80,5 % des indications).

 : Rencontres fortuites avec d'anciens de la Croix-Petit (19,6 % des indications)⁷³.

 : Retour à la Croix-Petit (19,6 % des indications).

Tableau n°16

⁷³ L'item « Des anciens de la Croix-Petit participent à une association » est ici affecté à la catégorie « Rencontres fortuites avec d'anciens de la Croix-Petit », ce qui peut surprendre. Il s'agit de personnes s'étant retrouvées par hasard dans une association de quartier et non ayant décidé de constituer une telle association du fait de leur relation antérieure à la Croix-Petit.

Caractéristiques des liens maintenus entre « anciens de la Croix-Petit » (brune et pourpre phase 1) :

<u>Indications fournies par les ménages :</u>	<u>Nombre de fois où celle-ci est évoquée :</u>	<u>En % du nombre d'indications explicitées :</u>
1) Des invitations chez soi, entre anciens amis de la Croix-Petit :	15	30,0
2) On s'appelle fréquemment, on maintient des contacts :	7	14,0
3) On se croise à Auchan, au marché, on en profite pour discuter :	6	12,0
4) Besoin de retourner à la Croix-Petit :	2	4,0
5) Des rencontres avec ceux qui ne sont pas partis :	4	8,0
6) Des liens avec d'anciens de la Croix-Petit logés à proximité :	5	10,0
7) On se rend des services pour les enfants :	0	0,0
8) On organise des matchs de foot à la Croix-Petit :	1	2,0
9) On se croise à la gare, dans le bus, à la station-service :	6	12,0
10) Des anciens de la Croix-Petit participent à une association :	0	0,0
11) Des rencontres sont prévues :	0	0,0
12) On se rencontre à la maison de quartier des Linandes :	0	0,0
13) On se voit à l'école, on discute :	2	4,0
14) Entraide lors des déménagements :	1	2,0
15) À l'occasion des fêtes religieuses :	1	2,0
<u>Nombre total d'indications :</u>	<u>50</u>	<u>100,0</u>



: Organisation de rencontres volontaires (70,0 % des indications).



: Rencontres fortuites avec d'anciens de la Croix-Petit (30,0 % des indications)⁷⁴.



: Retour à la Croix-Petit (14,0 % des indications).

Tableau n°16 bis

⁷⁴ L'item « Des anciens de la Croix-Petit participent à une association » est ici affecté à la catégorie « Rencontres fortuites avec d'anciens de la Croix-Petit », ce qui peut surprendre. Il s'agit de personnes s'étant retrouvées par hasard dans une association de quartier et non ayant décidé de constituer une telle association du fait de leur relation antérieure à la Croix-Petit.

D'autres éprouvent le besoin de retourner à la Croix-Petit, pour retrouver les amis n'ayant pas encore déménagé, le **n°4 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [30 – 39 ans] ; Couple de 2 personnes]** en atteste : « *On se rencontre, on parle. Je les conseille dans leur choix pour ceux qui ne sont pas encore partis. J'ai encore des liens avec de nombreuses personnes* », de même le **n°9 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « *Il y en a qui sont encore restés là-bas. On se croise, on s'appelle. J'ai le sentiment d'avoir perdu des amis. J'ai besoin de retourner à la Croix-Petit pour retrouver des amis* », ou le **n°29 [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [20 – 29 ans] ; Couple de 2 personnes]** : « *Je suis là-bas tous les jours, j'ai encore des amis, on se retrouve tous là-bas même si on a déménagé* ». Pour d'autres, la Croix-Petit constitue un lieu de convergence, permettant de maintenir des liens. Ceci avait déjà été signalé dans le cas des jeunes (les plus mécontents du relogement comme le montrait le **Graphique n°52**), mais cela peut également être le cas des adultes, à titre d'exemple le **n°34 [CP1 ; Installation : (1983-1992) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 6 personnes]** : « *On se rejoint avec notre voiture à la Croix-Petit et le dimanche, on se retrouve pour faire des matchs de foot vers 17 – 18 heures* ». Du fait de l'évolution du quartier, des démolitions en cours et des reconstructions à venir, ce type de lien est voué à disparaître rapidement. Il s'agit d'une activité résiduelle, témoignage des anciennes convivialités, à la différence de la reconstruction des réseaux d'amitiés qu'évoquait plus haut le **n°2**.

Plus aléatoires, les relations qu'évoquent le **n°11 : [CP1 ; Installation : (1993-2002) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « *Seulement des contacts avec 2 ou 3 personnes qui habitaient dans le coin. Sinon, on se croise aux Trois Fontaines et on parle du 'bon vieux temps'* ». Ces liens ne résultent que de la fréquentation de lieux communs (centres commerciaux, gares, etc.) et des croisements multiples qui s'y opèrent.

L'analyse des entretiens des enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) laisse apparaître peu de retours sur le quartier de la Croix-Petit. De fait, la situation à laquelle ces ménages furent confrontés, n'est plus la même que celle des enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve. Il reste beaucoup moins de personnes à l'ancien lieu de résidence et la destruction des bâtiments a commencé. Toutefois, l'enquêté **n°75 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [60 – 74 ans] ; Ménage d'une personne]** indique : « *Ah oui ! Je vais aux pauses-café là-bas, tous les mardis. Il y a une femme qui habite en haut, qui était partie avant moi. Je sais pas comment elle s'appelle, elle est au 3^{ème}, je la vois très souvent. Je lui ai proposé de venir à la Croix-Petit, mais elle travaille* ». Cet instant de convivialité est organisé à la mission locale, il permet de maintenir des liens entre d'anciens résidents. Visiblement, il correspond davantage aux besoins de personnes plus âgées. Pour d'autres, ce sont les activités sportives qui contribuent à maintenir des liens, comme le **n°90 [CP2 ; Installation : (?) ; [20 – 29 ans] ; Couple]** : « *On s'entraide pour les déménagements. Je passe régulièrement là-bas, c'est mes amis d'enfance. Des fois on va jouer au foot le dimanche au Ponceau. Et parfois on se voit chez nous* ».

Nombreux sont les enquêtés qui insistent sur le maintien de relations d'amitié par-delà la rupture résidentielle. Ainsi le **n°70 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [20 – 29 ans] ; Couple]** : « *Très souvent. C'est des liens fraternels. Je ne sais pas comment on dit ça. On se voit tout le temps, on est resté, très lié et attaché à notre quartier. On s'appelle, on se voit. Ouais, c'est des liens fidèles* », de même le **n°83 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [30 – 39 ans] ; Couple]** : « *Moi, souvent. Il y en avait qui était des amis, donc je les revois toujours même si on a déménagé. Je ne revois pas ceux qui étaient seulement des connaissances du quartier et avec qui je partageais rien de spécial. Mais mes amis, je les revois, normal !* », ou encore le **n°93 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [20 – 29 ans] ; Ménage d'une personne]** : « *Très souvent. On se voit. Ils viennent aussi bien que je viens chez eux, avec tout le monde* ». D'autres enquêtés ajoutent à cette dimension amicale, des relations de type

communautaire, ainsi le **n°82 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Ménage d’une personne]** : « *Très souvent. On se retrouve entre familles. On se voit de temps en temps. Quand on se retrouve, on prend le temps de discuter. Et puis, on a des fêtes religieuses et on se retrouve aussi là dedans* », ou le **n°89 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 6 personnes]** : « *Très souvent. Une fois par mois on va toujours là-bas. On fait la cantine, tous les 15 du mois, on discute. On est plus de vingt femmes, que des Maliennes ! On va chez C., la plus âgée, elle est toujours à la Croix-Petit. Et quand on se voit à l’école, on discute* », ou d’une certaine manière, le **n°91 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [20 – 29 ans] ; Couple]** : « *Parfois, un voisin qui nous a invités, il nous a invités. C’était des Marocains. Ils sont encore là-bas. Non, ils ont acheté. Non, ils sont encore là-bas. La vieille dame est encore là-bas... L’Algérien ne parlait à personne de toute façon. On passe encore là-bas. La vieille dame est très gentille, elle est venue me voir à l’hôpital quand j’ai accouché⁷⁵. Les autres, on se voit, on se dit bonjour. On se dit si on a déménagé ou si on est encore à la Croix-Petit* ». D’autres enquêtés, comme le **n°64 [CP2 ; Installation : (1973-1982) ; [50 – 59 ans] ; Ménage d’une personne]** évoquent des liens résultant des hasards des relogements et insistent sur la permanence des liens familiaux : « *J’ai des voisines relogées qui viennent de la Croix-Petit. Et puis, je vois souvent ma famille, mes enfants* ». La part très importante de relogements de proximité (voir **Cartes n°8 bis** et **n°9 bis**) a de fait facilité le maintien de ces relations familiales. Cette stabilité avait également été révélée par le **Graphique n°51** pour la Croix-Petit verte et mauve et par le **Graphique n°51 bis** pour la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Toutefois, dans le cas des relations amicales, il est à noter que les enquêtés avaient indiqué dans les deux cas que la situation d’après relogement était moins bonne.

Pour nombre d’enquêtés, ne sont signalés que des contacts de hasard, résultant de la fréquentation des mêmes lieux commerciaux, de loisirs, ainsi le **n°66 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 3 personnes]** : « *Non, seulement quand je les croise des fois dehors, dans le bus... C’est tout* », ou le **n°80 [CP2 ; Installation : (1983-1992) ; [60 – 74 ans] ; Ménage d’une personne]** : « *Oui, on se rencontre souvent et à ce moment là, on discute. J’ai gardé des contacts avec des gens qui habitent encore à la Croix-Petit et qui n’ont pas trouvé de logement. On discute assez souvent. On se donne pas rendez-vous mais on se croise* ». Un sentiment de nostalgie ressort parfois des propos des enquêtés ainsi le **n°60 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « *Oui, je connais des gens qui me connaissaient depuis que j’étais... que j’avais 13-14 ans. Oui, je les croise, dans le bus... dans les magasins. On a toujours des communications. Chez nous quand on se voit dans le bus, on parle. Y’en a pas un qui passe sans dire bonjour. Y’a des gens qui me connaissent depuis que je suis jeune, ils sont vieux maintenant. Alors si je dis pas ‘bonjour, ça va ? Elle va bien ta mère’, euh... C’est ça ! Ils ont connu mon père... » ou le **n°88 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [50 – 59 ans] ; Famille de 4 personnes]** : « *Parfois. Quand on se rencontre sur les parkings, on a toujours le temps de causerie. C’était une famille, vingt ans !* ».*

Enfin, pour certains enquêtés, le maintien des liens ne semble pas souhaité, ainsi pour le **n°67 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [40 – 49 ans] ; Couple]** : « *Ah ! Pas du tout ! Ah ! Je ne veux plus les voir !* (l’enquêteur indique ensuite : rires) » ou le **n°74 [CP2 ; Installation : (1993-2004) ; [30 – 39 ans] ; Famille de 5 personnes]** : « *Non, on ne conserve pas trop de liens parce qu’en fait, ce sont tous des gens qui essayaient de cohabiter, mais on avait pas forcément des affinités. On ne venait pas du même endroit, on n’avait pas la même culture. On avait rien de commun sauf le quartier* ».

⁷⁵ Etait en couple au moment de l’opération de relogement et a accouché par la suite. Ceci explique le décalage entre le profil de l’enquêtée et l’indication concernant la naissance d’un enfant.

▪ 3) *Les ménages et leurs nouveaux projets résidentiels*

La première mobilité (subie) celle de la Croix-Petit vers le nouveau lieu de résidence peut-elle contribuer à faciliter des mobilités ultérieures davantage choisies ? Autrement dit, pour reprendre la terminologie utilisée à la note infrapaginale n°40, peut-elle contribuer à accroître le « capital spatial » des ménages concernés, sans que nous ayons à préjuger du caractère souhaitable ou non de cette évolution ?

À la question : « envisageriez-vous de changer de logement ? », un assez grand nombre d'enquêtés ont répondu par l'affirmative (voir Graphiques n°59 et n°59 bis), exactement 36,5 % pour les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, 32,6 % pour ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Ceci peut surprendre à deux titres, d'abord l'installation dans le nouveau logement est récente, les enquêtés avaient de l'ordre d'une année de résidence dans leur nouveau logement lorsque se déroulèrent les entretiens, comme l'indiquait la note infrapaginale n°43, ensuite les mêmes ménages lorsqu'ils résidaient à la Croix-Petit avaient fait preuve d'une grande stabilité résidentielle (voir Carte n°7) et n'avaient que faiblement exprimé le désir de quitter leur logement (voir Graphiques n°16 et n°16 bis).

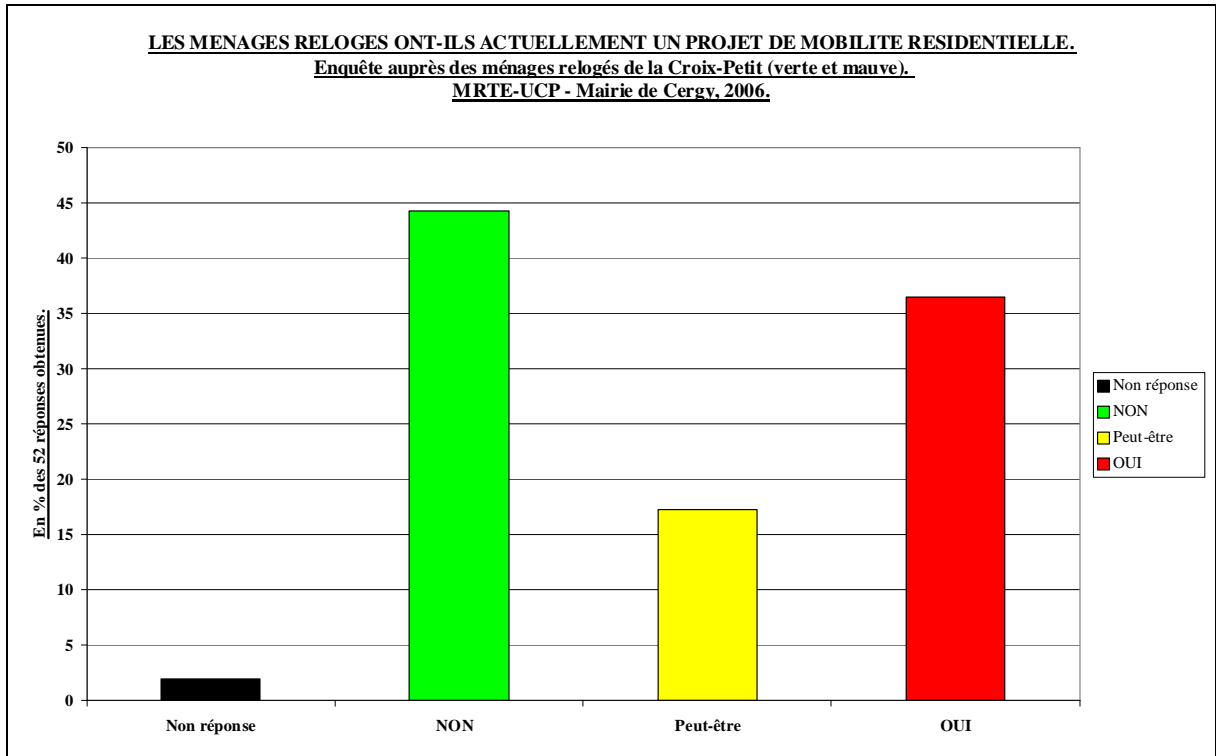
Notons par ailleurs que dans leur globalité, les enquêtés semblent plutôt satisfaits, à la fois de leur logement et de leur quartier de résidence (voir Graphiques n°38 et n°38 bis). Tous ces éléments auraient dû contribuer à une certaine stabilité résidentielle or, 36,5 % des enquêtés déclarent avoir un projet précis, contre 44,2 % répondant de façon négative, dans le cas de la Croix-Petit verte et mauve. Les chiffres étant respectivement de 32,6 % et de 43,5 % dans celui de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1).

Est-il possible d'expliquer la volonté d'une nouvelle mobilité résidentielle par une insatisfaction particulièrement prononcée pour l'actuel logement. Dans le cas de la Croix-Petit verte et mauve, le Graphique n°60 montre que le jugement porté sur l'actuel logement ne permet que faiblement de distinguer les ménages enquêtés n'excluant pas une nouvelle mobilité résidentielle (ceux ayant répondu « Oui » ou « Peut-être », soit 28 ménages dans le Graphique n°59)⁷⁶ par rapport à la population totale enquêtée. Ainsi 82,8 % de cette dernière estiment que le logement est « agréable » ou « très agréable », taux descendant à seulement 75 % dans le cas des ménages n'excluant pas une mobilité. Si l'on ne regarde que la modalité « très agréable », les écarts deviennent un peu plus significatifs : 23,1 % pour la population enquêtée contre 7,1 % pour ceux n'excluant pas une mobilité. Une perception plus négative du logement contribue donc un peu à accroître le désir de mobilité.

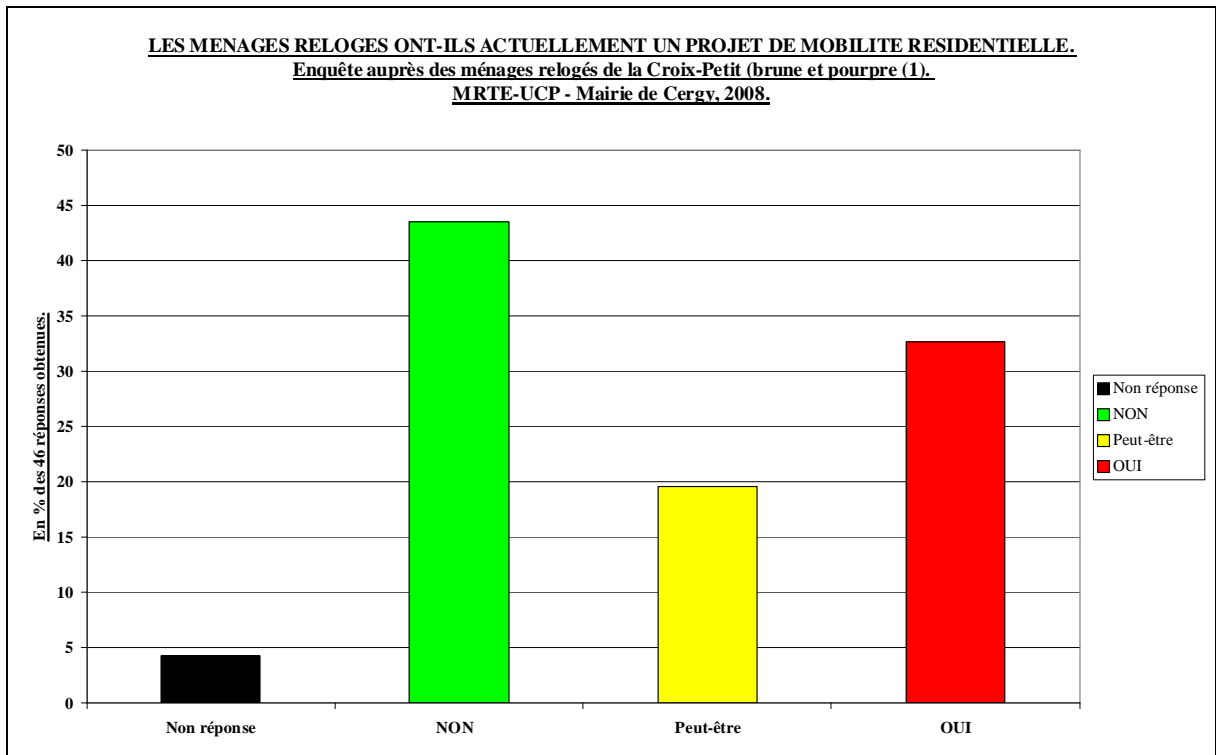
Les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) fournissent des résultats assez semblables⁷⁷. Dans la population totale enquêtée, 77,3 % ont estimé que leur logement était « très agréable » ou « agréable », la seule modalité « très agréable » recueillant 25 % des avis. Dans la sous-population ayant exprimé une possibilité de nouvelle mobilité résidentielle, la satisfaction baisse légèrement à 65,2 % pour les « très agréable » et « agréable » et à seulement 17,4 % pour la modalité « très agréable ». Les structures sont conformes à celles observées dans le cas de la Croix-Petit verte et mauve. Les ménages envisageant une nouvelle mobilité sont plutôt moins satisfaits de leur logement que les autres. Ceci ne constitue pas à proprement parler une surprise, mais l'incidence de cette perception semble moins marquée qu'il aurait été possible *a priori* de le supposer.

⁷⁶ Afin de disposer qu'un nombre plus important de ménages dans cette sous-population, il a été décidé d'agréger les enquêtés ayant répondu « Oui » (19 cas), ou « Peut-être » (9 cas). Les réponses « Non » étant de 23. Une non-réponse a par ailleurs été enregistrée.

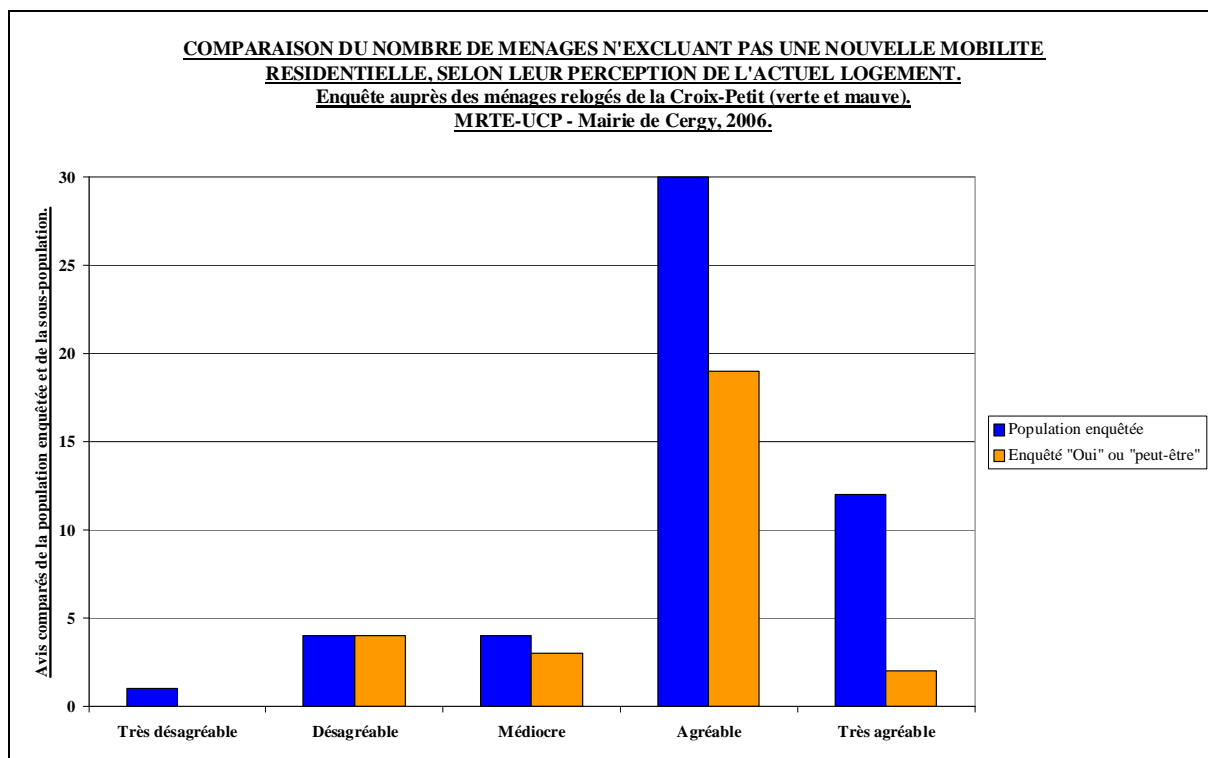
⁷⁷ Parmi ceux-ci, les réponses se sont ventilées de la façon suivante : « Oui » (15 cas), « Peut-être » (9 cas), « Non » (20 cas). À quoi doivent être ajoutées deux non-réponses.



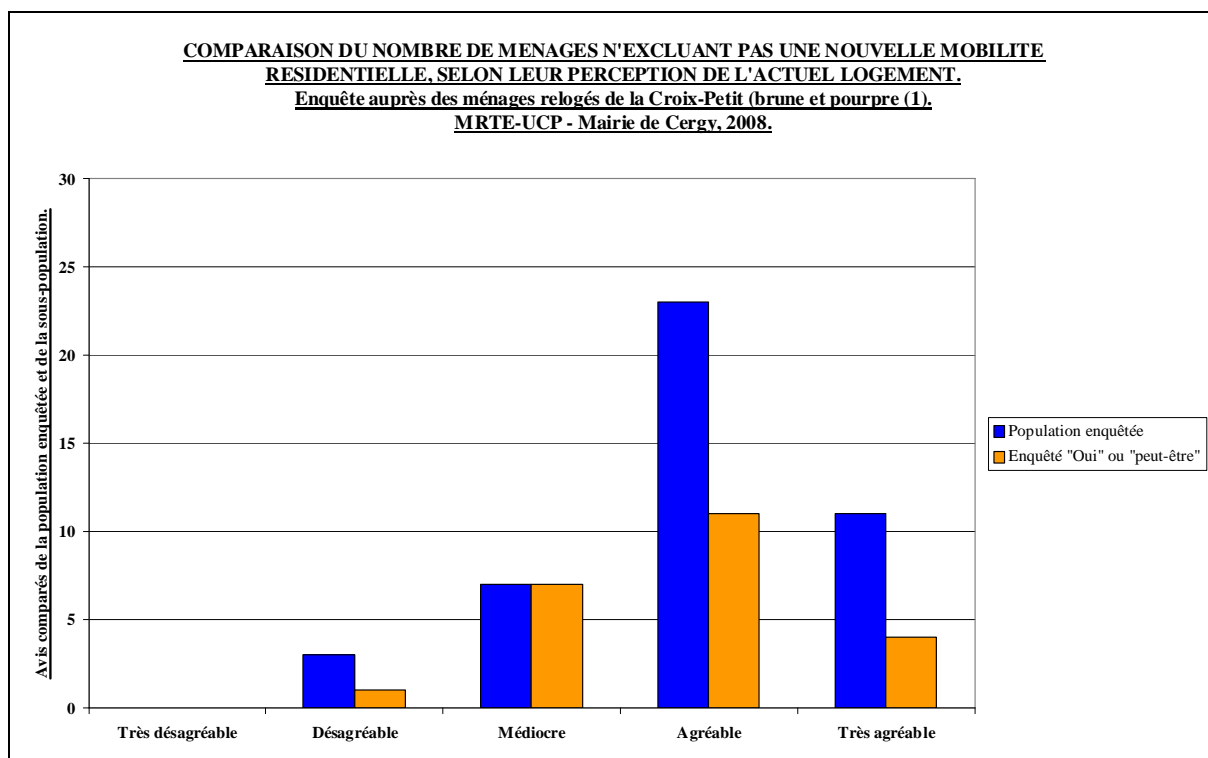
Graphique n°59



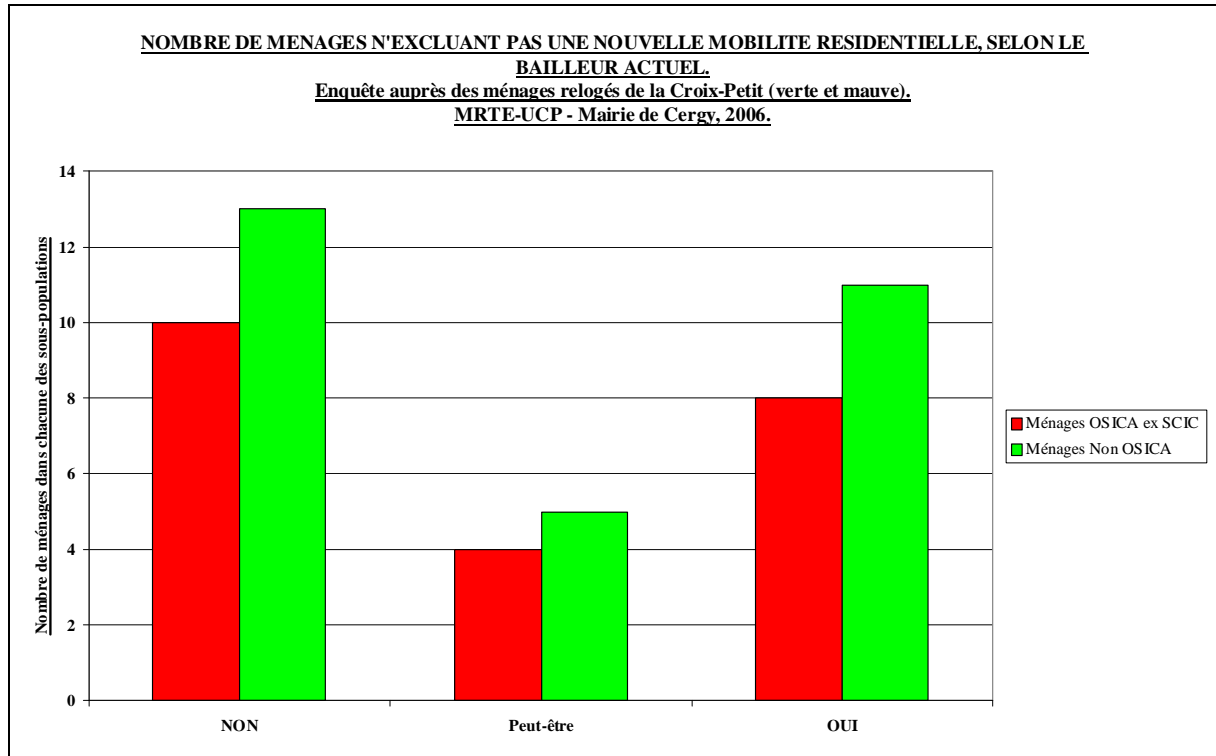
Graphique n°59 bis



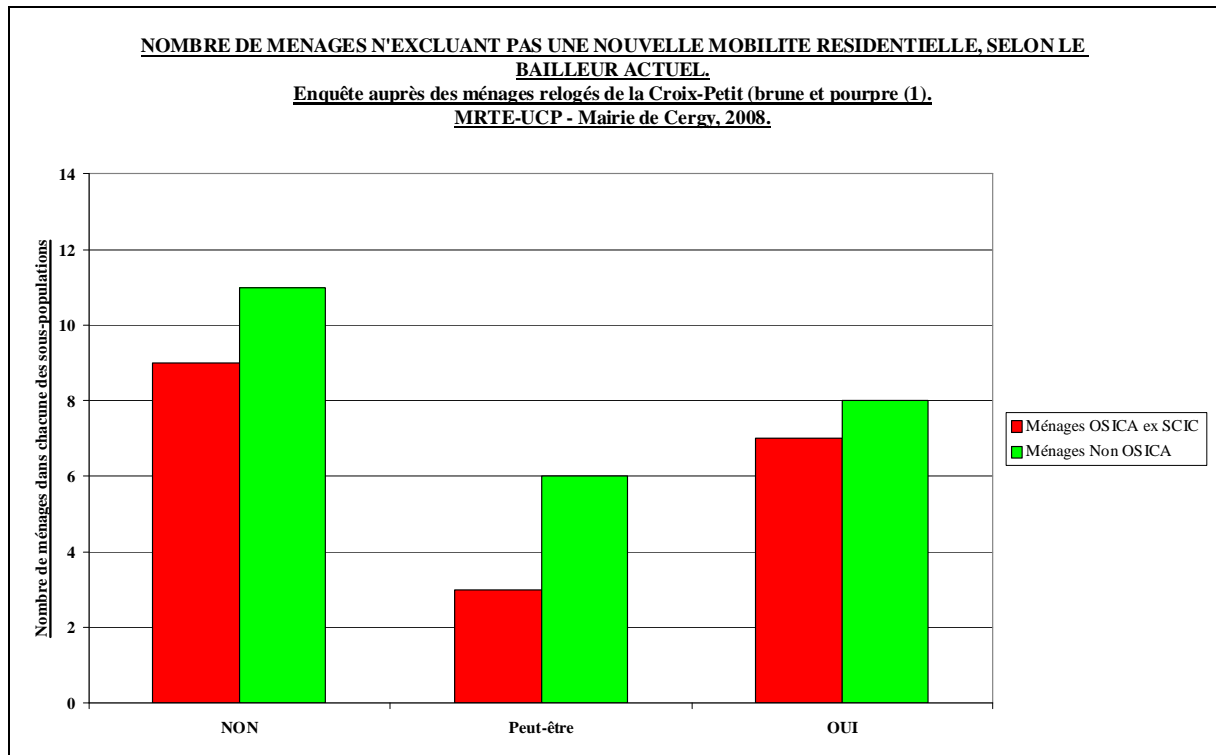
Graphique n°60



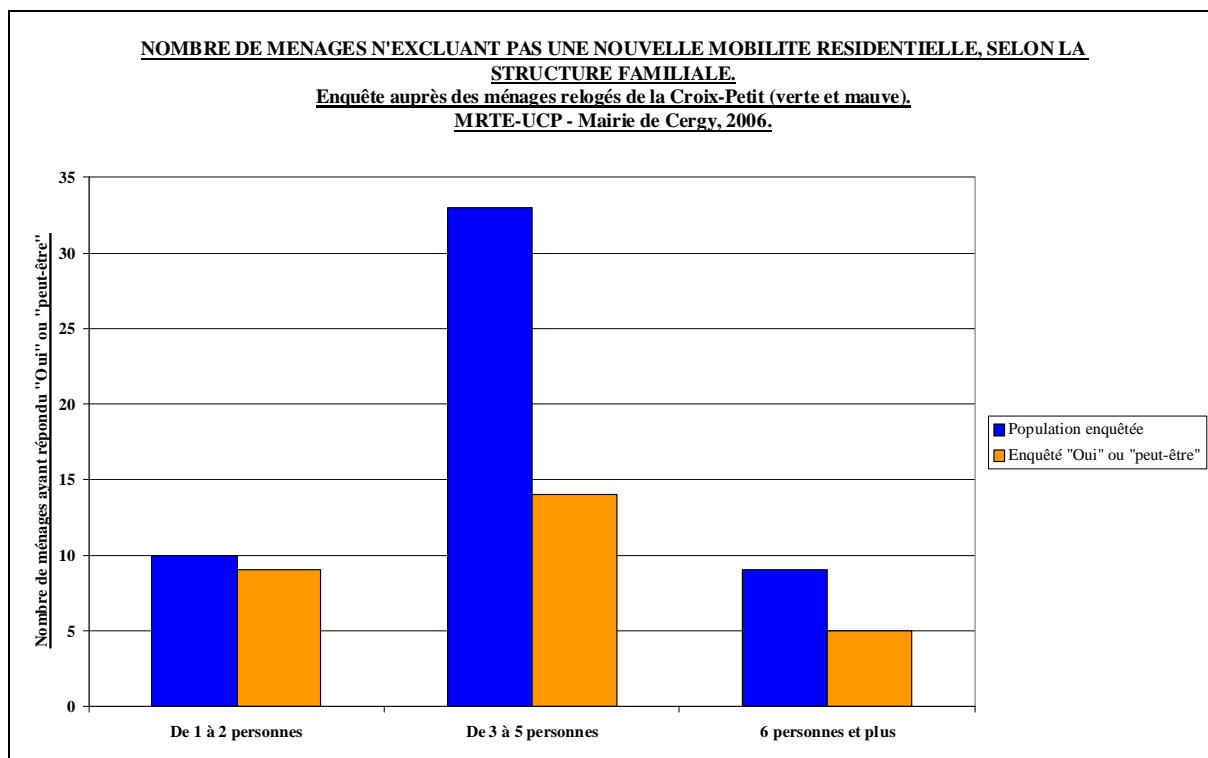
Graphique n°60 bis



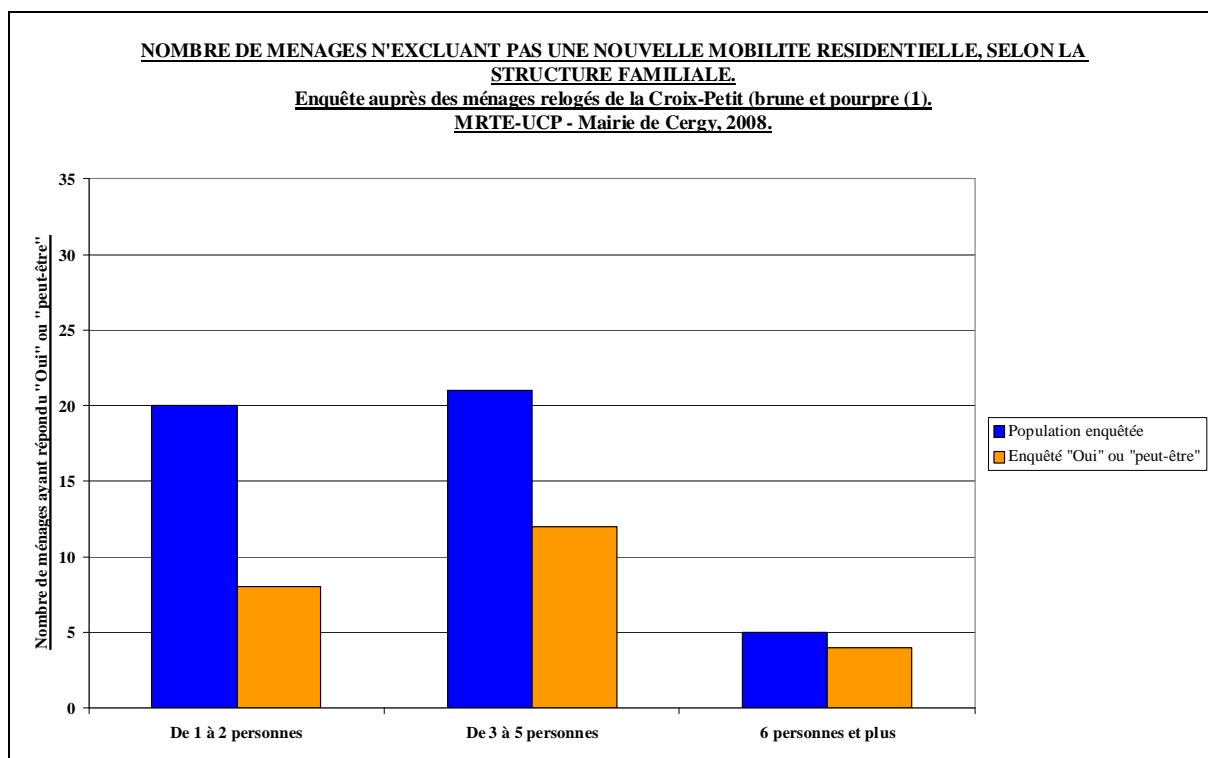
Graphique n°61



Graphique n°61 bis



Graphique n°62



Graphique n°62 bis

D'autres critères peuvent être testés afin de vérifier leur éventuel impact, ainsi du bailleur, de la catégorie d'âge de la « personne de référence » ou de la structure familiale. Les enquêtés relogés par OSICA ex SCIC habitat Idf, sont dans l'ensemble des ménages disposant de moins de ressources que ceux relogés par d'autres bailleurs. Le fait d'être logé par OSICA ex SCIC habitat Idf ou par un autre bailleur, ne laisse toutefois pas entrevoir en première approximation de forts écarts (voir **Graphiques n°61** et **n°61 bis**). Parmi les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, 54,5 % de ceux qui sont relogés par OSICA ex SCIC habitat Idf ont répondu « Oui » ou « Peut-être » à un nouveau changement de logement, les « Oui » s'élevant à 36,4 %. Parmi les enquêtés relogés par d'autres bailleurs, les résultats sont étonnement similaires : 55,2 % pour les « Oui » et « Peut-être » et 37,9 % pour les seuls « Oui ». La comparaison avec les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) confirme les résultats précédents. Ceux relogés par OSICA SCIC habitat Idf sont 52,6 % à avoir répondu « Oui » ou « Peut-être », les seuls « Oui » s'élevant à 36,8 %. Pour les relogés par d'autres bailleurs, les résultats sont de 56 % pour les « Oui » ou « Peut-être » et de 32 % pour les « Oui ». Il est donc possible de conclure dans ce cas que l'incidence du bailleur ne contribue à aucune différence perceptible d'attitude quant à une nouvelle mobilité résidentielle.

De même, la catégorie d'âge de la « personne de référence » a été étudiée, mais n'offrant aucun éclairage significatif, il a semblé plus judicieux de ne pas la représenter sous forme graphique, dans le cas des enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve comme dans celui de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). La structure familiale par contre, a semblé constituer un critère exerçant une certaine influence (voir **Graphiques n°62** et **n°62 bis**), avec toutefois des résultats discordants pour les deux sous-populations enquêtées. Pour ceux de la Croix-Petit verte et mauve, il apparaît que les ménages d'une personne ou les couples (9 sur 10 ont répondu « Oui » ou « Peut-être »), de même, dans une moindre mesure que les familles nombreuses de six enfants et plus (5 sur 9 ont répondu « Oui » ou « Peut-être ») ont moins fortement exclu la possibilité d'une prochaine mobilité résidentielle que les familles⁷⁸ de trois à cinq personnes (14 sur 33 ont répondu « Oui » ou « Peut-être »). Les raisons de ces écarts de comportement restent à approfondir. S'agit-il d'un sentiment de solitude accrue pour les ménages d'une seule personne dans leur nouveau lieu de résidence sachant qu'il s'est fréquemment agi de personnes plus âgées, ou dans le cas des familles ayant de nombreux enfants d'un mécontentement par rapport à leurs conditions de logement ? Cela est possible, mais ces hypothèses ne peuvent être vérifiées en l'état. Pour les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), les ménages d'une personne ou les couples ont plus faiblement signalé un désir de mobilité (8 sur 20 ont indiqué « Oui » ou « Peut-être »), les familles de six enfants et plus par contre se signalent toujours par des niveaux élevés (4 sur 5 « Oui » ou « Peut-être ») et les familles de trois à cinq personnes par des niveaux faibles (12 sur 21 « Oui » ou « Peut-être »).

Les informations dont nous disposons dans l'enquête ont pu, dans une certaine mesure être croisées. Les conclusions qui peuvent être tirées restent toutefois à ce stade très insuffisantes. La situation particulière des familles avec de nombreux enfants mériterait en soi d'être approfondie. Il a été signalé par les responsables de la MOUS que ces familles avaient parfois constitué une réelle difficulté lors de la phase de relogement, l'offre disponible en grands logements permettant de répondre à leurs besoins spécifiques, étant insuffisante. À l'autre bout du spectre, parmi les ménages d'une personne figurent des personnes âgées mais aussi de jeunes décohabitants. Leur position dissemblable dans le cycle de vie, les conduit à

⁷⁸ Par famille, il faut entendre présence d'enfants dans le ménage. Un ménage de deux personnes sans enfant est un couple, un ménage constitué d'un adulte et un enfant, sera une famille de deux personnes (en l'occurrence, une famille mono-parentale).

envisager différemment de nouveaux projets de mobilité. Cet aspect reste également à approfondir.

Caractéristiques du projet résidentiel, causes du départ, type de logement et lieux envisagés (verte et mauve) :

<u>Objectifs de la mobilité résidentielle possible :</u>		<u>Type de logement :</u>		<u>Lieu de destination :</u>	
Devenir propriétaire :	6	Appartement :	10	CA Cergy-Pontoise :	2
Départ des enfants :	2	Maison :	7	Retourner Croix-Petit :	2
Changer de quartier :	2			Portugal :	2
Retourner pays d'origine :	2			Les Touleuses (Cergy) :	1
Lassitude du quartier :	1			Rural proche de Cergy :	1
Retour ville de jeunesse :	1			Toulouse :	1
Attente d'un emploi :	1			Yougoslavie :	0
Demande autre logement :	1			Cergy, sans indication :	0
Quartier va être démoli :	1				
Louer une maison :	1				
Vivre quartier tranquille :	1				
Changer d'étage :	1				
Logement plus grand :	1				
Nombre de réponses :	21	Nombre de réponses :	17	Nombre de réponses :	9

Tableau n°17

Parmi les enquêtés ayant répondu « Oui » ou « Peut-être », regardons maintenant la nature de leur projet résidentiel. Le **Tableau n°17** résume les réponses obtenues mais n'apporte guère d'enseignements utiles à ce propos. Les trois colonnes le constituant sont indépendantes. Certains ménages ont exprimé (voir colonne « cause de la mobilité résidentielle possible ») le désir de devenir propriétaires. Concernant la colonne « type de logement », les maisons occupent une place assez importante. Rappelons que dans l'itinéraire résidentiel des ménages enquêtés, le collectif a toujours joué un rôle déterminant. Enfin, concernant les lieux de ces mobilités résidentielles possibles, il s'agit le plus souvent de mobilités de proximité, mais aussi parfois de mobilités caractéristiques des migrations de retraite par retour au pays d'origine (voir l'exemple du Portugal).

En l'état des analyses, il n'est pas possible d'exclure que la précédente mobilité résidentielle enclenchée par l'opération de rénovation urbaine, n'ait incité certains ménages à envisager d'autres projets correspondant davantage à un choix. Ceci montre tout l'intérêt des analyses de type qualitatif sur ces thématiques et la nécessité de replacer la question des mobilités résidentielles dans l'itinéraire résidentiel plus général des ménages concernés. Par ailleurs, doit aussi être rappelé la distinction en « tactique résidentielle » et « stratégie

résidentielle » [Desponds, 2005]. La « tactique résidentielle » correspondant à une mobilité contrainte, avec un champ des possibles limité, dans une grande dépendance du ménage concerné vis à vis de décisions prises par d'autres, en l'occurrence, le bailleur social, la mairie de Cergy, les propositions de la MOUS logement, etc. Inversement, la « stratégie résidentielle » suppose une anticipation, un choix plus libre, une orientation de la mobilité en fonction des besoins du ménage. Le ménage devient davantage acteur. Les projets auxquels il est fait allusion dans le **Tableau n°17**, réfèrent davantage à des stratégies résidentielles. Reste à savoir comment celles-ci pourront effectivement être conduites par les ménages en ayant exprimé le souhait.

Caractéristiques du projet résidentiel, causes du départ, type de logement et lieux envisagés (brune et pourpre phase 1) :

<u>Objectifs de la mobilité résidentielle possible :</u>		<u>Type de logement :</u>		<u>Lieu de destination :</u>	
Devenir propriétaire :	6	Appartement :	11	CA Cergy-Pontoise :	0
Départ des enfants :	0	Maison :	3	Retourner Croix-Petit :	9
Changer de quartier :	3			Portugal :	0
Retourner pays d'origine :	1			Les Touleuses (Cergy) :	0
Lassitude du quartier :	1			Rural, proche de Cergy :	2
Retour ville de jeunesse :	0			Toulouse :	0
Attente d'un emploi :	0			Yougoslavie :	1
Demande autre logement :	3			Cergy, sans indication :	10
Quartier va être démoli :	0				
Louer une maison :	0				
Vivre quartier tranquille :	0				
Changer d'étage :	0				
Logement plus grand :	9				
Nombre de réponses :	23	Nombre de réponses :	14	Nombre de réponses :	22

Tableau n°17 bis

Les réponses formulées par les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), dans le **Tableau n°17 bis**, présentent certaines similitudes avec le **Tableau n°17**. Six ménages dans les deux cas ont exprimé le souhait de devenir propriétaires. Le type d'habitat souhaité est plus fréquemment un appartement qu'une maison (11 contre 3 pour la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), mais 10 contre 7 pour la Croix-Petit verte et mauve). La principale différence provient du lieu de résidence envisagé. Parmi les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, 2 enquêtés sur 9 avaient exprimé une volonté de retour à la Croix-Petit, quand ils sont devenus 9 sur 22 parmi ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). La possibilité d'un relogement sur ce quartier semble pour ces derniers une perspective plus envisageable.

○ G) Bilan sur les deux phases de l'étude et nouvelles perspectives

À l'achèvement de ces deux études successives, se dessine un bilan qui pourra être décliné suivant plusieurs axes complémentaires :

- L'un réfère à l'aspect méthodologique et aux difficultés rencontrées durant l'enquête.
- Un autre aux interrogations quant aux facteurs ayant contribué à l'échec du « pari » de B. Hirsch et de son équipe, celui d'implanter un quartier populaire au cœur d'une ville en construction.
- Un troisième axe renvoie à l'impact pour les ménages d'une telle opération, quel bilan peut être fait de cette « mobilité contrainte » ?
- Enfin se dégage la nécessité de s'affranchir de cette opération spécifique et à de nombreux égards exemplaire, de la Croix-Petit, pour la comparer à d'autres opérations de rénovation urbaine conduites sur des terrains présentant certaines similitudes, sur le plan du profil social des populations ou de la morphologie urbaine.

Concernant les aspects méthodologiques, les principales difficultés observées ont résulté de l'impossibilité de contacter une partie des ménages ou des taux de refus (voir **Graphiques n° 1 et n°1 bis**). Lors du bilan consécutif aux enquêtes auprès des ménages relogés de la Croix-Petit verte et mauve, il avait été envisagé de davantage recourir aux réseaux d'inter-connaissance. Concrètement, la consigne avait été donnée aux trois enquêteurs de systématiquement demander à leurs enquêtés de leur fournir les coordonnées de ménages provenant de la Croix-Petit. Nous espérons faciliter ainsi l'identification d'enquêtés difficiles à contacter et de nous prévaloir de ce contact préalable pour obtenir leur accord pour un entretien ultérieur. La comparaison des taux de retour montre cependant que le résultat de cette approche différente n'a pas conduit à une nette amélioration : 43 % des ménages de la Croix-Petit verte et mauve furent enquêtés ; 45,5 % de ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Ce problème demeure donc entier, en particulier dans la perspective de la poursuite de ce travail de recherche auprès des ménages de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 2).

Parmi les biais signalés lors de l'étude auprès des ménages de la Croix-Petit verte et mauve, figurait la forte sous-représentation des ménages d'une personne (voir **Graphique n° 8**), correspondant fréquemment à des décohabitants. Ce problème a été résolu dans le cas des enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), comme l'indique le **Graphique n°8 bis**. La population enquêtée a été sur ce point plus représentative de la population totale dans le cas de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Avait également été soulignée, la nécessité, dans la mesure du possible de prendre en considération les points de vue des différents membres du ménage. Or, un choix résidentiel, même fortement contraint, conduit à des arbitrages au sein des ménages. Certaines propositions de relogement ont été catégoriquement rejetées, d'autres ont fait l'objet de tergiversations de la part de ménages qui *a priori* ne semblaient pas devoir poser de problèmes. Cet aspect a été évoqué par les responsables du Pact-Arim 93, mesdames Mouket et Lefebvre, un relogement fait ainsi appel à des comportements rationnels et prévisibles, mais aussi à d'autres plus subjectifs et donc complexes à anticiper. Cette piste a en partie été suivie. À plusieurs reprises les propos des différents enquêtés du même ménage ont pu être intégrés dans le cas de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). La systématisation d'une telle approche nécessiterait toutefois une organisation différente et des moyens plus conséquents, le temps d'enquête et de traitement ultérieur se retrouvant sensiblement augmenté.

Le deuxième axe d'interrogation renvoie aux facteurs ayant contribué à la dégradation du quartier de la Croix-Petit. Les différents acteurs potentiels disposaient d'informations sur les problèmes rencontrés, le bailleur, la mairie, les services de police, la Préfecture. Or, aucune action concertée ne permit d'éviter la spirale dépréciative. Une fois atteint un certain stade, le processus semble ne plus pouvoir être inversé. Les ménages les moins captifs quittent le quartier, remplacés par des ménages plus fragiles ou laissant leurs logements libres, potentiellement « disponibles » pour de futurs squats. Tous ces éléments rejaillissent sur l'image du quartier renforçant sa stigmatisation. Ces constats renvoient à la « théorie du chaos », l'ajout de multiples petites transformations finissant par produire une bifurcation majeure du système. Les analyses développées par les enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve convergent dans ce domaine avec celles des enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Il est donc souhaitable de s'interroger sur les indicateurs susceptibles d'être mobilisés et donc permettant d'agir avant que la bifurcation vers un état de dégradation avancée ne devienne irréversible. Ces indicateurs devraient contribuer à alerter les acteurs exerçant une responsabilité sur ces territoires et les inciter à mettre en place une action concertée. Il n'est pas concevable qu'un tel programme fasse l'impasse sur la capacité de mobilisation des premières personnes concernées, autrement dit les ménages résidant dans le quartier, dans ce domaine, l'absence d'association constitue un sérieux handicap.

Concernant l'impact pour les ménages de la mobilité résidentielle résultant du relogement, l'enquête a proposé un certain nombre d'éléments d'analyse. Toutefois des pistes complémentaires restent à creuser. Il peut s'agir des questions en relation aux modalités d'acceptation du choix résidentiel, pour quelles raisons une proposition débouche-t-elle sur une acceptation ou un refus. Certes, des éléments objectifs peuvent être dégager (taille du logement, proximité des commerces, etc.), mais d'autres ne peuvent être compris sans l'explicitation des projets résidentiels des ménages, sans la référence aux itinéraires résidentiels particuliers des membres du ménage. La mise en regard des résultats des deux enquêtes montre clairement des différences entre les relogements de la Croix-Petit verte et mauve et ceux de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1). Le relogement de la seconde population a été beaucoup plus rapide et a suscité un accord plus immédiat de la proposition de relogement. À cela deux explications, la première résulte de la plus grande efficacité des équipes en place, la seconde du profil moins problématique des ménages de la Croix-petit brune et pourpre (phase 1) : moins de ménages en grande difficulté, moins de situations familiales complexes. Le déroulement de l'opération de relogement avait suscité des critiques particulièrement vives des enquêtés de la Croix-Petit verte et mauve, en particulier pour la phase de relogement. Si ces critiques persistent chez les enquêtés de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1), elles se sont fortement atténuées. La comparaison des éléments de satisfaction (*versus* insatisfaction) des ménages, laisse apparaître un point fort de crispation. Il s'agit du coût du nouveau logement en comparaison du précédent (voir les **Graphiques n°51** et **n°51 bis**, puis **n°54** et **n°54 bis**). Ceci nous a conduit à approfondir cette question. De l'étude rigoureuse réalisée par T. Gillier sur les dépenses logement des ménages de la Croix-Petit verte et mauve il apparaît que les taux d'effort n'ont pas sensiblement augmenté. Un tel travail de vérification pourrait dans un second temps être réalisé pour les ménages de la Croix-Petit brune et pourpre (phase 1) qui de même se sont plaints d'une détérioration de leur situation.

Le dernier point réfère à la nécessité de la comparaison. La méthodologie mise en place pour cette étude a permis de dégager des résultats. Ceux-ci résultent-ils du contexte très spécifique de cette opération ou sont-ils observés sur les autres territoires de la rénovation urbaine. Les réflexions de M. de Villepin en charge des opérations ANRU dans le Val-d'Oise

ont mis l'accent sur certaines des spécificités de celle qui fut ici étudiée, de même pour les responsables du Pact-Arim 93, mesdames Mouket et Lefebvre qui ont mené de nombreuses opérations de même type en Seine-Saint-Denis. Des travaux de comparaison ont déjà été initiés⁷⁹, les études réalisées auprès des ménages de la Croix-Petit peuvent à la fois apporter un complément d'informations, mais également proposer une démarche de recherche susceptible d'être reproduite sur d'autres terrains. Notons par ailleurs que des recherches ont tenté d'évaluer les résultats des politiques urbaines en regard des objectifs initiaux de mixité sociale⁸⁰. Elles s'appuient dans de nombreux cas sur l'analyse des pratiques des acteurs des opérations urbanistiques, dans d'autres sur les processus de valorisation immobilière induits, voire sur leur impact social. Il est indéniable qu'un regard critique doit être porté sur ces opérations qui mobilisent des fonds considérables et que ceci ne peut résulter que d'un croisement des approches.

⁷⁹ On pense évidemment en tout premier lieu au travail suivant : LELEVRIER C. (mars 2008) : « Mobilités et trajectoires résidentielles des ménages relogés lors d'opérations de renouvellement urbain – Synthèse des travaux menés entre 2004 et 2007 », PUCA, MEEDDAT, Grande Arche de la défense. 45 p.

⁸⁰ Un travail de recherche sur cette thématique a été réalisé suite à un appel d'offres lancé par le PUCA. (Plan Urbanisme Construction Architecture). Le titre générique du programme de recherche coordonné par J. DONZELOT et M.-C. JAILLET était « *Renouveler l'urbain au nom de la mixité* ». Il a concerné de nombreuses équipes de recherche, parmi lesquelles, le CRESO de l'université de Caen et MRTE de l'université de Cergy-Pontoise. Leur projet spécifique visait à comparer, à partir de l'exploitation de données essentiellement quantitatives, l'évolution du profil social et de la situation immobilière, de territoires directement affectés par des opérations de renouvellement urbain, mais aussi de ceux situés dans leur voisinage, ce afin d'évaluer les multiples impacts sociaux et immobiliers des opérations lancées dans le cadre du renouvellement urbain (ou de la rénovation urbaine). Il s'agissait donc d'une étude complémentaire de celle plus qualitative conduite auprès des ménages relogés de la Croix-Petit. Les territoires directement concernés étaient les suivants : agglomération de Caen et de Florence en Italie ; communautés d'agglomération de Plaine de France (en Seine-Saint-Denis), de Val-de-France, Argenteuil-Bezons, et Cergy-Pontoise (dans le Val-d'Oise), de Mantes-en-Yvelines et de la communauté de communes des deux rives de Seine (dans les Yvelines). Le texte de présentation est consultable à l'adresse suivante : http://rp.urbanisme.equipement.gouv.fr/puca/consultations/eo_renouveler_urbain_mar2006.pdf. Le colloque final a eu lieu les 15 et 16 janvier 2009 au MEEDDAT.

Références bibliographiques :

- BEHARD. D. (1995) : « *Ville et pauvreté* ». Centre de documentation de l'urbanisme. La Défense. 43 p.
- BERGEL P., DESPONDS D., JEAN S. et LE GOFF W. (2008) : « *Le renouvellement de la ville : vecteur de sélection sociale ou levier de justice urbaine ?* », 358 p., rapport réalisé pour le PUCA et le MEEDDAT (contrat n°F05.46CO050000054). Programme de recherche: « Renouveler l'urbain au nom de la mixité ? ». Programme PUCA (ministère de l'équipement) – MRTE – CRESO (université de Caen). Septembre 2008.
- BONNETTI M. (2004) : « Les risques de dérive dans les transformations des grands ensembles », in *Annales de la recherche urbaine*, n°97, Renouvellements urbains. Paris. p. 34-42.
- BONNEVILLE M. (2004) : « Les ambiguïtés du renouvellement urbain français », in *Annales de la recherche urbaine*, n°97, Renouvellements urbains. Paris. p. 7-16.
- BOURDIEU P. (1993) : « La misère du monde », Seuil, Paris. 1460 p.
- CHAMBOREDON, J-C, LEMAIRE, M. (1970) : « Proximité spatiale et distance sociale : les grands ensembles et leur peuplement », *Revue française de Sociologie*, XI-I, p. 3-33.
- COMITE D'EVALUATION ET DE SUIVI DE L'ANRU (2008) : « Rénovation urbaine 2004-2008 : Quels moyens pour quels résultats ? », La Documentation française, Paris. 146 p.
- COUDROY-DE-LILLE L. (2006) : « Rénovation et renouvellement urbain, histoire d'un vieux couple », in *Urbanisme* n°346. p. 29-31.
- DELARUE J.-M. (1991) : « *Banlieues en difficultés, la relégation* », ed. Syros alternatives. Paris. 223 p.
- DESPONDS D. (2008 a) : « Des habitants face à la dégradation, puis la rénovation de leur quartier : une étrange passivité : le cas de la Croix-Petit à Cergy », 15 p., communication au colloque de Rennes 2 « *Espaces de vie, espaces enjeux : entre investissements ordinaires et mobilisations politiques* », 5 – 6 – 7 novembre 2008.
- DESPONDS D. (2008 b) « Pérenniser un quartier populaire en coeur de ville, un défi impossible ? L'exemple de la Croix-Petit à Cergy », in *Pérennité urbaine ou la ville par-delà de ses métamorphoses. Vol. III: Essence*, Colette Vallat (dir.) - Frédéric Dufaux et Sonia Lehman-Frisch (coord.), Paris : L'Harmattan, p. 289-300.
- DESPONDS D. (2008 c) : « Contribution des démarches prospectives différenciées au renforcement des logiques ségrégatives », in *Espaces en transactions* (sous la direction de Séchet R., Garat I. et Zeneidi D). Presses universitaires de Rennes. Rennes p. 47-66.
- DESPONDS D. (2008 d) : « Cergy-Pontoise et les Villes Nouvelles de la Région Île-de-France : de la 'greffe urbaine' aux pôles périphériques », in *Cultures croisées Japon-France, Un regard sur les défis actuels de notre société*, l'Harmattan, Paris. p. 125-147.
- DESPONDS D. (2006 a) : « Spécialisations socio-résidentielles : vers des divergences territoriales accrues dans le cadre du Val-d'Oise », in *Hérodote* n°122, Ghettos américains, banlieues françaises. p. 172-196.
- DESPONDS D. (2006 b) : « La 'mixité sociale' défiée par les égoïsmes territoriaux », pp. 11-18, in *Revue Quart-Monde*, n°197, Habiter avec les autres. p. 11-18.
- DESPONDS D. (2005) : « *Stratégies résidentielles et logiques ségrégatives. Investigations dans l'aire d'influence de Cergy-Pontoise* », ed. Connaissances et savoirs. Paris. 760 p.
- DELEGATION INTERMINISTERIELLE A LA VILLE (DIV) (sept. 2001) : « Dossier de candidature ORU, ville de Cergy, quartier de la Croix-Petit », 46 p.
- DONZELOT J. (2006) : « *Quand la ville se défait. Quelle politique face à la crise des banlieues ?* », Le Seuil. Paris. 186 p.
- DONZELOT J. (avec MEVEL C. et WYVEKENS A.) (2003) : « *Faire société. La politique de la ville aux Etats-Unis et en France* », Le seuil, coll. La couleur des idées. Paris. 362 p.
- DRIANT J.-C. (2002) : « Banalisation ou spécialisation. Vers l'éclatement du système HLM ? », *Etudes foncières* n°100. p. 16-18.
- EPSTEIN R. (2005) : « Du contrat à l'appel à projets : la rénovation urbaine, préfiguration d'un nouveau mode d'intervention de l'Etat dans les territoires », in *Cahiers du DSU*, n°42. p. 42-43.
- GUILLET M.-C. (2005) : « Le projet de rénovation urbaine de Cergy à l'épreuve de la participation des habitants », in *Profession banlieue : Travail social et rénovation urbaine, la population au cœur des projets*. p. 45-52.
- HIRSCH B. (2000) : « *Oublier Cergy... L'invention d'une ville nouvelle. Cergy-Pontoise. 1965-1975* ». Ed. Presses de l'école nationale des Ponts et chaussées. Paris. 1^{er} édition 1990 ; 2^{ème} édition 2000. 309 p.
- JAILLET M.-C., PERRIN E., MENARD F. (sous la direction) (2008) : « Diversité sociale, ségrégation urbaine, mixité », ed. Coll. Recherches du PUCA n°180, CERTU, Grande Arche de la défense. 339 p.
- LAHMINE L. (2004) : « La démolition du logement social. L'expérience de Grand Synthe », pp. 43-50, in *Annales de la recherche urbaine*, n°97, Renouvellements urbains. Paris. p. 43-50.
- LELEVRIER C. (mars 2008) : « Mobilités et trajectoires résidentielles des ménages relogés lors d'opérations de renouvellement urbain – Synthèse des travaux menés entre 2004 et 2007 », PUCA, MEEDDAT, Grande Arche de la défense. 45 p.
- LELEVRIER C. (2001) : « La mixité sociale et les politiques urbaines », in *Passages* n°109-110. p. 29-32.

- MADORE F. (2004) : « *Ségrégation sociale et habitat* », ed. Presses universitaires de Rennes. Rennes. 251 p.
- MAIRIE DE CERGY - ETAT (2005) : « Convention : Opération de rénovation urbaine Croix-Petit – Chênes d'or », Cergy. 26 sept. 2005. 32 p.
- MAIRIE DE CERGY (2005) : « Opération de rénovation urbaine du quartier Croix-Petit – Chênes d'or », 3 janv. 2005. 97 p.
- MASSOT O. (1999) : « Les ventes de logements d'occasion dans les villes nouvelles d'Île-de-France 1993 – 1999 », Iaurif, Paris. 411 p.
- MEJEAN P. (2003) : « La politique de la ville à l'épreuve de la loi Borloo », in *Etudes foncières* n°106. p. 30-34.
- PEILLON P. (2001) : « *Utopie et désordre urbains. Essai sur les grands ensembles d'habitation* », ed. de l'Aube, La Tour-d'Aigues. 282 p.
- PEYROU A. (2006) : « L'accès aux données du marché foncier », in *Etudes foncières* n°122. p. 11-16.
- PRECETEILLE E. (2006) : « La ségrégation sociale a-t-elle augmenté ? La métropole parisienne entre polarisation et mixité », in *Sociétés contemporaines* n°62. p. 69-94
- SAINT-PIERRE C. (De) (2004) : « *Habiter Cergy dans les années 2000, des espaces tels qu'ils ont été conçus aux espaces vécus* », ed. Mission du patrimoine ethnologique. Paris. 147 p.
- SAINT-PIERRE C. (De) (2002) : « *La fabrication plurielle de la ville : décideurs et citoyens à Cergy-Pontoise, 1990 – 2000* », Creaphis. Paris. 311 p.
- VIEILLARD-BARON H. (1996) : « *Les banlieues, ghetto impossible* », ed. de l'Aube, La Tour-d'Aigues. 169 p.
- WYVEKENS A. (2005) : « Lieux de résidence et appartenances sociales », in *Cahiers français* n°328, Villes et territoires. p. 74-78.

Glossaire sur la politique de la ville :

- **ACSE** : Agence pour la cohésion sociale et l'égalité des chances
- **AFL** : Association foncière logement
- **AFTRP** : Agence foncière et technique de la région parisienne
- **ANAH** : Agence nationale pour l'habitat
- **ANRU** : Agence nationale pour la rénovation urbaine
- **AORIF** : Association des organismes HLM de la région Île-de-France (USH Île-de-France)
- **APL** : Aide personnelle au logement
- **ATESAT** : Assistance technique de l'Etat pour des raisons de solidarité et d'aménagement du territoire
- **CDC** : Caisse des dépôts et consignations
- **CES** : Comité d'évaluation et de suivi
- **CGLLS** : Caisse de garantie du logement locatif social
- **CGPC** : Conseil général des Ponts et Chaussées
- **CMP** : Code des marchés publics
- **CNV** : Conseil national des villes
- **CPI** : Contrat de promotion immobilière
- **CUCS** : Contrat urbain de cohésion sociale
- **DALO** : Droit au logement opposable
- **DAS** : Décision attributive de subvention
- **DDE** : Direction départementale de l'équipement
- **DGF** : Dotation globale de fonctionnement
- **DGUHC** : Direction générale de l'urbanisme, de l'habitat et de la construction
- **DIV** : Délégation interministérielle à la ville
- **DREIF** : Direction régionale de l'équipement Île-de-France
- **DSU** : Dotation de solidarité urbaine
- **EPARECA** : Etablissement public national d'aménagement et de restructuration des espaces commerciaux et artisanaux
- **EPCI** : Etablissement public de coopération intercommunale
- **FAT** : Fiche analytique et technique
- **FRARU** : Forum général des acteurs de la rénovation urbaine
- **GART** : Groupement des autorités organisatrices de transport
- **GIP** : Groupement d'intérêt public
- **GUP** : Gestion urbaine de proximité
- **GPV** : Grand projet de ville
- **LOLF** : Loi organique pour la loi de finance
- **MEEDDAT** : Ministère de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire
- **MOUS** : Maîtrise d'oeuvre urbaine et sociale
- **ONZUS** : Observatoire nationale des zones urbaines sensibles
- **OPAH-RU** : Opération programmée d'amélioration de l'habitat – rénovation urbaine
- **OPH** : Office public de l'habitat
- **ORQAD** : Opération de renouvellement des quartiers anciens dégradés
- **ORU** : Opération de renouvellement urbain
- **PCS** : Plan de cohésion sociale
- **PEEC** : Participation des employeurs à l'effort de construction
- **PLAI** : Prêt locatif aidé d'insertion

- **PLI** : Prêt locatif intermédiaire
- **PLIE** : Plan local pour l'insertion et l'emploi
- **PLUS** : Prêt locatif à usage social
- **PLUS-CD** : Prêt locatif à usage social – construction / démolition
- **PNRCAD** : Programme national de requalification des centres anciens dégradés
- **PNRU** : Programme national de rénovation urbaine
- **PRU** : Projet de rénovation urbaine
- **PUCA** : Plan urbanisme construction architecture
- **RGPP** : Révision générale des politiques publiques
- **SHON** : Surface hors oeuvre nette
- **UESL** : Union d'économie sociale pour le logement
- **USH** : Union sociale pour l'habitat
- **VEFA** : Vente en état futur d'achèvement
- **ZEP** : Zone d'éducation prioritaire
- **ZUS** : Zone urbaine sensible

ANNEXES :

- **ANNEXE 1 : CARTE OFFICIELLE DES QUARTIERS DE CERGY.**

- **ANNEXE 2 : TABLEAU DE PRESENTATION DES MENAGES ENQUÊTES (Profil et citations dans l'étude).**

- **ANNEXE 3 : ATLAS SOCIAL DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE CERGY-PONTOISE. CARTES EN COULEURS.**

- **ANNEXE 4 : SCHEMA DES ACTIONS D'AMENAGEMENT INTERVENUES SUR LE QUARTIER DE LA CROIX-PETIT ET SCHEMA MULTIFACTORIEL DE LA DEGRADATION DU QUARTIER.**

- **ANNEXE 5 a : TEXTE PRESENTE AU COLLOQUE DE L'UNIVERSITE PARIS-X NANTERRE « *PERENNITE URBAINE* » : 15 – 16 MARS 2007.**

- **ANNEXE 5 b : TEXTE PRESENTE AU COLLOQUE DE L'UNIVERSITE RENNES 2 ET L'IEP DE RENNES : « *ESPACES DE VIE, ESPACES-ENJEUX : ENTRE INVESTISSEMENTS ORDINAIRES ET MOBILISATIONS POLITIQUES* » : 5 – 7 novembre 2008.**

- **ANNEXE 6 : COÛTS COMPARES DES LOGEMENTS ANCIEN ET ACTUEL DES ENQUÊTES DE LA CROIX-PETIT VERTE ET MAUVE (ETUDE DE T. GILLIER).**

- **ANNEXE 7 : SYNTHESE DE L'ETUDE DESTINEE AUX ACTEURS POLITIQUES.**

- **ANNEXE 8 : VERSION DEFINITIVE DE L'ENQUÊTE ADMINISTREE AUX MENAGES RELOGES.**