

décembre 2012

Commanditaire :
DDTM du Nord

Rédacteurs pour le
CETE :
Joël Meissonnier
Nicolas Jouve

pour comprendre le présent et construire un avenir durable



Impacts des relogements sur la vie quotidienne des ménages concernés par le PRU de Tourcoing Un focus sur les mobilités quotidiennes

SECOND LIVRABLE

RAPPORT DE POINT D'ETAPE

– RENCONTRES AVEC LES MENAGES APRES LEUR RELOGEMENT –

Table des matières

1. Rappel de la commande et de la méthode.....	3
1.1. Quelques éléments de cadrage sur la politique de la ville.....	4
1.2. Questionnements.....	4
1.3. L'enquête.....	5
1.4. Un point de vue volontairement myope.....	6
2. Entrer dans un processus de relogement.....	10
2.1. Une annonce qui génère une résistance ou une opportunité qui rencontre des aspirations ?.....	10
2.2. L'inertie du processus d'attribution des logement.....	11
2.3. L'accessibilité : une préoccupation secondaire dans les intentions de relogement ?.....	13
3. Quels changements dans les interactions et déplacements quotidiens ?.....	15
3.1. Des relations sociales distendues ?.....	15
3.1.1. Les anciennes relations.....	15
3.1.2. Maintenir les liens : une question qui se pose.....	16
3.1.3. De nouvelles relations.....	16
3.2. Une recomposition des repères qui jalonnent les territoires.....	17
4. L'attribution du logement : une épée de Damoclès sur les ménages les plus précaires et non-motorisés ?.....	20
4.1. La disponibilité du véhicule fait le mode de vie : entre logique centripète et logique non polarisée.....	20
4.2. Avec ou sans voiture : la localisation du nouveau logement, un enjeu ?.....	22
4.3. La voiture : une plus grande 'motilité' ?.....	23
5. Une stratégie de relogement parfois mal acceptée par les ménages.....	25
5.1. Le principe des trois propositions non-simultanées en question.....	26
5.2. Regrets ou satisfactions ?.....	26
5.3. Un risque pour les uns, une perspective pour les autres.....	28
5.4. L'impression d'être contraint ressentie par certains ménages.....	29
5.5. L'art de faire (ou de ne pas faire) une proposition de relogement.....	30
6. Replacer la mobilité au cœur du processus de relogement : les pistes d'évolution envisageables.....	31
6.1. Identifier les ménages prioritaires.....	33
6.2. S'appuyer davantage sur les professionnels de la mobilité.....	35
6.3. Proposer prioritairement des logements en adéquation avec les besoins en mobilité du ménage.....	35

Introduction

Ce rapport d'étude vient compléter un premier rapport (juin 2010) où nous décrivions la mobilité quotidienne de ménages avant leur relogement ; ménages qui résidaient, rappelons-le, à Tourcoing sur le périmètre du Projet de Rénovation Urbaine (PRU). Le relogement constitue une forme de mobilité résidentielle particulière. Elle concerne un public qui, parfois, présente de sérieux handicaps à la mobilité quotidienne, nous l'avons vu, mais pas de manière systématique, ce qui compromet un traitement global des effets du relogement et réclame une 'compréhension' fine des pratiques et besoins.

La nouvelle localisation résidentielle implique parfois de nouveaux itinéraires, de nouvelles routines, de nouveaux repères et représentations mentales ou de nouveaux modes de transport venant modifier les niveaux et conditions d'accessibilité. Notre travail vise plus particulièrement à montrer les retentissements concrets de la politique publique de 'requalification' de quartiers vétustes sur la vie quotidienne des ménages.

1. Rappel de la commande et de la méthode

Parce que la tendance à la concentration des difficultés économiques et sociales sur les mêmes espaces renforce l'enclavement, l'isolement et les inégalités d'accès aux emplois et aux aménités urbaines selon le lieu de résidence, le comité d'évaluation et de suivi de l'ANRU [2009] préconise de « faire de la mobilité une thématique systématique des conventions ANRU et de leur suivi ». Le DDTM (Directeur départemental des territoires et de la mer) est Délégué territorial Adjoint de l'ANRU. Il est à ce titre garant de la conformité du déroulement des conventions de rénovation urbaine et notamment du bon déroulement des opérations de relogement des ménages issus des immeubles à démolir. La DDTM 59 a souhaité améliorer la prise en compte de la dimension mobilité dans les propositions de relogement qui sont faites aux ménages. Pour ce faire, elle a confié au Centre d'études techniques de l'Équipement Nord-Picardie (CETE NP) une mission d'évaluation des besoins et des pratiques de déplacement des ménages avant et après relogement sur le site du PRU de Tourcoing (600 ménages à reloger), dans la crainte que cette relocalisation résidentielle n'impacte les niveaux d'accessibilité – à l'emploi notamment – des ménages.

1.1. Quelques éléments de cadrage sur la politique de la ville

Depuis son origine, la politique de la ville a pour objectif la prise en compte des territoires en difficulté, au sein des villes, par la mise en place d'une politique publique adaptée basée sur une approche globale, à la fois sociale, économique et urbanistique des problèmes spécifiques aux villes modernes.

Cette politique vise à améliorer le quotidien dans les quartiers concentrant des publics en difficultés d'insertion, « à réduire les inégalités sociales et les écarts de développement entre les territoires » comme l'a précisé la loi du 1er août 2003 d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine, dite « loi Borloo ».

L'une des priorités de la politique de la ville est la rénovation urbaine, qui repose notamment sur une logique de démolition/reconstruction de l'habitat dégradé et donc de relogement des populations concernées. Ces projets de rénovation urbaine sont financés par l'Agence nationale de rénovation urbaine (ANRU) qui veille à la qualité des relogements, dans l'optique d'assurer un « parcours résidentiel positif » aux ménages concernés par les démolitions. Ils entrent dans le cadre du programme national de rénovation urbaine (PNRU) porté par l'ANRU, sous la responsabilité du délégué interministériel à la ville.

Chaque projet de rénovation urbaine est défini par le porteur de projet (commune ou établissement public de coopération intercommunal compétent). Il doit répondre aux critères du règlement général de l'ANRU mais aussi être cohérent avec les politiques locales définies dans les contrats urbains de cohésion sociale (CUCS), le programme local de l'habitat ou les agendas 21 notamment. Si le projet est retenu par le conseil d'administration de l'ANRU, une convention pluriannuelle est signée par l'ANRU, le porteur de projet, les maîtres d'ouvrage concernés (notamment les bailleurs sociaux), les autres partenaires et financeurs (Région, CDC, Foncière logement...) et le Préfet.

Les dépenses d'ingénierie concernant l'habitat privé sont examinées en coordination avec l'Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat (ANAH). Pour les logements locatifs sociaux, un accompagnement social spécifique (Maîtrise d'oeuvre urbaine et sociale ou MOUS, poste de coordonnateur de relogement) est mis en place pour tenir compte des demandes des locataires relogés ¹.

1.2. Questionnements

Les questions que nous nous sommes posées et auxquelles ce second rapport tente de répondre sont de quatre ordres. Elles se rapportent à :

- **L'évolution objective des pratiques de déplacement**

¹ Pour plus d'informations sur la politique de la ville, voir notamment :

- le « *Recueil des fiches techniques sur les dispositifs et acteurs de la politique de la ville* » publié en mars 2009 par la Délégation interministérielle à la ville ;
- l'article de Renaud Epstein : « *les politiques territoriales post-contractuelles : le cas de la rénovation urbaine* », in : Politiques et management public, vol. 23 n°3, 2005.

En quoi ce déménagement particulier affecte-t-il les conditions des déplacements quotidiens des ménages ? Quels sont les changements de pratiques quotidiennes des individus au sein des ménages (choix des itinéraires, choix modaux, mise à profit des dessertes TC, évolution des pratiques d'entraide, niveaux d'accès aux bassins d'emploi, aux lieux d'approvisionnement, au centre et à ses aménités...) ?

- **Aux ajustements requis de la part des ménages**

Quelles adaptations à la nouvelle donne sociale et spatiale se produisent ? (repères et orientation dans l'espace, nouveaux territoires fréquentés, milieux sociaux côtoyés...)

- **Aux arbitrages réalisés**

Quelles décisions prennent les ménages face aux propositions de relogement qui leur sont faites par les chargés de missions accompagnant le processus de relogement ? Le logement finalement choisi correspond-t-il – ou pas – aux besoins de mobilité de ces ménages ? Ont-ils été un argument décisif au moment de l'attribution ?

- **A la réception par les ménages de la politique publique menée**

Finalement, comment la politique publique est-elle appréciée ? D'autres enjeux que la mobilité n'entrent-ils pas en ligne de compte ? Sont-ils en contradiction avec ce qui apparaît pourtant être l'intérêt des ménages ?

Précisions sur l'angle d'analyse du présent rapport

Nous abordons principalement dans les développements qui suivent « les sujets qui posent problème », puisque c'est la prise en compte de ces sujets qui permettra d'améliorer, dans les programmes de relogement à venir, les conditions de vie des ménages. Il faut toutefois noter que, sur notre panel d'enquête (trop restreint pour être représentatif), plusieurs ménages se sont déclarés globalement satisfaits de leur nouveau logement, de sa localisation et de sa desserte.

Les programmes de relogement font beaucoup d'heureux, et nous ne tentons pas ici de démontrer le contraire ! Toutefois, nous insisterons dans ce rapport sur les points à améliorer, notamment concernant la localisation et la desserte des nouveaux logements, afin d'augmenter encore ce taux de satisfaction et surtout d'alerter sur la nécessité de mieux prendre en compte les problématiques de mobilité.

1.3. L'enquête

Nous avons entrepris une étude qualitative des pratiques quotidiennes de déplacement des ménages résidant sur le périmètre du PRU dans le quartier de Bellencontre (parc social formé de « blocs » et « barres » situé à l'est de la ville, à proximité du boulevard Papin) et dans le quartier ancien des rues de Menin et de Gand (parc privé situé entre les stations de métro Colbert et Phalempins). Un protocole d'enquête par entretiens compréhensifs a été imaginé : nous avons opté

pour le suivi diachronique de 15 ménages² (soit 25 individus adultes) choisis pour le caractère complexe ou urgent de leur relogement, autant dans le parc privé que dans le parc social.

- La première vague d'entretiens a eu lieu avant relogement, en mai-juin 2010, avec pour objectif de mettre en lumière les principales problématiques de mobilité auxquelles sont confrontés les ménages des quartiers concernés par la politique de la ville. Elle permet de dresser un bilan de l'existant en termes de pratiques et de compétences de déplacement (voir premier livrable).
- La seconde vague d'entretiens a commencé en juin 2011 pour s'achever en mars 2012. Les mêmes ménages ont été réinterrogés sur leurs (éventuelles) nouvelles pratiques de déplacement. Un délai de carence de six mois (minimum) est observé entre l'entrée dans le nouveau logement et cette seconde entrevue afin que les routines aient eu suffisamment le temps de se stabiliser (nouveaux itinéraires, nouveaux repères, nouvelles destinations...).

1.4. Un point de vue volontairement myope

Le fonctionnement des commissions 'relogement' qui proposent et attribuent les logements aux ménages nous est resté volontairement opaque. Une trop bonne connaissance, par avance, du fonctionnement institutionnel aurait fait peser sur nous un risque, celui d'un biais pouvant orienter nos analyses. Notre connaissance relative au fonctionnement de ces commissions se limitait donc au fait qu'elles réunissent les pouvoirs publics locaux (via la SEM³ notamment), l'Etat (DDTM) et les bailleurs sociaux.

Notre objectif était bien de rendre compte des effets concrets de la politique publique menée d'un point de vue extérieur, point de vue des ménages caractérisé par une méconnaissance des ambitions stratégiques de cette politique. Nous avons donc adopté une posture empathique qui préserve la 'myopie' intrinsèque des personnes concernées dans ce qu'elles perçoivent de la politique publique, le plus souvent incarnée par un unique interlocuteur : le chargé de mission relogement.

Ce parti pris de myopie volontaire est riche (dans la mesure où il permettra au lecteur de se glisser dans la peau d'une personne relogée) mais il comporte également ses limites. En effet, les auteurs de ce rapport n'ont pas les moyens de prendre toute la distance nécessaire par rapport à certains des propos qui leurs sont rapportés, notamment en situation de conflit. Il s'agit de les accepter pour ce qu'ils sont, comme des points de vue partisans qui n'engagent pas les auteurs.

² Il ne s'agit évidemment pas d'un panel représentatif mais d'un échantillon suffisamment diversifié (en terme d'âge et de sexe).

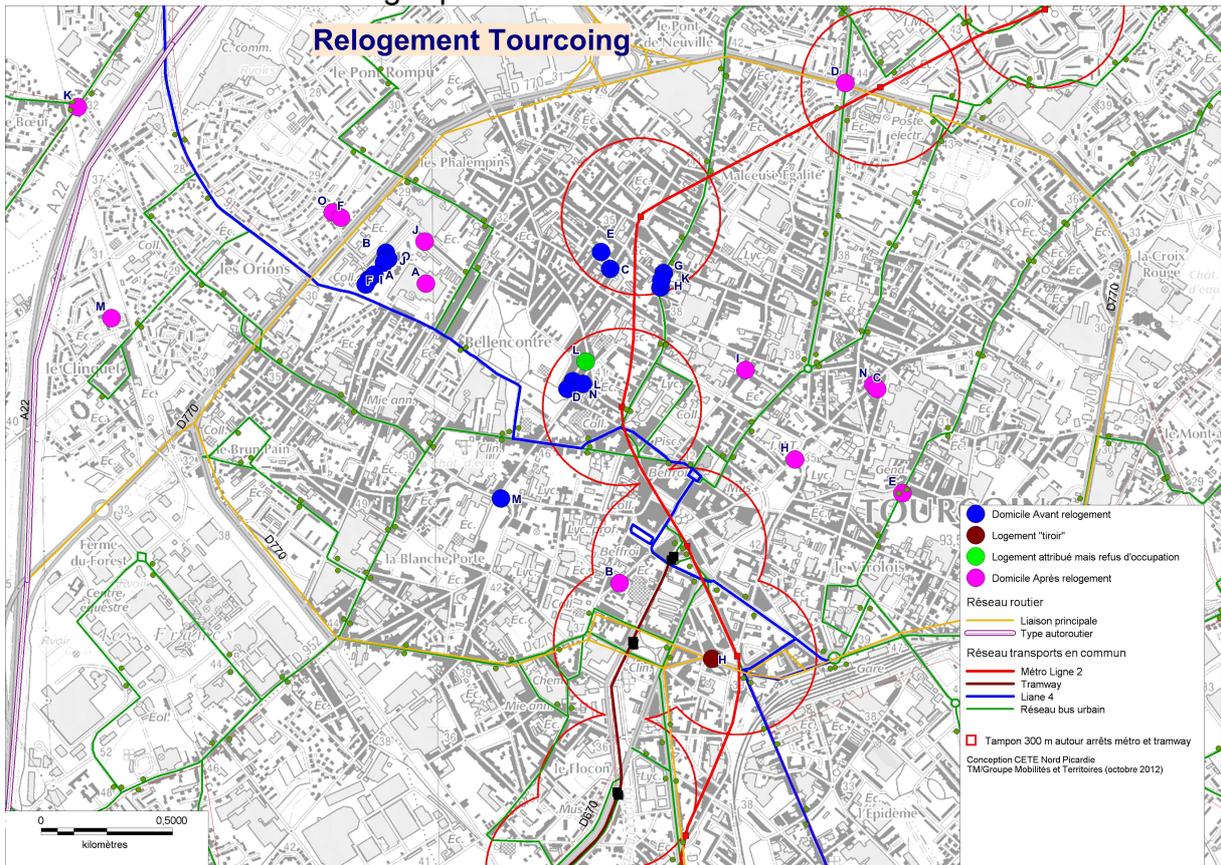
³ Société d'Economie Mixte 'Ville Renouvelée'

Ménages		Des quartiers de relégation catégoriquement refusés ? (Pont Rompu, Croix Rouge, La Bourgogne...)	Accorde de l'importance à l'accès aux aménités du centre ?	Ménage motorisé ?	Était attaché(e-s) à rester dans le quartier	Est relogé(e-s) à proximité immédiate	Satisfait(e-s) de la localisation du nouveau logement ?	Commentaire
M. & Mme	A	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Regrets - Envisagent de déménager	Insatisfaction imprévisible
Mme	B	Oui	Non	Oui	Non	Non	?	Personne impossible à réinterroger
M. & Mme	C	Oui	Non	Oui	Non	Non	Oui	
Mme	D	Oui	Oui	Non	Indécise	Non	Non	Insatisfaction assez prévisible
M. & Mme	E	Oui	Non	Oui	Non	Non	Oui	
Mme	F	Oui	Non	Oui	Non	Oui	?	Personne impossible à réinterroger
Mme	G	Oui	Non	Oui	Non	Non	Oui, mais non relogée par la commission	
Mme (avant) M. & Mme (après)	H	Non	Non	Oui	Non	Non	Oui	
Mme	I	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Non	Insatisfaction prévisible
M. & son fils et belle-fille	J	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	
M.	K	Oui	Non	Oui	Surtout pas	Non	Oui	
Mme	L	Oui	Non	Oui	Surtout pas	Oui	Non, refus de l'occuper.	Insatisfaction prévisible
M. (avant) M. & Mme (après)	M	Oui (elle) - Non (lui)	Non	Oui	Non	Non	Oui	
Mme (avant) M. & Mme (après)	N	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Non	Insatisfaction prévisible
M. & Mme	O	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Oui	

Carte n°1 : Localisation des logements avant / après

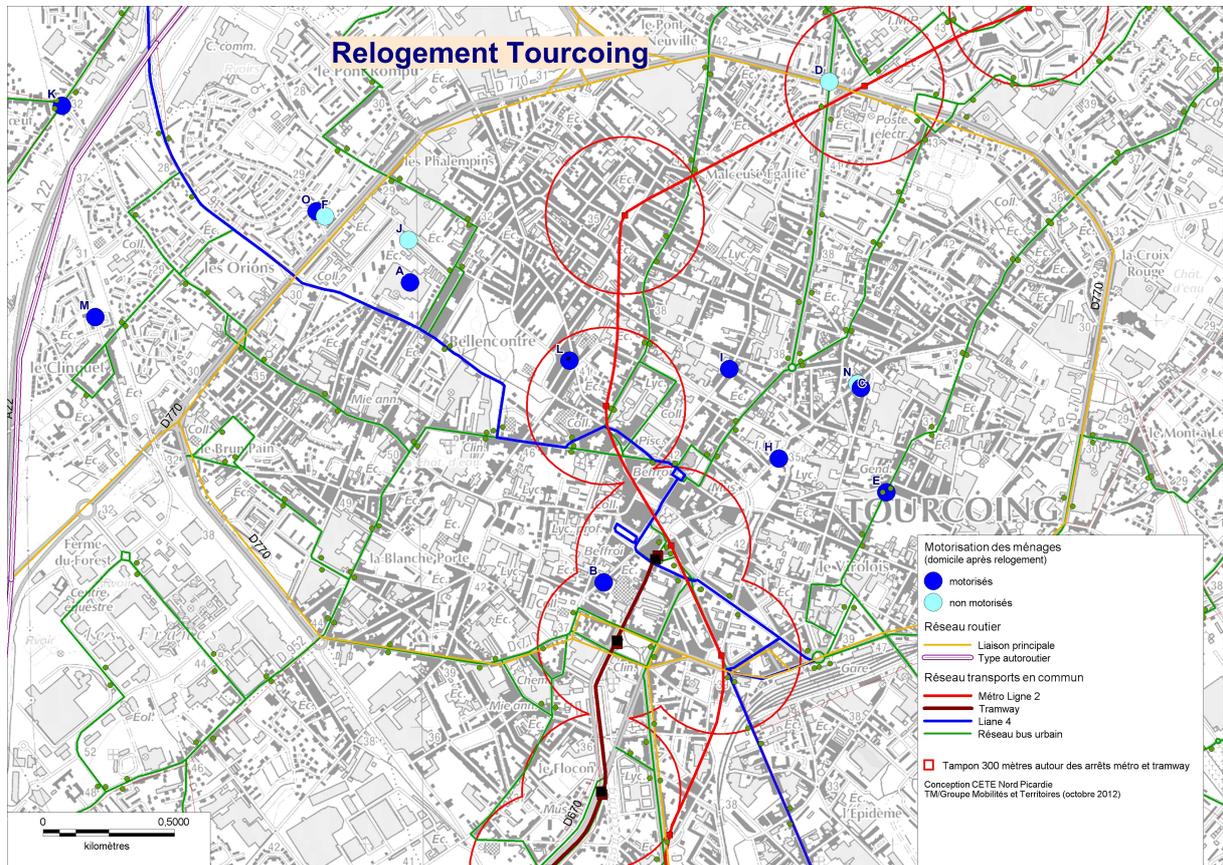
Notes :

- Mme G choisira finalement de chercher un logement par elle-même à Wasquehal.
- Mme L choisira de ne pas occuper le logement qui lui est attribué et attend d'entrer dans un nouveau logement qu'elle a trouvé par elle-même à Ronchin en se faisant héberger par des amis.



Certains ménages (M, K ou D notamment) ont été relogés en bordure de ville alors qu'ils étaient auparavant en cœur de ville. Le déménagement peut donc, particulièrement chez ces ménages, impliquer une adaptation au nouveau quartier, la nécessité de se construire de nouveaux repères pour ne pas perdre en mobilité.

Carte n°2 : Les ménages motorisés après relogement



Sur les quatorze ménages rencontrés pour l'enquête post-relogement (le quinzième ménage n'a pu être contacté) quatre sont non-motorisés. Lors d'un relogement, il faut veiller à ce que les ménages non-motorisés soient localisés à proximité d'axes de transports en commun structurants (métro, tramway, bus en site propre ou pour le moins à haut niveau de service). C'est le cas pour trois des ménages non-motorisés relogés à proximité du métro (ménage D) ou de la Liane 4 (ménages F et J) qui est un bus à haut niveau de service partiellement en site propre. En revanche, le ménage N est relativement éloigné des axes structurants de transports en commun desservant Tourcoing.

2. Entrer dans un processus de relogement

Notre enquête met en lumière la période charnière que constitue la phase de relogement, de l'annonce faite au ménage du relogement à venir au déménagement en lui-même. Cette phase est plus ou moins bien vécue par les personnes à reloger, parfois source d'angoisse, parfois assimilée à la possibilité d'un « nouveau départ », l'occasion d'améliorer le quotidien.

Il est donc primordial que les acteurs publics et privés en charge du relogement portent une attention particulière aux ménages durant cette phase transitoire afin de ne pas la rendre trop pénible, trop longue notamment, comme ce fut le cas pour plusieurs des ménages rencontrés. Il faut également, le plus en amont possible, commencer à sensibiliser les ménages à l'importance de prendre en compte la problématique de mobilité dans leur choix de logement à venir.

2.1. Une annonce qui génère une résistance ou une opportunité qui rencontre des aspirations ?

L'annonce de la destruction des immeubles dans le cadre d'une politique de renouvellement n'est évidemment pas anodine. Lors de notre première entrevue, Mme G est en sanglots pour déclarer : « Nous on était bien ici, on n'a rien demandé ! ». Pour elle, la perspective du relogement est une épreuve qui lui semble insurmontable et qui viendra remettre en question l'ensemble des routines auxquelles elle semble attachée. Elle a également très peur qu'on lui propose d'être relogée dans un logement beaucoup plus cher. C'est d'ailleurs l'incertitude qui est génératrice d'angoisse, plus que le fait de devoir déménager lui-même. Plusieurs personnes se remémorent par quels « beaux discours » la municipalité a annoncé sa politique de rénovation urbaine aux habitants concernés à l'occasion de réunions publiques. On nous disait, explique M. J : « il n'y aura pas de problème... on vous accompagnera ». Mme I se souvient qu'elle « n'était pas bien mentalement parce qu'[elle] ne voulait pas déménager », mais que « quand on allait aux réunions » le propos se voulait rassurant : « on a besoin de faire partir les gens parce qu'on a des projets, mais ça doit se faire pour le mieux », expliquait-on aux personnes habitant sur le périmètre du PRU. Si le relogement suscite inévitablement satisfactions et déceptions, il convient de constater le relatif enthousiasme – malgré de légitimes craintes – qui émaille le discours des résidents avant leur relogement.

En effet, l'idée qu'il allait falloir déménager n'a pas rencontré une puissante opposition. Les personnes que nous avons rencontrées ne nous ont jamais fait part ni de la naissance d'association de défense ni de l'émergence de mouvements contestataires spontanés. Les résistances aux changements ont principalement été le fait d'individus isolés. M. J, qui continue à aller chercher son courrier dans son ancienne boîte aux lettres explique par exemple : « Maintenant, il n'y a plus qu'une seule personne qui fait de la résistance. Ça fait près de 5 mois que ce gars vit tout seul » dans l'immense tour où M. J habitait autrefois.

Sans nier l'angoisse de l'incertain et les appréhensions exprimées par les ménages avant le relogement, celui-ci ne suscite pas les résistances au changement auxquelles on aurait pu s'attendre. A Tourcoing, les relogements ont même été accueillis comme une belle opportunité parfois. L'occasion a pu rencontrer des aspirations à la mobilité résidentielle déjà présentes. Elle a suscité l'espoir d'une amélioration réelle des conditions d'habitation. Mme H explique qu'elle avait « vraiment envie de quitter [son] ancien appartement rue de Gand car le chauffage ne marchait plus et il y avait des problèmes avec l'électricité », tout comme Mme D qui ne voulait pas passer « une année de plus » dans son ancienne maison car elle était très mal isolée : « il fait froid en hiver et la facture d'électricité est très élevée ». Quant à Mme F, elle pense que son logement est insalubre du fait de moisissures dans la salle de bain qui seraient la cause de crises d'asthme et de problèmes respiratoires chez elle, son compagnon et ses enfants.

Outre les considérations sanitaires, si les résidents du PRU ne renâclent pas au départ c'est aussi pour des considérations sécuritaires. Mme L « n'aime pas le quartier » où elle habitait car « il y a beaucoup de cas sociaux ». Mlle L s'est faite insultée plusieurs fois par des jeunes. Son appartement a été cambriolé, sa voiture a également été visitée et son GPS a été volé. Elle prétend qu'un homme « s'est fait planté » juste devant chez elle. Elle souligne que le logement mitoyen est occupé par « des gens qui ne respectent rien » : bruit la nuit, insultes, bagarres... « toute la rue va finir par déménager à cause d'eux ». Si M. K évoque les difficultés à se garer quand on habite Tourcoing, sa volonté de s'en éloigner tient aussi d'une aspiration à s'extirper d'un territoire stigmatisé sur lequel vivent des populations dont il souhaite nettement se différencier : « [à Tourcoing], c'était même pas possible de fumer une cigarette dans la rue sans se faire taxer... ». La perspective d'un départ vient donc faire écho à des craintes et angoisses fondées sur des expériences traumatisantes pour les uns, sur de simples représentations pour d'autres.

Les ménages les plus pressés de quitter leur ancien environnement de vie vivent souvent dans de petites maisons jumelles de briques, mal isolées et particulièrement délabrées, bien que la stigmatisation ne se focalise pas particulièrement sur cet habitat. Quitter le quartier de logements sociaux de Bellencontre (architecturalement remarquable par ses tours et ses barres) suscite paradoxalement moins d'empressement, comme l'illustre le cas de M. et Mme A. Ils se sont fait brûler leur véhicule comme tant d'autres résidents de Bellencontre : « Les voisins n'étaient pas étonnés car c'était déjà la neuvième voiture en 3 ou 4 semaines... ». Toutefois, ils relativisent la portée de cette incivilité en estimant que ses auteurs sont « des gens qui viennent de l'extérieur » et finalement demandent à être relogés dans le quartier de Bellencontre « parce qu'[ils] connaissaient ».

2.2. L'inertie du processus d'attribution des logement

Parmi les personnes interrogées, il y a unanimité pour dénoncer l'inertie qui caractérise le processus d'attribution des nouveaux logements. Mme N se souvient : « On nous avait dit qu'on allait déménager en avril. Du coup, j'avais déjà préparé tous mes cartons. Mais la date a été repoussée au fur et à mesure... on pensait à chaque fois qu'on allait partir la semaine suivante. Finalement, on nous a prévenu fin

juillet que le déménagement allait avoir lieu le 1^{er} août. Du coup, on a vécu dans les cartons pendant plusieurs mois ! » Mme I dit aussi que les travaux de rénovation « ont duré ». Par conséquent, dit-elle, « j'ai vécu en camping, tous les cartons entassés dans une pièce... un vrai chantier ». M. et Mme C se souviennent également de leur impatience : « Les cartons, ils étaient prêts depuis longtemps. Le déménagement, au début, il était prévu fin janvier. Donc de janvier à avril, on était prêts. Mais à chaque fois, ça reculait, ça reculait. Sans savoir quand. Et à la dernière minute, ils nous ont mis là. Ils nous proposaient un déménageur. Mais ils n'avaient pas de disponibilité avant deux semaines. Comme on attendait depuis quatre mois, on n'a pas attendu le déménageur. On s'est débrouillé nous-mêmes, avec la famille, les amis ».

Pendant que la procédure d'attribution suit son cours, la vie des ménages, elle, suit son fil. Et parfois, les situations se dégradent et l'impatience se fait pesante. M. K, en congé pour longue maladie, dit avoir attendu « deux ans » avant d'avoir enfin une proposition satisfaisante. M. et Mme E se souviennent de cette lenteur toute bureaucratique : « On nous a dit assez vite qu'on essaierait de nous donner une maison avec jardin. Le seul problème c'est qu'entre le moment où on nous a contacté pour nous dire qu'on allait déménager et le moment où on a vraiment déménagé, il s'est passé un an et demi... c'était long surtout pour les enfants qui avaient hâte de changer... l'ancien appartement était délabré, le plafond s'effritait, dans la cage d'escalier aussi ».

Avec le temps, les situations familiales peuvent évoluer et rendre obsolète un choix ou une préférence un temps exprimé. La priorité de Mme L, était de vivre dans un quartier plus calme et « *mieux fréquenté* ». Le premier logement proposé était un appartement à Bondues. Mais entre-temps, Mme L a divorcé et a dû démissionner pour pouvoir garder ses enfants (étant aide-soignante en horaires atypiques). Mme L n'était par conséquent plus capable financièrement d'accepter l'appartement à Bondues. Lorsque finalement on lui propose un nouveau logement, il se situe dans la même rue que l'ancien, qu'elle tenait pourtant à quitter. En outre elle a retrouvé un emploi à Lille. Quand elle advient enfin, la proposition de relogement n'est ni adaptée, ni opportune. Aujourd'hui, Mme L utilise ce logement comme garde-meuble le temps d'en trouver un autre et refuse de venir y vivre, pouvant compter sur un réseau d'amis qui l'héberge en attendant.

Plus la période de relogement s'étend, plus le suivi des dossiers de relogement par un unique interlocuteur auprès des familles devient complexe. Mme N dit : « La personne qui s'occupait de moi au départ m'a beaucoup aidée pour les changements d'adresse mais aussi avant le déménagement. Elle m'a même renseignée sur les transports. Mais depuis qu'elle est partie, sa remplaçante, ce n'est pas la même chose ».

Enfin, lorsqu'elle juge son attente insupportable, Mme G réagit. Elle explique : « on nous avait dit que la démolition était prévue pour le deuxième semestre 2010. Arrivé en avril, je n'avais toujours reçu aucune proposition. J'ai pris les devants en cherchant par moi-même ». Même si Mme G est « un peu amère par rapport à la mairie de Tourcoing », elle conçoit que son « cas était sans doute parmi les moins graves (...). C'est clair, qu'il y a des gens à Tourcoing pour qui l'accompagnement était plus important que pour moi ».

2.3. L'accessibilité : une préoccupation secondaire dans les intentions de relogement ?

L'accès aux réseaux (routiers, ferroviaires, de transports en commun...) n'est pas placé parmi les priorités des ménages. Avant relogement, lorsque les individus imaginent ce que pourra être leur futur logement, ils s'expriment assez volontiers sur les qualités intrinsèques espérées de celui-ci. Certes, quelques ménages mentionnent l'importance de conserver la proximité d'un environnement bien connu, la proximité au centre, la proximité d'un membre de la famille ainsi que la proximité d'une école ou d'une autre aménité. Avant le relogement, Mme E explique par exemple que « cette école... c'est important pour [son fils] ». Il est en difficultés scolaires et a trouvé une école où il est pris en charge et accompagné par des maîtresses qui le connaissent depuis longtemps. « J'ai peur que si on le change d'école, le suivi ne soit pas aussi bien fait ». Pour autant, M. E ne conditionne pas leur déménagement à ce choix d'école : « On est prêt à changer d'école mais on aimerait le savoir avant le mois de septembre. Moi, ce que je refuse, c'est de changer les enfants d'école en cours d'année... ».

Toutefois, la proximité au centre et/ou la possibilité d'accès aux réseaux de transport sont souvent considérés comme des évidences uniformément présentes. La perspective de profiter de ce relogement pour choisir une localisation résidentielle plus adéquate aux besoins de déplacement quotidiens est rare, seulement implicite et, le cas échéant, souvent secondaire.

Le plus important, pour M. et Mme A, était d'être relogé dans du neuf « pour pas devoir refaire toute la déco ». Et de manière secondaire, ils ont souhaité rester à Bellencontre, parce qu'ils connaissaient le quartier mais aussi parce qu'« on est à mi-chemin de mon travail et de son travail ». Mme I explique d'abord rechercher un quartier « calme » où elle « se sent en sécurité » et c'est dans un second temps qu'elle précise l'importance, à ses yeux, de résider « à proximité de [sa] famille » (parents, et frères qui résident aussi à proximité de Bellencontre). Avant son relogement Mme O explique aussi qu'avant tout, elle souhaite un « appartement ou une maison possédant trois chambres car son ami et ses deux fils vont venir s'installer sur Tourcoing » et dans un second temps, elle précise que « la proximité des écoles des filles » était importante aussi. Si les facteurs d'accessibilité ne sont pas absents du discours des ménages en vue de leur relogement, ils sont rarement mis en avant spontanément et prioritairement. Lors de notre première entrevue, M. et Mme E nous expliquaient n'avoir qu'un seul véhicule et disaient se le partager. Ainsi, M. E, intérimaire, prenait selon le lieu de son activité professionnelle du jour, la voiture ou s'arrangeait en covoiturage avec un collègue ou avec le tram, le bus, le train ou le métro. Sa connaissance (par cœur) de certains horaires de train nous était apparue étonnante. Pourtant, la proximité des transports en commun n'avait absolument pas été avancée comme un impératif dans les choix de relogement du ménage. *A posteriori* M. E déclare : « oui, c'est vrai que [sans la proximité des transports en commun] ça aurait été plus compliqué...mais on trouve toujours une solution ». Si elle n'est pas inexistante, l'attention portée à la proximité ou à l'accessibilité des lieux quotidiens n'apparaît pas comme le facteur le plus

déterminant. A chaque fois sont mis en avant au moins un ou deux arguments relatifs aux qualités intrinsèques du nouveau logement.

Il convient cependant de mentionner le cas particulier de M. J. N'ayant pas le permis de conduire et étant invalide à 65%, M. J fait état de capacités réduites pour marcher et d'une grande dépendance aux transports en commun. Il refusera un relogement dans le quartier des Francs : « parce que c'est mal desservi ». Il ajoute : « au niveau bus, il faut aller loin pour le prendre. Et puis c'est tous les trois quarts d'heure. C'est mal desservi aussi au niveau des magasins. Il n'y a pas de boulangerie tout près. C'est comme... un petit désert. J'ai dit : *je ne veux pas aller là-bas !* ». M. J refusera une seconde proposition vers le parc du jardin botanique « parce que [même] si ce n'est pas loin du centre, il y a moins de bus [et] les rues sont moins larges pour passer sur les trottoirs ». Particulièrement conscient de ses difficultés motrices, M. J considère l'accessibilité comme un critère primordial. M. J se souvient qu'avant, « quand [il] descendait pour aller chercher [son] courrier, [il était] épuisé et pendant une heure et demi [il] ne pouvait plus rien faire [ensuite] ». Finalement, ce sont essentiellement les personnes à mobilité réduite qui accordent le plus d'importance à l'accessibilité. Des aménagements anodins semblent pouvoir révolutionner leur vie quotidienne. M. J ou Mme I avaient tous deux fait part de leur difficultés de santé les empêchant de monter et descendre plus d'un étage. Ils estiment l'un et l'autre avoir eu gain de cause ; M. J ne monte désormais plus qu'un demi-étage. Quant à Mme I, elle habite dans une résidence disposant d'un ascenseur : « je ne l'aurais pas pris sinon », dit-elle.

3. Quels changements dans les interactions et déplacements quotidiens ?

Comme tout déménagement, un relogement produit de nouvelles routines sociales et spatiales. Nous constatons que ceci est vrai y compris lorsque le nouveau logement se situe à proximité immédiate de l'ancien. Même si Mme O n'a fait que traverser le boulevard Papin, elle explique que l'aînée de ses enfants a dû changer d'école suite au déménagement. « J'avais déjà payé les frais d'inscription l'an passé, alors elle a continué, mais pour cette année, elle se rapproche ». La mise en place de nouvelles routines se traduit parfois par des itinéraires radicalement nouveaux. Mme G, par exemple, s'imaginait parfaitement demeurer à Tourcoing lors de notre première entrevue, elle décidera finalement de choisir un logement par elle-même car elle réalise que l'occasion lui est donnée de quitter le parc des logements sociaux. Elle réside désormais à Wasquehal, bien plus près de son lieu de travail situé « vers la station de métro Les Prés ». Bien que l'accès en métro soit une solution parfaitement envisageable, elle n'a « pas encore fait le test » de se rendre au travail en transports en commun parce qu'elle est « tous les matins à la bourre ». Elle préfère donc utiliser sa voiture « pour faire 4 kilomètres » même si elle pense « à investir dans un vélo » dans un futur qu'elle juge elle-même très hypothétique. Mais pour Mme G, depuis qu'elle a déménagé, la nouveauté, c'est qu'elle parvient enfin à « rentrer manger à midi » depuis qu'un ancien voisin de Tourcoing lui a fait découvrir « un raccourci ».

Deux conséquences socio-spatiales nous apparaissent directement et principalement liées au relogement : une recomposition des relations sociales d'une part, une reconstruction des repères qui forment les contours du territoire d'autre part.

3.1. Des relations sociales distendues ?

3.1.1. Les anciennes relations

Avant le relogement, les relations sociales entre voisins n'étaient ni nécessairement intenses ni forcément cordiales. Mme O se souvient par exemple qu'elle « ne côtoyait pas les gens. Même les voisins, [elle] ne les connaissait pas ». Aujourd'hui, elle dit n'avoir « plus l'occasion d'y retourner ». Quant à ses filles, elles « n'avaient pas de copains dans le quartier » ajoutant immédiatement : « Et puis... au niveau de la sécurité, je ne les laissais pas sortir ». M. E se souvient aussi que dans l'ancien logement « d'un côté , il n'y avait personne et de l'autre c'était des vieux... donc difficile de nouer des relations ».

Toutefois, certaines personnes étaient parvenues à établir de petites relations d'entraide et de considération mutuelle. Pour M. K, cette relation avec ses anciens voisins devenus des amis, « c'est la seule chose qui [lui] fait un peu regretter son ancien quartier ». Mme I s'est inquiétée du devenir de l'un de ses anciens voisins, handicapé, à qui elle rendait autrefois quelques menus services. « Avant, j'allais régulièrement le voir parce qu'il vivait tout seul... il s'était fait agressé. Et comme il est handicapé, souvent j'y allais, j'avais peur pour lui ». Etant l'un des derniers à avoir été relogé, Mme I l'a aidé dans ses démarches pour le déménagement parce que « il appelait la personne du relogement et elle ne répondait pas. Il était tout seul et disait : *Moi quand j'appelle, on ne me répond pas... qu'est ce que je dois faire ?* ».

3.1.2. Maintenir les liens : une question qui se pose

Finalement, quand elle a su que son ancien voisin âgé avait déménagé, Mme I a été soulagée : « mais malheureusement, je n'ai pas eu le temps d'aller le voir... [dans son nouveau logement] et puis, encore une fois, ça me fait faire un détour [en voiture]. Non, vraiment, avant, pour ces petites choses très pratiques, je n'avais pas besoin de prendre la voiture. Mais là... c'est vrai que ça m'a isolé de pas mal de choses ». A l'instar de Mme I, qui a habité « 15 ans à Bellencontre » et avait « des habitudes », les personnes qui ont eu le temps de construire de solides relations sociales ressentent tout particulièrement l'isolement et l'éloignement produit par le relogement. Mme I dit que « c'est moins évident de voir [ses anciennes connaissances]. Quand on était proches, c'était facile. C'était instantané [à l'improviste] : *Tiens ? T'es chez toi, je passe te voir avant de rentrer chez moi...* Mais là, ça fait un détour. Maintenant, pour se voir, il faut prévoir. C'est vrai que ça change beaucoup de choses pour moi ».

Mais assez curieusement, le sentiment de relations sociales distendues n'est pas le propre des ménages qui ont été relogés le plus loin. Ceux qui ont été relogés à proximité, peuvent tout autant l'éprouver. Les uns réalisent qu'ils méconnaissent leurs nouveaux voisins proches ; d'autres s'aperçoivent que leurs anciens voisins sont partis loin. M. J dit : « c'est drôle tout de même, il y a quoi... 300 mètres, même pas. Mais déjà, on dirait que c'est un autre quartier. Ici, j'ai l'impression d'être un nouveau venu. Là-bas, ne serait-ce qu'en passant dans la rue, toutes les têtes m'étaient connues. Mais maintenant... (...) Mes [anciens] voisins sont plus loin. Il y en a aux *Orions*, aux *Francs*... deux ou trois couples là-bas. On n'est pas nombreux à être resté sur place ». Toutefois, parmi les personnes motorisées notamment, d'anciennes relations de bon voisinage perdurent malgré la distance. C'est le cas pour Mme G qui a gardé contact et revoit régulièrement un ancien voisin de Tourcoing bien qu'elle habite Wasquehal maintenant.

3.1.3. De nouvelles relations

Le relogement, comme tout déménagement, introduit une phase d'observation mutuelle des nouveaux voisins qui peut s'accompagner d'une certaine méfiance vis-

à-vis d'eux. M. A dit par exemple : « On ne s'attarde pas sur les [nouveaux] voisins... au moins on les voit, au mieux on se porte ». Mme I a croisé ses nouvelles voisines « mais après, c'est *bonjour - au revoir* ». Elle préfère, « parce que les gens ne vous lâchent plus après ; ou bien à chaque fois que vous sortez de chez vous, ils regardent vos faits et gestes ». M. et Mme C évaluent leurs nouveaux voisins à leurs comportements, leurs fréquentations, leurs rythmes de vie : « Ceux d'en face, quand on les voit, c'est *bonjour*. Ils sont gentils, on ne les entend pas. Et ceux d'en bas non plus ». Ensuite, si les réseaux de solidarité anciens se distendent, d'autres, à l'occasion du relogement, peuvent tout aussi rapidement se recréer. Mme O explique comment elle a fait connaissance avec ses nouveaux voisins, également relogés dans des maisons individuelles neuves : « Le jour où on a déménagé, tout le monde a déménagé en même temps. Du coup on s'est tous croisés en même temps, tous en train de débarrer nos cartons. Les déménageurs, ils venaient, ils allaient. C'était sympa ». Par la suite, l'entraide entre voisins s'est avérée nécessaire pour toucher les allocations logement : « A la CAF ils nous ont expliqué que, comme c'était des nouveaux logements, il leur fallait un numéro de SIRET [du bâtisseur ?] pour les enregistrer ». Ce numéro semblait indispensable au calcul d'APL. « Il a fallu que moi [ou] les voisins, à plusieurs reprises, on aille à la CAF et puis après chez [le bailleur] par nous-mêmes. On était tous dans la même situation. Donc on a parlé entre nous, la moindre info qu'on pouvait avoir, on se la transmettait. Et puis voilà... Tant bien que mal, ça a fini par se débloquer au bout de quatre mois ». Par la suite, Mme O dit : « On s'est bien rendu quelques petits services. Ben, ma voisine, notamment pour la tondeuse par exemple. Elle m'a dit, *si vous voulez je vous la prête...* et moi ça m'évite d'en acheter une ». Les déplacements des enfants sont aussi des prétextes pour se rendre des services : « par exemple, pour accompagner les petits voisins... Et puis là, hier, j'ai demandé un service à mon voisin pour aller chercher une gazinière vu que j'ai plus de voiture. Il m'a dit : *ok, pas de problème (...)* Oui, parce que moi... je lui avais rendu un service aussi. Sa femme, elle devait aller à un mariage, et c'est moi qui l'avait coiffée. Et j'avais rien demandé en retour ».

Ce type d'entraide préside à une excellente intégration du ménage. Mme O d'ajouter : « Pour les enfants... aucun problème. Pour eux, c'est impeccable. En plus, l'avantage, c'est que derrière il y a un petit parc. Ils peuvent aller y jouer en toute sécurité. Ils y retrouvent tous leurs copains – copines ». Ainsi en a-t-il été pour Mme M, suite à des rencontres faites par hasard, en bas de l'immeuble ou dans le hall d'entrée. Maintenant, elle va « boire le café chez une des voisines ».

3.2. Une recomposition des repères qui jalonnent les territoires

Se forger des points de repères, se resituer par rapport à d'anciens et par là même s'approprié un nouveau territoire sont des efforts incontournables. C'est une formalité pour plusieurs personnes, un défi pour d'autres. En effet, certaines personnes éprouvent de réelles difficultés à s'orienter dans leur nouveau quartier. Six mois après le déménagement, Mme E dit que « maintenant, ça va, [elle] arrive à nouveau à [se] débrouiller toute seule » pour se déplacer. Mais au début, ce n'était pas le cas : « le plus embêtant dans le quartier, c'est tous les sens interdits. Au début, on ne s'y retrouve pas ». Son conjoint lui a donc montré les meilleurs itinéraires les premiers temps qui ont suivi le déménagement. Sur ce point, certaines

familles regrettent l'emplacement de leur ancien logement. Il nous semble important de relater presque *in extenso* le témoignage de M. et Mme N.

Lors de notre première entrevue, Mme N vivait seule avec ses 4 enfants (dont l'un manifestement en situation de handicap mental) . Elle était nouvellement arrivée à Tourcoing et connaissait mal la ville : « Pour notre premier rendez-vous à l'IME, on savait pas comment faire pour y aller. C'est mon garçon [l'ainé], il va sur Internet. Lui, il sait se débrouiller avec. C'est lui qui a trouvé sur Mappy. Une fois qu'on avait trouvé la rue, on a su à quel métro descendre ». Quand sa société d'Interim l'envoie sur une nouvelle mission, Mme N a besoin de s'y rendre « toujours 3 ou 4 jours avant pour repérer ». Et si Mme N a mis du temps avant d'inscrire ses fils à un club de football, c'est que, dit-elle : « on ne savait pas y aller. On ne connaissait pas les rues, quoi. On savait pas quel bus prendre et où s'arrêter... alors je ne les avais pas inscrits ». Quant à trouver le bon collège où devait se rendre son second fils, Mme N nous livre un témoignage édifiant par la rudesse qu'une telle épreuve peut constituer. « Le collège de mon fils... j'ai mis deux jours entiers pour le trouver ! (...) Je suis allée à la mairie en leur disant je suis nouvelle sur Tourcoing, j'aurais besoin qu'on me dise où se situe le collège. La dame m'a dit de d'abord m'inscrire sur les listes électorales(...). Elle m'a donné une carte et m'a dit de chercher! Mais moi, je ne sais pas lire une carte. (...) La dame m'a dit les noms des collèges à côté de chez moi, mais c'est tous des collèges privés. Et de toute façon, elle n'a pas su me dire comment j'y allais... On m'a répondu qu'on m'enverrai une assistante sociale... mais bon : elle passe 4 mois après, l'assistante sociale... (...) Le problème, c'est que le collège public, il est à l'autre bout de Tourcoing... J'ai demandé s'il n'y avait pas un collège public plus près. J'ai cherché par moi-même... et j'ai trouvé. Il y en a un tout près de chez nous. Mais ils le détruisent : il doivent le reconstruire. Alors j'ai quand même pris les plans qu'ils distribuent à la mairie : le plan de la ville, le plan des bus. Mais quand vous connaissez pas, c'est pas facile. A l'école, ils apprennent un peu à se débrouiller avec ça... alors c'est mon fils qui l'a trouvé, le collège. On a trouvé l'arrêt de bus le plus proche sur le plan Transpole et on a pu aller voir ». Incontestablement, Mme N est vulnérable faute de maîtrise des compétences d'orientation adéquates, signes d'une autonomie très réduite. Mme N a une connaissance lacunaire de l'espace urbain, une connaissance faite de quelques lieux reconnus et fréquentés qu'elle parvient mal à relier entre eux. Elle ignore tant la physionomie que l'ordre de grandeur de ces « trous », tels des *terra incognita*, qui séparent un lieu connu d'un autre. Elle dit encore : « [Pour aller à Pôle emploi], je le ferais bien à pied mais je ne sais pas comment y aller... par où passer. [Mais] je sais y aller en métro ». Quand les compétences font défaut, la principale logique d'accès consiste à préférer les itinéraires que l'on connaît et que l'on maîtrise, même s'ils ne sont pas optimaux et qu'ils supposent d'acheter un titre de transport. Le cas de Mme N nous permet de ne pas présumer que les compétences d'orientation, d'abstraction et de projection qu'une aisance spatiale requiert (conformément à l'injonction contemporaine à être mobile) sont maîtrisées, assimilées et partagées par tous. Un relogement à très grande proximité de son ancienne résidence était indispensable. Ce n'est pourtant pas ce qui a été proposé à Mme N et à son nouveau conjoint.

Le nouveau logement est objectivement plus éloigné du centre-ville et des transports en commun à fréquence élevée (15 minutes à pied du centre et du métro) et Mme N le confirme : « c'est plus difficile de se déplacer maintenant ». Si le déménagement n'a pas eu beaucoup d'incidence pour ses deux fils aînés, ses deux filles en

revanche font quotidiennement le trajet jusqu'à leur ancienne école à pied : « une demi-heure de marche matin et soir ». Mme N ne les a pas encore changées d'école car elle ne sait pas où sont les écoles publiques et quelles sont les « bonnes écoles » dans son nouveau quartier. Or, elle ne veut plus retourner en Mairie pour avoir des renseignements sur ce point. Elle regrette que ni la Ville ni la SEM ne l'aient aidée à trouver une nouvelle école pour ses deux filles. Elle avait pourtant formulé plusieurs fois une demande en ce sens. M. N, son nouveau conjoint, se souvient des jours qui ont précédé le relogement : « On est venu repérer ce qu'il y avait autour avant d'emménager, pour ne pas être complètement paumés en arrivant ici. Voir où étaient les magasins, les arrêts de bus... ». C'est grâce à ce repérage que Mme N s'est rendue compte qu'il y avait une ligne de bus qui passait près de chez elle et qui lui permet de se rendre au centre-ville même si, dit-elle, « le centre-ville j'y vais quasiment toujours à pied, je préfère, c'est pas si loin ». Elle remarque surtout la ligne de bus qui se rend au supermarché Auchan-Roncq : « je me suis débrouillée toute seule. J'ai fait le tour du quartier, j'ai vu l'arrêt et j'ai demandé au chauffeur si il allait bien vers le supermarché ». Suite à notre première entrevue, Mme N a appris qu'elle pouvait bénéficier de tarifications sociales pour les transports en commun. Désormais Mme N et son conjoint ont une carte gratuite pour les transports en commun. M. N dit : « Je suis directement allé me renseigner chez Transpole, à Eurotéléport. Je n'étais pas sûr que j'y avais droit mais là-bas ils m'ont dit que si ». Comme les enfants (au nombre de cinq maintenant) n'ont pas tous accès à la gratuité des transports en commun, « on évite au maximum de prendre les transports en commun avec eux. Ce qu'on peut faire uniquement en transports en commun parce-que c'est trop loin à pied, on le fait la semaine quand ils sont à l'école. Sinon, ça revient trop cher : un aller-retour avec les enfants à Auchan ou à Lille pour aller au zoo, ça me revient vite à 15 euros... donc on fait ça le moins souvent possible ». A ce sujet, Mme N précise que depuis son ancien logement, elle parvenait à se rendre à l'hypermarché Auchan à pied (en 15 minutes de marche), à l'aller au moins, mais plus aujourd'hui.

4. L'attribution du logement : une épée de Damoclès sur les ménages les plus précaires et non-motorisés ?

La politique publique de rénovation urbaine – même lorsqu'elle ne fait qu'accélérer et concrétiser une intention de mobilité résidentielle préexistante – n'a pas été décidée activement par les ménages. Sauf conjonction avec un événement familial ou professionnel particulier (divorce et licenciement pour Mme L, nouvel emploi pour Mme G), les personnes disent souhaiter rester « sur place ». Lorsqu'on les interroge sur une localisation plus précise, on apprend généralement que les individus cherchent principalement à éviter les autres quartiers de relégation de la ville. Mme B, par exemple exclue « la ZUP » parce que « ça craint vraiment, ça squatte beaucoup dans les halls ». Ceci étant dit, on constate que l'aspiration à demeurer « sur place » doit être comprise de manière très différente d'une personne à l'autre. En terme d'échelle d'abord, il faut l'entendre alternativement comme *rester dans la rue, demeurer dans le quartier connu, rester à Tourcoing voire rester dans les environs, quelque part dans la métropole*. En termes de services enfin, on doit parfois interpréter cette aspiration comme l'espérance de conserver un accès aisé aux aménités du centre urbain dense ou, au contraire, aux périphéries commerciales car les quartiers de Bellencontre / Rue de Menin étudiés, contrairement à d'autres quartiers de logements sociaux, permettent les deux. Ils bénéficient à la fois d'une desserte correcte en transports en commun (métro, bus fréquents), d'une bonne accessibilité piétonne au centre et d'une bonne accessibilité aux proches périphéries commerciales tournées vers l'autoroute. Ainsi, démêler le sens des mots est une nécessité incontournable. Les témoignages nous invitent à relier cette notion de proximité avec celle de motorisation, déterminante pour apprécier le proche et le lointain.

4.1. La disponibilité du véhicule fait le mode de vie : entre logique centripète et logique non polarisée

Un net clivage oppose les ménages non-motorisés, qui mentionnent l'importance d'accéder aux aménités du centre (commerces, administrations, transports en commun...) des ménages motorisés qui peuvent plus aisément s'en éloigner et sont davantage indifférents à la localisation précise du logement.

Avant son relogement, Mme N dit : « Moi, je voudrais le centre-ville (...) parce que c'est plus calme et qu'il y a le parc où les enfants peuvent aller seuls ». Mme D dit aussi qu'elle aimerait se rapprocher de la rue Paul Doumer, au centre de Tourcoing, où elle a déjà vécu et dit avoir « des bons souvenirs, c'est un quartier calme ». Quant à M. J, il explique clairement que l'essentiel, pour lui, est de rester à proximité du « centre-ville, des commerces et d'une ligne de bus » qui lui permette de rejoindre le centre-ville pour les jours où il éprouve trop de difficultés à se déplacer. La logique

des personnes qui ne sont pas motorisés se doit d'être radiocentrique, c'est-à-dire que leur dépendance au centre est relativement forte. Le contraste avec les personnes motorisées est, sur ce point, saisissant. La voiture produit un tout autre mode de vie. Elle permet à la fois une forme d'opportunisme et une forme de conservatisme.

On peut qualifier d'opportunisme l'attitude de Mme L qui n'a pas de prédilection pour faire des courses, elle va « dans la grande surface qui est sur le chemin », selon ses besoins elle saisit l'opportunité qui se présente sur sa route. Comme l'explique M. et Mme H qui se déplacent presque exclusivement en voiture, « faire 500 mètres de plus ou de moins » ne change rien. Ils possèdent chacun une voiture et la logique de leurs déplacements ne semble pas particulièrement polarisée. Bien qu'ils en soient proches, M. et Mme H vont très rarement au centre-ville de Tourcoing. Pour Mme H la proximité au centre-ville n'était pas importante. Quelle qu'aie pu être la localisation de leur nouveau logement « avec la voiture, on peut s'y rendre facilement de toute façon », dit-elle.

Pour d'autres personnes, la voiture permet de ne rien changer aux habitudes, c'est le versant conservateur des ménages motorisés. Mme O « continue à faire ses courses à Aldi, rue Brun Pain. Ca me fait un peu plus loin », dit-elle « mais comme j'y vais en voiture », ça ne semble pas poser problème. Mme G a déménagé à Wasquehal. Pourtant, grâce à sa voiture, elle tient à conserver son médecin et son ophtalmologue à Tourcoing, « des endroits où on ne va pas toutes les semaines tout de même ». Ainsi, la voiture permet de conserver des rythmes, des routines, des rituels. C'est le cas de M. et Mme C qui ne vont « jamais dans le centre ; sauf pour aller à la mairie ou quoi... pour des papiers » bien qu'ils y résident presque. Suite au déménagement « rien n'a changé », explique Mme C : « c'est un peu plus loin maintenant... mais ça fait quoi... 5 minutes de différence, même pas ». Grâce à la voiture, elle parvient même à continuer de fréquenter son ancienne boulangerie : « pourtant, il y en a une juste au coin. Mais on est habitué à notre boulangerie artisanale rue de la Latte. (...) La boulangerie d'ici, on ne l'a jamais essayée ».

Finalement, la voiture permet de se jouer des distances. C'est ce qu'ont réalisé à leur dépend M. et Mme A lorsqu'ils en ont été privés pendant une période de trois mois alors qu'elle avait été incendiée quelques mois avant le relogement ; c'est l'intégralité de leur mode de vie qui en a été bouleversée. M. A dit : « On s'est retrouvé à pied du jour au lendemain... On avait l'habitude de faire les courses au mois donc on ramenait beaucoup et là... toutes les semaines, on devait les faire. On ne pouvait plus se déplacer facilement pour voir la famille ou les amis. Même le travail, je devais y aller à pied et madame aussi... On allait surtout à Aldi car c'était le plus proche » et non plus à Auchan, comme d'habitude, ou seulement « quand on avait une voiture [prêtée par son frère] ». Mme A explique : « Son frère est parti en vacances et on a eu sa voiture pour une semaine ». C'est grâce à cette voiture qu'ils sont allés « chercher des meubles » pour le nouvel appartement.

Puisque les ménages non-motorisés doivent se tourner vers la ville-centre pour de nombreux déplacements, ils adoptent une logique spatiale que l'on peut qualifier de centripète et polarisée. Quant aux ménages motorisés, certains semblent s'en détourner parce qu'ils le peuvent à l'instar d'une logique de distinction. M. M dit par exemple : « Tourcoing [centre], c'est vraiment pas terrible ; on préfère aller en Belgique ou ailleurs [pour faire du shopping] ». M. A mentionne aussi les difficultés que rencontre un automobiliste dans l'hyper centre : « Depuis [la création du

magasin] Auchan City [dans l'hyper-centre] on n'y a pas encore mis les pieds. (...) parce que maintenant on est perdu (...) et puis pour se garer, c'est compliqué... ». La logique permise par l'usage de la voiture apparaît nettement moins polarisée et plutôt centrifuge que centripète.

4.2. Avec ou sans voiture : la localisation du nouveau logement, un enjeu ?

Mme L se déplace exclusivement en voiture. Et elle ne va que très rarement à Tourcoing-centre. Il lui importe peu que son logement soit situé à proximité du centre étant donné qu'elle n'utilise pas les TC, elle ne cherche pas à en être plus proche. À en croire les ménages motorisés, la localisation précise du logement ne semble pas réellement un enjeu. Ainsi, Mme G a choisi son logement et ne s'est posée la question des déplacements quotidiens qu'ensuite. Lorsqu'on lui demande si elle avait évalué le temps de trajet pour aller au travail avant de se décider, Mme G répond : « non, pas du tout. Je n'avais pas fait de test. Et puis quand on a une voiture, on pense pas vraiment à tout ça ». M. M qui, depuis qu'il a quitté le centre de Tourcoing, doit déposer ses enfants à l'école « toujours en voiture » en nuance le caractère contraignant. Pour lui, ça ne fait pas de différence : « de toute façon, en voiture on peut facilement aller où on veut ». Mme O dit aussi : « les visites à la famille, le travail, les commerces... vu qu' [elle a] la voiture, c'est pas un problème » d'être relogé ailleurs. Quant à M. et Mme C, ils estiment que si un jour ils doivent mettre leur enfant [à naître] « dans une école privée » loin du quartier ce ne serait « pas grave... je ferais la route ». Ainsi, le véhicule donne accès à une infinité de destinations rendant à la fois l'accès au centre-ville moins indispensable et la distance à parcourir moins contraignante.

En revanche, lorsque M. J, non-motorisé et relogé à moins de 300 mètres de son ancien logement, évoque les conséquences de cette nouvelle localisation sur sa vie quotidienne, on en réalise les conséquences. Éprouvant des difficultés pour marcher, M. J note qu'il s'est rapproché « de 200 mètres » du magasin Lidl où il a ses habitudes, ce qui, pour lui, ne semble pas anodin. En outre, il a gagné 20 à 30 mètres pour rejoindre un arrêt de bus. Et surtout, les lignes qui passent à cet arrêt desservent des destinations beaucoup plus intéressantes pour lui : « Maintenant, je peux aller jusqu'au métro facilement ». Il dit aussi : « J'achète rarement de la viande à Auchan... je l'achète en gros en Belgique. Là où je vais, c'est moins cher et de meilleure qualité. Eh bien, je prends ce bus aussi ». Et dans l'autre sens, la ligne de bus « continue jusqu'à Neuville ; j'ai mes petits fils qui jouent au football à Neuville tous les samedi. Je la prends souvent, juste pour aller les voir. C'est direct, en fait ». La vie quotidienne de M. J a été entièrement chamboulée du fait de ce relogement, bien que très proche. Par chance, ces conséquences le satisfont, mais elles sont fortuites et n'avaient pas été anticipées.

Y aurait-il, dès lors, d'un côté les ménages « motorisés » dotés d'une plus grande *motilité*⁴ pour qui toute localisation résidentielle est équivalente et les « non-motorisés » dotés d'une plus faible *motilité* pour qui la localisation résidentielle est primordiale ? Pas exactement. On peut disposer d'un véhicule mais vouloir

4 Cette notion désigne la potentialité à être mobile selon le degré d'accès aux réseaux et aux véhicules de l'individu, son niveau de compétence à se déplacer et son accumulation d'expériences passées.

conserver une grande proximité spatiale avec des proches et par conséquent accorder beaucoup d'importance à la localisation résidentielle. Mme I, par exemple, regrette d'avoir été éloignée de chez ses parents : « J'avais l'habitude d'y aller à pied, c'était 5 minutes. Là, je suis obligée de prendre la voiture. Je ne peux pas y aller tous les jours non plus. Alors qu'avant, j'y allais régulièrement, plusieurs fois par jour parfois. Moi j'étais pas loin au cas où eux aient un problème [de santé]. Et puis moi, j'avais toujours quelqu'un à côté au cas où il y ait un problème [de santé, la concernant]. C'était dans les deux sens ». Mécontente de sa localisation résidentielle malgré la *motilité* dont elle dispose grâce à son véhicule, ses comportements traduisent une forme de résistance au changement : « Mes habitudes ? Je ne les ai pas perdues. Même s'il y a le nouveau Auchan qui est là [dans le centre], moi je vais toujours à Roncq. Donc vous voyez... on m'a dit *vous serez plus près du centre, pas loin de la mairie*. Mais en fait, moi, ça ne m'intéressait pas, je n'y vais pas tous les jours, au centre ville. Au contraire, être proche de mes parents, c'était plus important. C'est pour ça que j'aurais bien aimé habiter à proximité de là où j'étais ». Concrètement, Mme I a « conservé le même médecin » et n'a pas changé d'agence « à la Caisse d'Epargne » sauf que « avant, j'y allais à pied ; maintenant, en voiture ». Par conséquent, son budget carburant a augmenté. Elle avait l'habitude de faire quelques courses pour un ancien voisin âgé mais désormais elle ne le fait plus parce que « ça fait faire un détour » et qu'elle « ne peut pas [s']amuser à faire ça tout le temps » pour des raisons financières : « l'essence, c'est pas donné ». Heureusement, tout de même, que ce déménagement l'a « rapprochée d'une amie », explique-t-elle. Mais, cette fois encore, les conséquences évoquées apparaissent plus fortuites qu'anticipées par la commission relogement chargée de de la mise en œuvre de la politique publique.

Toutefois, il est des conséquences qui ne sont absolument pas prévisibles. M. et Mme A ont voulu être relogés à proximité de leur ancien logement « parce qu'on connaissait » disent-ils, mais aussi parce qu'il fallait venir en aide aux parents de M. A : « Mon père est âgé quand même, 72 ans, il ne peut plus se déplacer comme avant ». Ainsi, avant le déménagement M. A « aidait souvent [sa] mère à faire les courses car [sa] sœur ne le faisait pas et [ses] frères non plus ». La demande de demeurer sur le site de Bellencontre dans les logements neufs a été entendue et satisfaite. Mais paradoxalement, M. et Mme A en viennent à le regretter, ce qui n'était pas prévisible. Désormais, M. A ressent cette entraide comme une charge qu'il est « obligé » d'assumer. Tout en expliquant qu'il n'a « pas le choix », M. A indique maintenant qu'il rend moins service à sa mère « parce qu'[il] temporise » sinon « elle appelle tous les jours ».

4.3. La voiture : une plus grande 'motilité' ?

Avoir le permis de conduire et un véhicule à disposition bouleverse non seulement les pratiques de consommation mais également les horizons d'emploi. Mme N explique qu'avec une voiture ça « permettrait d'écarter' [élargir le périmètre de] la recherche d'emploi » de son conjoint. Elle souligne qu'il a dû refuser plusieurs emplois proposés par Pôle emploi ou les sociétés d'intérim car les lieux d'embauche n'étaient pas desservis par les transports en commun : « Il avait décroché un boulot en intérim à Wattrelos mais il ne savait pas comment s'y rendre. Il a essayé mais il n'a pas trouvé... du coup, ils ne l'ont pas gardé ». C'est un propos qui rejoint celui de

M. J qui héberge encore son dernier fils et sa compagne. Ils ne sont plus motorisés depuis que le vélomoteur de son fils est tombé en panne : « Quand il travaille... c'est des intérim. Cette année ça a été très calme. Bon... il allait assez régulièrement en Belgique mais comme il n'a plus de moyen de locomotion (il y a eu des pannes successives), il a eu à faire des réparations mais là, c'est plus la peine. On a plus les moyens. Donc maintenant, c'est ralenti [son travail]. Travailler... si c'est pour que tout passe dans les pièces de rechange ! Bon, il y allait à vélo [en Belgique] ; mais maintenant qu'ils ont compris que le scooter était cassé... ben, ils ne l'appellent plus. Ils préfèrent quelqu'un qui a un moyen de locomotion. Donc maintenant, il cherche plutôt sur Neuville – Roubaix – Tourcoing par là. Ça restreint... ça l'oblige à rester tout près ; et à y aller avec les transports en commun ». Si la portée des déplacements et l'étendue de la connaissance des territoires sont décuplés lorsqu'on dispose d'un véhicule, accroissant d'autant la potentialité à être mobile, ils tendent à s'atrophier mécaniquement lorsqu'on perd l'accès à ce véhicule.

Sans conteste, la voiture ou le scooter élargissent spatialement le champ des possibles. Mais paradoxalement, du point de vue des choix modaux, elle participe à réduire ce champ des possibles. Mme O, par exemple, dit qu'elle prend « peu les transports en commun » parce qu'elle a une voiture : « ça fait au moins deux ans que je n'ai pas pris le bus ! ». Mais étant donné que sa voiture est en panne le jour de notre entrevue, elle nous annonce qu'elle va le prendre dans l'après-midi. Elle dit : « Je vais du côté du Tilleul » (rue du Tilleul, à l'est de Tourcoing), « pour amener les enfants » chez sa soeur. Elle se félicite d'avoir « un arrêt de bus juste au coin de la rue » mais convient que l'idée n'est pas d'elle. Elle avoue d'ailleurs sa méconnaissance du réseau. « C'est ma soeur, elle a l'habitude, c'est elle qui m'a indiqué [l'arrêt]. Le bus est direct ». C'est une situation similaire que vit Mme A lorsque sa voiture n'est pas disponible. Pour aller au travail (au CHR Bron), elle pourrait utiliser le réseau des bus, mais préfère revenir jusqu'au centre-ville et prendre le métro qu'elle connaît mieux. Il lui est même arrivé d'y aller à pied de bout en bout en 1h30. Mais elle ne prend pas le bus, par méconnaissance principalement : « J'ai peur de me tromper... », dit-elle, « Je ne me suis pas renseignée... ». Si le potentiel spatial s'élargit avec l'usage de la voiture, l'éventail des modes maîtrisés, lui, tend manifestement à se rétrécir. En fin de compte, Mme B déclare ne pas « savoir faire sans sa voiture ».

5. Une stratégie de relogement parfois mal acceptée par les ménages

L'adéquation entre logements et ménages doit s'évaluer selon une dimension statique (l'usage qu'on en fait quand on y est), mais aussi selon une dimension dynamique trop souvent négligée. Si le logement doit évidemment correspondre à la taille du ménage il est aussi le point de départ et d'arrivée des itinéraires quotidiens des différents membres du ménage. Le processus d'attribution des nouveaux logements aux ménages en prend-t-il toute la mesure, tout particulièrement lorsque les familles ne sont pas motorisées ? Certes, la proposition retenue semble parfois en cohérence spatiale avec les besoins de mobilité du ménage. Mais au regard de la série des logements proposés audit ménage, aucune cohérence spatiale n'apparaît : si l'on compare les propositions faites à un même ménage de la première à la dernière, on constate des niveaux d'accessibilité et des situations géographiques fort variables. La dimension *mobilité* ne semble pas – encore – intégrée dans les *référentiels* qui guident l'action de la politique publique. Finalement, lorsqu'une offre et une demande congruentes en termes d'accessibilité se rencontrent cela relève manifestement du hasard ou du réalisme des individus concernés qui ont accepté la proposition. Pouvoirs publics et bailleurs sociaux n'ont-ils pas d'autres logiques, plus impérieuses, qui président à ces propositions de relogement ?

Nous avons cherché à comprendre et à analyser les logiques d'attribution des logements en nous saisissant de l'action publique 'par le bas'. Pour apprécier une politique publique, il semble opportun de l'aborder du point de vue du citoyen qu'elle affecte. Nous nous proposons de faire ressortir plus particulièrement les points de vue des ménages relogés (nécessairement subjectifs) sur cet événement qui les a concernés de près et leurs jugements de la politique publique menée. Par le croisement des témoignages, cette approche permet d'identifier quels autres critères (que ceux d'accessibilité, de distance, de proximité...) semblent pris en considération par les commissions relogement et en quoi ces arbitrages donnent lieu à une satisfaction ou à une insatisfaction des familles. Elle met en lumière l'objectif de mixité sociale que la politique publique de relogement tente de satisfaire par une répartition spatiale des ménages qui évite l'apparition de nouvelles poches de pauvreté⁵. En revanche, si ce principe de mixité sociale à l'échelle du quartier est clairement affiché par les structures institutionnelles en charge du relogement, la mixité à l'échelle du bâti semble moins recherchée : sur notre panel d'enquête (non-représentatif, mais qui peut faire ressortir des tendances), les ménages les plus pauvres sont dirigés vers les logements les plus vétustes.

5 La carte n°1 montre en tous les cas que, pour notre panel, il n'y a pas eu de volonté de reloger tous les ménages sur un même quartier.

5.1. Le principe des trois propositions non-simultanées en question

A l'occasion de réunions d'information préalables, les ménages disent avoir été prévenus qu'un maximum de trois propositions de logement leur seront faites. Il s'agit toutefois de trois propositions successives et non simultanées qui, par conséquent, ne peuvent pas être comparées. L'arbitrage auquel les ménages sont soumis est à chaque fois binaire : accepter ou refuser le logement proposé. Le fait de soumettre tous les ménages relogés à une unique et même règle a pour intérêt de clarifier la politique publique tout en conférant l'apparence d'une équité de traitement des dossiers. Mais paradoxalement, la mise en œuvre pratique de cette politique ne produit-elle pas de l'inégalité ?

Joie, amertume ou angoisse émaillent nécessairement les témoignages à l'évocation du processus d'attribution des logements. Mais alors même que certaines personnes se félicitent d'une opération « tout bénéf », il est troublant de constater que d'autres personnes considèrent n'avoir pas véritablement « eu le choix » voire, qu'on leur a « forcé la main ». La politique d'attribution des logements semble engendrer des gagnants et des perdants. Aurait-elle un caractère discriminatoire ? L'opération de renouvellement urbain n'est-elle qu'une politique de gestion de la pénurie sans réelle alternative à proposer aux ménages insatisfaits du fait d'un 'stock' de logements disponibles trop restreint ? Étudions de plus près les témoignages recueillis.

5.2. Regrets ou satisfactions ?

Le principe des trois propositions non simultanées peut engendrer des regrets lorsqu'un ménage, au bout de son second refus, se voit contraint d'accepter un logement qui convient moins bien que les précédents. Mme D, par exemple, a refusé la seconde proposition qui lui était faite parce qu'« il y avait des jeunes drogués qui fumaient du *chit* dans le hall » de l'immeuble mais aussi parce qu'elle avait appris que certaines personnes avaient obtenu satisfaction lors de la troisième proposition de logement. Malheureusement, elle le regrette un peu car cet appartement, qui lui « convenait parfaitement », aurait été beaucoup mieux situé que celui qu'elle occupe finalement.

Confiant dans la promesse qui lui était faite d'être relogé dans de meilleures conditions de salubrité, M. J a épuisé ses trois propositions de logement. Aujourd'hui, il est amer. Il a été contraint d'accepter un appartement dont la situation lui convient mais pas l'état intérieur. Son insatisfaction vient principalement des insuffisances de la rénovation dont son immeuble a fait l'objet. Il déclare : « Franchement, je ne comprends pas. On nous avait dit qu'on nous relogeait parce que nos logements étaient insalubres. Mais ceux-ci... c'est les mêmes. Ils ont aussi été construits il y a 50 ans... Bon, l'électricité et la tuyauterie ont été remises aux normes. Mais moi, je me demande si dans quelques années on ne va pas nous refaire le coup... Il nous faudra à nouveau partir : mais pour aller où ? ». M. J regrette qu'une fenêtre « jointe » mal car une fois fermée, il y a du jour ». Lorsque les voisins font du bruit, il regrette que les cloisons soient aussi fines que « des feuilles de cigarette ». En outre, quand il a emménagé, les murs avaient « des trous partout et la peinture, il fallait tout refaire » ; quant à la cave, elle « était inondée ». Un gouffre sépare parfois le logement qu'on imagine obtenir et la réalité du logement

proposé. M. J, en situation de fin de droits aux allocations chômage et en attente d'une carte d'invalidité, se voit contraint de financer des travaux qui, d'après lui, ne devraient pas lui incomber : « Moi le relogement, j'avais rien contre. On nous avait dit : *il n'y aura pas de problème... on vous accompagnera*. Mais il ne faut pas qu'il y ait de mauvaise surprise dans ce cas. Et là, j'avais dit [au chargé de clientèle du bailleur] : *Vous allez me mettre dans la merde*. J'ai fait des lettres, j'ai insisté. Mais pour eux, l'appartement était habitable. Financer toute la rénovation : c'était pas possible. Heureusement qu'il y a eu le fond de solidarité [dossier monté par le CCAS local]. S'ils avaient refusé... j'aurais dû réclamer un échéancier pour payer les travaux ! »

M. J doit assumer la rénovation intérieure de son nouveau logement. M. J dit : « Ils m'ont proposé de refaire le salon à leur frais... Et pour le reste, ils m'ont donné 250€... c'était à moi à me débrouiller. Moi, je suis allé chez *4 murs*... j'ai acheté de la peinture, j'en avais juste assez pour faire une chambre. L'autre chambre, le couloir et la salle de bain, c'était à mes frais... ». Entrer dans un logement rénové avec des matériaux de piètre qualité peut également occasionner des frais imprévus : « Voyez cette porte », dit encore M. J en désignant la porte intérieure entre le vestibule d'entrée et le salon. « La clinche m'est restée dans la main. J'ai dû appeler un serrurier pour qu'il vienne me délivrer : 102€ ! » Les regrets de M. J se sont accentués lorsqu'il « a su, par la suite », en discutant avec d'anciens voisins « que si vraiment [son appartement ne lui] plaisait pas, il y avait [encore] moyen de... s'arranger ».

Mme I est dans une situation similaire. Ayant vécu dans un logement relativement grand (deux chambres), pratique (avec placards) et entretenu, elle s'estime en droit d'en attendre autant du nouveau logement. Mais avec ses très faibles revenus, puisqu'elle ne perçoit « que l'ASS [allocation de solidarité spécifique] », les propositions qui lui sont faites la déçoivent. Contrainte d'accepter un logement qui lui convient mal (en terme de situation, de vis-à-vis, de travaux à faire...), sa déception est grande. Six mois après son relogement, la nostalgie pour l'ancien logement perdure. Elle ne « s'habitue pas ». Elle avoue qu'elle « préférerait l'autre » appartement : « il était vraiment bien ; chaud, bien agencé, pratique, avec une grande cuisine (...) On pouvait y mettre des choses, il y avait de la place. Ici, de la place, je n'en ai pas beaucoup ». Mme I est si déçue qu'elle en vient à idéaliser son ancien quartier : « Ici, quand vous allez dans le local du vide-ordure, c'est dégueulasse... Dé-gout-ant ! Normalement, ils devraient nettoyer... mais non. [Avant] même dans les caves, c'était propre. Franchement, tout était propre, le palier... pas comme ici. Pourtant, c'est pas vieux... ils ont dix ans ces immeubles ».

Ces témoignages tranchent avec ceux de M. et Mme C, relogés dans un immeuble neuf pour qui, ce relogement « c'est tout bénéf ». Le prix du loyer leur semble dérisoire comparé aux prix du marché dans leur nouveau quartier : « Il ne coûte rien, cet appart ». Certes, il a fallu augmenter un peu le budget logement mensuel, mais étant donné que l'un et l'autre travaillent c'était largement à leur portée : « De l'autre côté, on payait 350€/mois. Mais c'était petit. Ici on a 71m² pour 476 € avec le parking et le garage. Normalement, dans le quartier, il y en a pour 700 à 800€ ». Si comprendre les jeux des acteurs dans une perspective stratégique implique de voir en quoi la politique publique instrumentalise une population, une analyse aboutie mérite également d'envisager que certains ménages instrumentalisent la politique publique. M. et Mme E, par exemple, sont satisfaits de leur nouveau logement. Ils

avaient volontairement choisi d'habiter dans leur précédent logement « en sachant » qu'il serait exigü et vétuste mais en sachant aussi qu'en conséquence, « [ils] seraient relogés » car « ça fait plus de 10 ans qu'on parle de détruire le quartier. On l'a pris parce qu'on se disait qu'on pouvait espérer mieux après », c'est-à-dire plus grand, neuf ou rénové. Ils se justifient : « ça évite d'avoir à chercher ».

Il y a manifestement un fossé entre des ménages qui parviennent à tirer avantageusement parti du dispositif de relogement mis en place et ceux qui en subissent les conséquences, impuissants. Étudions ce qui les différencie. Ne serait-ce pas leurs revenus ?

5.3. Un risque pour les uns, une perspective pour les autres

Les ménages les plus précaires hésitent à refuser une proposition de peur d'être contraints d'accepter une dernière ou avant-dernière proposition moins avantageuse encore. Contrairement aux ménages un peu plus aisés que l'idée de louer sur le marché du logement non-conventionné effraie moins, ils ne peuvent se permettre d'être exigeants ou difficiles sous peine d'épuiser leurs trois propositions de relogement.

M. K regrette que la SEM ait fait pression sur les personnes à reloger en disant « de toute façon on va démolir, il faut vous en aller ». Lui était « prêt à chercher un nouveau logement » par lui-même et d'après lui, c'est précisément parce qu'il n'a pas été sensible à ces pressions « pendant deux ans » qu'il a finalement obtenu un logement correspondant à ses souhaits. De fait, c'est au bout de la troisième proposition de relogement que M. et Mme A ont obtenu satisfaction, un logement neuf et disposant de deux chambres. Ils ont donc pris ce risque de l'insatisfaction. « On avait juste besoin d'une autre chambre parce qu'on souhaite faire un enfant ». M. A précise : « J'ai eu ce que j'ai demandé mais j'ai galéré... parce qu'on n'a pas encore l'enfant. Je leur ai expliqué que ça ne servait à rien de me reloger si c'est pour déménager dans six mois ». Mme A dit aussi : « On a insisté encore et encore... ». Finalement le chargé de mission « a étudié notre cas pour être sûr qu'on avait bien les moyens » et ledit logement a pu être obtenu parce qu'ils avaient l'un et l'autre un emploi à ce moment là.

M. et Mme A prennent conscience que leur ténacité a été payante. Ils réalisent que « les petites mamies » qui vivaient autrefois autour d'eux avec de petites retraites n'ont pas pu être relogées dans un immeuble neuf comme le leur. « On s'est rendu compte que si on n'avait pas travaillé, on n'aurait pas eu un appartement comme ça ».

Alors que la sortie du dispositif de logements sociaux constitue un risque pour les uns, elle peut être une perspective pour d'autres. D'un point de vue extérieur, les propositions de relogement émises par les commissions logements semblent viser un équilibre difficile : contenter les attentes minimales des uns tout en ménageant les exigences des autres en vue d'atteindre l'objectif de mixité sociale recherché. M. et Mme C, couple bi-actif, constituent un exemple de clientèle solvable que les bailleurs sociaux paraissent particulièrement attentifs à soigner et à satisfaire pleinement afin de décourager leurs velléités à quitter le parc de logements sociaux.

Lorsqu'on demande à Mme C si le projet est de rester durablement dans l'appartement qui a été attribué, elle répond : « jusqu'à quand je serai embauchée en CDI. Là, on achètera [une maison] ». Mais ce projet pourra prendre du temps parce qu'elle se dit « tout à fait satisfaite » du logement neuf qui leur a été attribué. Dans le cas contraire, ce couple n'aurait-il pas immédiatement quitté le parc social ?

5.4. L'impression d'être contraint ressentie par certains ménages

Mme I n'a pas épuisé sa possibilité de refuser deux propositions de logement car elle en a été rapidement découragée : « On m'a dit : *Si vous refusez, [la prochaine proposition] ça peut être très loin, vous savez...* ». L'éloignement peut donc devenir une menace. Comme pour influencer la décision, le logement proposé fait alors l'objet d'une description avantageuse : « La chargée de mission disait : *Oh, c'est pas mal ici, vous ne trouvez pas ?* », alors que les toilettes fuyaient abondamment, que le linoléum était déchiré et que les murs étaient entièrement à repeindre. Lors de sa dernière visite, M. J était « sous médicament » revenant de subir des « examens médicaux ». Il dit : « J'ai fait confiance à ces dames... j'ai pas bien regardé. Ce que je savais... c'est que j'avais plus vraiment le choix ». Lors des deux précédentes visites, M. J avait été orienté vers « des quartiers qu'[il] ne voulait pas ». Cette fois, le quartier convenait et il n'a pas pris la peine de regarder l'appartement de près. M. J a donc demandé à visiter une seconde fois ce dernier appartement : « J'ai expliqué que j'avais besoin de le revoir avant de décider, vu que j'étais pas bien le jour de la visite ». Mais le chargé de mission aurait été catégorique : « Si vous voulez avoir les clés, il vous faut signer là ». Après avoir revu l'appartement en compagnie de son fils, celui-ci conclut : « tu n'aurais jamais dû accepter ». « Le soir même » M. J retourne donc voir le chargé de mission du bailleur. Celui-ci lui aurait répondu : « Ah bon ? Des trous partout ? Moi je ne sais pas... c'est pas moi qui ai fait l'état des lieux... ».

M. et Mme C, de leur côté, relatent une toute autre expérience. Mme C se souvient que la personne en charge de son dossier chez le bailleur était particulièrement bienveillante : elle « voulait absolument qu'on soit dans du neuf parce qu'elle voyait qu'on était des gens respectueux ». Cette attention particulière pour ce ménage se concrétise également par un véritable choix entre différentes alternatives simultanément annoncées : « Elle nous a fait visiter ici dès que ça a été fini. (...) Et si ici ça nous plaisait pas, ils nous mettaient aux jardins botaniques ». Cette possibilité d'arbitrer entre de véritables alternatives est incontestablement un privilège. Ici, notre analyse souffre de ce que notre enquête n'a recueilli le témoignage d'aucun chargé de mission. Malgré cette sérieuse limite, elle nous invite à nous demander si une telle sollicitude n'est pas liée au fait que M. et Mme C, ayant tout deux un emploi, constituent un ménage potentiellement plus solvable.

Si notre interprétation est la bonne, cela signifierait que les chargés de mission travaillant pour les bailleurs sociaux contournent la règle des trois propositions successives lorsqu'ils repèrent un ménage plus solvable que les autres. Certes, le relogement consiste à redistribuer un parc de logement existant, de qualité inégale. Toutefois, la formulation (de la part de la commission ?) de propositions de relogement simultanées – et non successives – ne met-elle pas en tension certains ménages et les chargés de missions qui en ont la charge ? Ne crée-t-elle pas, sinon,

une situation pouvant favoriser une forme de clientélisme ? Il nous est difficile d'interpréter davantage le processus en l'état actuel de nos données. Mais il n'en reste pas moins que si les uns disent avoir été traités avec beaucoup d'égard, les autres se plaignent d'avoir fait l'objet de pressions.

5.5. L'art de faire (ou de ne pas faire) une proposition de relogement

Le choix, paradoxal, de ne faire de propositions de relogement trop nombreuses à certains ménages ne va-t-il pas dans le sens de ce clientélisme ? Mme G se souvient que sa chargée de mission lui disait « qu'elle avait eu quelques propositions pour [elle] mais qu'elle ne les [lui] présentait pas parce que, [la] connaissant un petit peu et vu ce qu'[elle] souhaitait, elle savait que ça aurait été 'non' d'avance. Et comme vraisemblablement, on n'avait pas droit à plus de trois refus, elle a préféré ne pas les [lui] proposer ». Mme G fait partie de ces personnes disposant d'un emploi suffisamment stable dont les chargés de mission des bailleurs « comprennent bien la démarche ». Quand finalement Mme G, lassée d'attendre, décide de louer un appartement sur le marché des logements non subventionnés, elle reçoit sur le champ un appel d'une personne travaillant pour le bailleur : « Mais je ne comprends pas... Ne croyez pas qu'on vous laisse tomber... Il ne faut pas que vous acceptiez quelque chose juste sur un coup de tête... Vous allez payer plus cher que ce qu'on aurait pu vous proposer ».

A contrario, certaines personnes se plaignent que leur soit faites des propositions sans lien avec leurs souhaits. Dans ce cas, il peut leur arriver de refuser la visite (mais ils perdent une occasion sur les trois qui leurs sont données). M. J dit : « j'ai refusé sans voir [le premier] appartement... on m'a parlé du quartier et j'ai dit : *c'est même pas la peine d'aller le visiter* ».

En outre, plusieurs témoignages concordants dénoncent le fait que certaines propositions n'en sont pas. A plusieurs reprises, il serait arrivé qu'un chargé de mission évoque l'éventualité d'un logement sans pouvoir honorer ce que les personnes avaient pris pour une proposition ensuite. Les personnes se préparent à l'idée de déménager, commencent à se projeter dans un autre quartier, en vain. M. M se souvient : « On m'avait dit : *c'est bon, on vous a trouvé quelque chose*. Je devais visiter le 19 [avril]. Et puis finalement, ça a été annulé... La personne qui habitait là a été hospitalisée et ne pouvait pas ouvrir. Et puis on m'a dit que ça allait être trop cher, on dépassait les 30% d'endettement... enfin bref, le 'reste à vivre' n'était pas suffisant ». M. M n'obtiendra un logement que plusieurs mois après cette fausse alerte. Mme I a eu également des propositions qui n'en étaient pas : « On m'avait proposé un logement pas loin de là où j'habitais avant, boulevard d'Halluin, des petites maisons et appartements sympas. Moi je voyais bien où c'était. Sans visite... j'avais tout de suite dit oui. Mais en fait, ça n'a pas été possible. Ils me l'ont dit au bout de 3 ou 4 mois. Je n'étais pas prioritaire ». Étonnée de cette réponse Mme I de demander : « *Il faut quoi pour être prioritaire ?* » et on [lui] aurait répondu : « *ah non, il y a des gens beaucoup plus vieux...* ». Mme I aurait alors demandé : « *Ben dans ce cas, pourquoi vous m'en avez parlé alors ?* ». Ce qui a le plus échaudé Mme I, c'est qu'elle a su par la suite « qu'il y a quand même des personnes

qui sont parties là-bas. Et qu'ils n'avaient pas de soucis de santé (...) ces petites choses [l'] ont un peu... fatiguée ».

Ces faux espoirs suscitent une amertume qui laisse la douloureuse impression d'avoir été instrumentalisé. En effet, on peut se demander dans quelle mesure ces ménages – en l'occurrence moins solvables – ne seraient pas une 'clientèle' plus corvéable et plus captive, constituant alors la variable d'ajustement de la politique de logement menée, comme condamnée à vivre dans un bâti de moindre qualité. Nous n'avons pas la réponse mais l'impression que la politique publique laisse d'un point de vue extérieur est celle d'une politique à deux vitesses. Ne consiste-t-elle pas à écouler en priorité les logements les moins prisés qui n'auraient trouvé aucun preneur si plusieurs solutions de logement alternatives étaient chaque fois faites aux ménages ? Les chargés de mission ne sont-ils pas mis face des injonctions paradoxales ? Ne leur demande-t-on pas d'un côté de produire de la mixité sociale et d'un autre d'ajuster les prix des loyers aux ressources ? Ne les enjoint-on pas d'un côté à traiter tous les bénéficiaires de manière équitable et d'un autre, à tenir compte du fait que les plus précaires ne refuseront pas la dernière proposition contrairement aux ménages moins précaires qui risquent de sortir du dispositif ?

Mais au-delà de ces interrogations sur le processus d'attribution des logements, qui transparaissent dans les entretiens réalisés, il faut surtout se pencher sur les possibilités de mieux traiter la mobilité. Et ce sur l'ensemble de la chaîne administrative d'attribution des logements, de l'annonce du logement jusqu'au suivi post-relogement en passant par l'étape essentielle du déménagement, période potentiellement anxiogène pour tous les ménages et encore plus pour ceux qui doivent faire face à des difficultés d'accès aux aménités.

6. Replacer la mobilité au cœur du processus de relogement : les pistes d'évolution envisageables

La part des ménages en déficit de mobilité est plus forte dans les quartiers de la politique de la ville qu'ailleurs car ce sont ces quartiers qui concentrent le plus de publics fragiles. Leurs difficultés financières et leurs compétences moindres les contraignent fortement dans leurs déplacements : ces publics doivent souvent composer avec une mauvaise connaissance de l'offre de transport, des difficultés à s'orienter sur un réseau, ou l'impossibilité d'accéder à la voiture particulière qui reste encore trop souvent le mode répondant le mieux aux besoins des travailleurs précaires. Ces derniers doivent en effet souvent composer avec des horaires de travail décalés voire changeants pour les intérimaires et faire face à la mauvaise desserte en transports en commun de certaines grosses zones d'activités implantées dans le périurbain.

Le cas de Mme N et de son conjoint

"Le couple n'a toujours pas de voiture : « *ça coûte trop cher, pourtant on en aurait besoin. Ça nous permettrait 'd'écarter' [agrandir le périmètre de] la recherche d'emploi* ». Mme N souligne qu'elle et son conjoint ont dû refuser plusieurs postes proposés par Pôle emploi ou des boîtes d'intérim car les lieux d'embauche n'étaient pas desservis par les transports en commun. « *Quand j'étais en intérim à Neuville en Ferrain, j'allais travailler à pied. Ça faisait une heure de marche à l'aller et au retour...en plus, je commençais tôt le matin, à 6 heures. En été, c'est plutôt agréable mais en hiver c'est dur. En plus, pour une femme seule, la sécurité à cette heure-là c'est pas ça...* ».

Le couple n'a pas droit aux aides pour le financement du permis de conduire car ils ont plus de 25 ans et ne sont pas bénéficiaires du RSA (Le conjoint de Mme N touche les assedics).

Lorsque la puissance publique décide de reloger des personnes habitant un quartier de la politique de la ville, elle doit donc tout particulièrement veiller à une bonne prise en compte de leurs besoins en mobilité. Cependant, les entretiens réalisés dans le cadre de la présente étude nous laissent penser que la mobilité n'est toujours pas au cœur du débat lorsque l'on parle de relogement : ni au sein des ménages ni au sein des institutions chargées du relogement.

C'est évidemment à la puissance publique d'initier une prise de conscience chez les ménages, qui ne réalisent pas toujours à quel point ils ont besoin d'être mobiles pour s'insérer dans la vie active notamment, et de mettre en place les actions adéquates.

Les cas de Mme E et de son conjoint qui n'ont pas conscience de leur dépendance aux transports en commun

La proximité des TC n'était pas du tout un de leur critère de choix lors du relogement. Lorsqu'on leur rappelle que l'éloignement des transports en commun aurait compliqué leur organisation familiale car Monsieur E (dont l'emploi du temps et les lieux d'embauche sont variables car il est en intérim) prend souvent le bus et le métro ou fait du covoiturage pour laisser la voiture à sa femme, le couple acquiesce mais ajoute : « *oui, c'est vrai que ça aurait été plus compliqué...mais on trouve toujours une solution* ».

Dans le premier livrable de cette étude, relatif à la phase d'enquête avant relogement, nous listions quatre pistes pouvant permettre de mieux traiter les difficultés de déplacement des ménages en phase de relogement :

a- insérer des questions-clés sur la mobilité dans les questionnaires pré-relogement auxquels répondent les ménages afin de mettre en lumière leurs besoins en mobilité et de leur proposer le logement idoine ;

b- sensibiliser davantage les référents sociaux aux problématiques de mobilité puisque ce sont les premiers acteurs à pouvoir informer les populations en insertion sur l'offre de transport, les tarifications sociales et les « actions mobilité » existantes. Informer les personnes relogées sur les réductions tarifaires possibles peut contribuer à améliorer la mobilité de nombreux ménages mal renseignés et à

diminuer leur budget déplacement, beaucoup de personnes interrogées prenant des titres de transport à l'unité plutôt que de se tourner vers un abonnement à tarif réduit auquel ils ont droit ;

c- transmettre aux personnes relogées, avant leur déménagement, une « fiche mobilité » donnant des informations cartographiées sur l'offre de mobilité dans le nouveau quartier ;

d- mettre en place des actions spécifiques d'accompagnement à la mobilité pour certains ménages ciblés connaissant des difficultés importantes, en s'appuyant notamment sur le tissu associatif local.

Nous proposons ici quelques actions complémentaires qui pourront facilement être mises en place lors des prochains programmes de relogement.

6.1. Identifier les ménages prioritaires

Lors d'un relogement, le parc à disposition ne permet pas de satisfaire pleinement tous les ménages. Il faut bien évidemment tenir compte de cette contrainte matérielle et déterminer, suivant des critères objectifs, quels sont les ménages qui doivent être relogés prioritairement dans des quartiers répondant à leurs besoins en mobilité du fait par exemple de la proximité d'une ligne de transport en commun ou de la possibilité de se rendre à pied vers tel ou tel lieu participant à l'insertion de l'individu.

Lors de notre enquête, nous avons rencontré plusieurs personnes ayant des difficultés à se déplacer pour des raisons médicales. Plus globalement, plusieurs études montrent que le niveau de vie impacte la santé des individus et que, par conséquent, les problèmes de santé sont plus nombreux dans les quartiers prioritaires.

C'est probablement l'un des premiers critères à regarder lors d'un relogement : une personne qui ne peut plus marcher sur de longues distances ou qui ne peut plus prendre sa voiture doit absolument être relogée à proximité immédiate d'une ligne structurante de transports en commun et si possible à proximité du centre-ville qui regroupe généralement les principaux équipements générateurs de déplacements facilitant la vie quotidienne et le maintien de l'individu dans la société (commerces, administrations etc...).

Le cas de Mme D qui souffre d'une maladie invalidante

Il arrive que Mme D ne sorte pas de chez elle de la semaine, hormis pour accompagner son fils à l'école ou pour faire ses courses, car sa maladie la fait trop souffrir et elle ne peut parcourir de longues distances à pied. Or, son nouveau logement est loin des transports en commun (la station de métro la plus proche est à 10 minutes en marchant bien et le premier arrêt de bus est à peine plus proche selon elle).

Quand elle ne souffre pas trop, elle va au centre-ville de Tourcoing deux à trois fois par semaine ou va voir ses amis au centre-ville.

Le fait de posséder une voiture est également un critère majeur. Les ménages non-motorisés sont en effet plus dépendants de l'offre de transports en commun et doivent probablement être relogés en priorité à proximité d'une ligne structurante. En outre, comme notre enquête l'a mis en lumière, il est très difficile de convaincre des ménages motorisés d'abandonner leur voiture pour aller ou retourner vers les transports en commun. Ceux ne possédant pas de voiture sont pour la plupart habitués aux modes alternatifs et feront bon usage des services à proximité de leur nouveau logement. C'est sans doute moins vrai pour les ménages déjà motorisés :

Témoignages d'adeptes de la voiture

La compagne de Monsieur M déclare ainsi que *"les transports en commun, c'est sale, ça pue [...] la voiture c'est plus pratique, on perd moins de temps"*

Pour Mlle L, *"les transports en commun à Tourcoing ça craint trop"*. Elle, semble s'être enfermée depuis longtemps dans cette pratique modale. *« C'est vrai qu'on a quand même son petit confort quand on est en voiture : on peut écouter de la musique, on peut fumer, on est au chaud...on n'est pas embêté par les autres comme dans le métro. Après, quand je serai à Ronchin, peut-être que j'utiliserai à nouveau le métro...je verrai si la ligne n'est pas trop mal fréquentée...mais seulement pour aller faire du shopping sur Lille, pas pour le reste, pas pour aller travailler par exemple, parce-qu'avec mes horaires de nuit, les transports en commun, c'est compliqué. »* Elle ajoute qu'elle est *« souvent en retard »*, et que la voiture permet de ne pas être contraint dans son emploi du temps, contrairement aux transports en commun.

Pourtant, dans certains cas, posséder et utiliser une voiture peut mettre le ménage en difficulté financière. Il est donc essentiel d'analyser les budgets des ménages à reloger, les grands postes de dépenses et le reste à vivre avant de formuler une proposition de relogement. Si cette analyse révèle que « le poste voiture » (remboursement de prêt, carburant, assurance, frais de stationnement, entretien) met en danger la bonne santé financière du ménage, on peut lui proposer un logement mieux desservi par les transports en commun par exemple. Bien entendu, si le lieu de travail des personnes du ménage n'est pas accessible par des modes alternatifs à la voiture particulière, il faudra formuler une autre proposition : par exemple, un logement permettant de réduire les distances domicile-travail et donc les frais de carburant.

Enfin, il faudra identifier les personnes présentant des difficultés cognitives, ayant du mal à s'orienter, à « naviguer » sur un réseau de transport. Cette identification sera possible par le biais du questionnaire pré-relogement amendé par des questions relatives à la mobilité comme préconisé dans le premier livrable de notre étude. Les référents sociaux, préalablement sensibilisés aux problématiques de la mobilité, doivent également jouer un rôle pivot dans la détection et la résolution des problèmes de mobilité : ce sont probablement eux qui connaissent le mieux les personnes à reloger et qui, par leur ressenti, permettront de cibler les ménages ayant besoin d'une aide spécifique.

Le cas de Mme E

Mme E a connu plus de difficultés pour s'orienter lorsqu'elle et son conjoint ont emménagé dans leur nouveau logement, car elle habite Tourcoing *« depuis*

seulement 6 ans » et ne connaissait pas ce quartier. Son mari a donc dû lui montrer les bons itinéraires les premiers temps qui ont suivi le déménagement. En outre, elle utilisait un GPS pour se déplacer vers certaines destinations. « Mais maintenant, ça va. J'arrive à nouveau à me débrouiller toute seule. Le plus embêtant dans le quartier, c'est tous les sens interdits. Au début, on ne s'y retrouve pas »."

Cette aide relèvera d'un accompagnement au cas par cas qui pourra être réalisé par les référents sociaux pré-formés ou par des professionnels de la mobilité.

6.2. S'appuyer davantage sur les professionnels de la mobilité

Comme préconisé dans le rapport relatif à l'enquête avant relogement, il faut davantage faire appel au secteur associatif qui propose souvent des solutions pour la réinsertion et parfois des actions spécifiquement dédiée à l'amélioration de la mobilité : services de transport à la demande « associatif » pour se rendre sur un lieu d'embauche ou de formation, location de deux-roues motorisés, formation à la mobilité « sur le terrain » pour apprendre à s'orienter sur un réseau de transports en commun etc...

Les ménages les plus en difficulté dans leurs déplacements pourraient être orientés vers ce type d'aides.

En outre, d'autres professionnels de la mobilité doivent être sollicités. Lille métropole communauté urbaine (LMCU) et son exploitant de réseau de transports en commun urbains, Transpole, réfléchissent à l'amélioration de la mobilité dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

La Direction Mobilité de LMCU s'implique de plus en plus sur cette problématique et travaille actuellement à la mise en place de solutions concrètes telle que la formation des référents sociaux ou la création de plates-formes de mobilité tournées vers les personnes en insertion.

Transpole pourrait être associé aux futurs programmes de relogement pour produire des documents de communication présentant l'ensemble des solutions de mobilité existant sur le secteur de relogement.

Le groupe mobilités et territoires du Centre d'études techniques de l'équipement (CETE) Nord-Picardie, qui produit la présente étude, peut également apporter son expertise en matière de déplacements. La diversité des compétences présentes au sein du groupe (analyse des enquêtes ménages déplacements, sociologie des déplacements, analyse de la gouvernance entre les acteurs institutionnels de la mobilité, prise en compte des nouvelles solutions de mobilité et des problématiques liées aux personnes à mobilité réduite etc...) garantit une analyse transversale et globale des difficultés rencontrées par les personnes en insertion.

6.3. Proposer prioritairement des logements en adéquation avec les besoins en mobilité du ménage

Comme précisé dans les développements précédents, le fait de proposer trois choix successifs de relogement est souvent mal vécu par les ménages qui, par crainte d'avoir à accepter par défaut le troisième et dernier choix, préfèrent dire oui dès la première ou deuxième proposition même si elle ne répond que très partiellement à leurs attentes.

Afin de donner aux ménages une vraie possibilité de choisir entre deux logements, et non d'avoir à se prononcer « sous la pression » comme c'est le cas avec le processus actuel qui ne permet pas de comparer les logements, il faudrait, idéalement, arriver au système suivant :

- on propose concomitamment deux logements au ménage ;
- puis, si aucun des deux premiers logements n'a été retenu, on en propose deux autres. Si le ménage ne s'est toujours pas décidé, il devra trouver un logement par ses propres moyens dans le parc privé locatif.

Ces propositions devront tenir compte de l'analyse des besoins en mobilité du ménage réalisée en amont grâce notamment au questionnaire pré-relogement amendé, à l'analyse des référents sociaux voire à l'expertise de professionnels de la mobilité sollicités.

Ainsi, l'adéquation du logement avec les besoins en mobilité du ménage devra être l'un des critères à prendre en compte pour la formulation de la première proposition de deux logements. En outre, il sera nécessaire d'expliquer aux ménages pourquoi cette proposition leur est faite et en quoi le fait qu'elle réponde à leurs besoins de déplacement est primordial pour leur insertion. En effet, on a vu précédemment que certains ménages en déficit de mobilité n'en avaient pas pleinement conscience et ne cherchaient pas particulièrement à se rapprocher des aménités du centre-ville ou d'une desserte de transport en commun par exemple.

La seconde proposition de deux logements répondra, dans l'idéal, au même objectif. Toutefois, si le parc de logements à disposition ne le permet pas et si les critères liés à la mobilité (bonne desserte par les transports en commun, proximité du centre-ville ou de tel ou tel centre d'intérêt...) ne sont pas au cœur des préoccupations du ménage, cette seconde proposition pourra répondre prioritairement à d'autres types de critères mis en avant par le ménage. Rappelons que lors de la première proposition de deux logements, le ménage aura été clairement informé sur l'importance de prendre en compte l'aspect mobilité dans son choix et sur les conséquences d'un déficit de mobilité. On peut donc, dans cette seconde phase de propositions, davantage le responsabiliser.

Conclusion

Un déménagement affecte souvent les conditions des déplacements quotidiens des membres d'un ménage (nouveaux itinéraires, nouvelles routines, nouveaux repères, nouveaux modes de transport...). Pour chaque individu, ce bouleversement pourra être bénéfique ou pénalisant selon l'accessibilité nouvelle ; c'est-à-dire, selon la localisation relative du nouveau logement et des lieux où l'on se rend régulièrement et selon la performance des réseaux reliant ces lieux. Si elle n'est évidente pour personne, cette transition résidentielle est d'autant plus délicate :

- modestes ou précaires, dont la remise en question des routines réclame un effort considérable. La proportion de ces ménages est particulièrement forte dans les quartiers de la politique de la ville.
- lorsqu'elle est décrétée – et non choisie – dans le cadre d'une politique de rénovation urbaine menée par une collectivité territoriale dotée d'un PRU (Projet de Rénovation Urbaine).

Notre étude présente les résultats d'une investigation qualitative par entretiens compréhensifs semi-directifs ; investigation qui s'appuie sur un protocole d'enquête par suivi diachronique (avant et après relogement) d'un groupe de quinze ménages. Elle montre que la politique de relogement a reçu un accueil plutôt positif au sein de la population. Mais parmi les critères retenus pour établir le *référentiel* de la politique publique de relogement, les critères intrinsèques au nouveau logement (surface, salubrité, nombre de pièces...) ont été manifestement privilégiés au détriment, souvent, de critères d'accessibilités géographiques (localisation, temps de parcours, proximité de telle aménité ou de tel réseau de transport). En milieu urbain, la qualité d'accessibilité passe pour une évidence assez uniforme et finalement peu questionnée, y compris par les ménages pourtant concernés au premier chef. Ils ont eux aussi placé ces critères sur un second plan. Le fait que, désormais, de plus en plus de ménages précaires soient motorisés en constitue l'une des principales raisons. La voiture accroît les niveaux de tolérance aux distances à parcourir quotidiennement.

Si les problèmes cognitifs d'orientation dans l'espace ont été assez marginaux étant donné l'étendue réduite de la zone de relogement, lorsque des difficultés se sont posées – liées à des compétences limitées des individus – elles ont pu constituer une épreuve redoutable, bien que momentanée. Les personnes les plus affectées dans leurs liens sociaux par le relogement sont celles qui avaient tissé des relations de voisinage routinières de longue date. Plus que les autres, l'éparpillement des nouvelles localisations de logement semble produire chez elles un sentiment d'isolement et réclame de leur part un surcroît d'effort pour reconstruire de la proximité sociale. L'ampleur du bouleversement lié à un relogement n'est pas seulement relatif à la distance qui sépare l'ancien et le nouveau logement. Mais si plusieurs individus affichent encore une certaine indifférence par rapport à leurs nouveaux voisins, aucun ne s'en plaint. Certains sont même parvenus à s'adapter aisément à la nouvelle localisation résidentielle, en profitant pour repartir sur de nouvelles bases relationnelles avec le voisinage, plus riches qu'auparavant.

Pouvoir choisir son logement, c'est déjà se l'approprier un peu ; c'est exercer un rôle actif présageant une intégration future du ménage dans son nouvel environnement. Pourtant, dans le cadre des PRU, le relogement ne donne pas lieu à un arbitrage entre plusieurs alternatives différentes mais à une possibilité d'accepter ou de refuser un logement, trois fois seulement. Cette politique est beaucoup mieux vécue par certains ménages que d'autres ; elle semble assez clairement anxiogène pour les ménages les plus précaires qui y voient une épée de Damoclès. Les ménages financièrement moins contraints pouvant envisager de rechercher un logement sur le marché non subventionné ne sont-ils pas davantage 'courtisés' que ceux, plus précaires, pour qui le logement social n'a pas d'alternative possible ? N'en vient-on pas à produire un traitement différencié des ménages sur la base de leurs revenus, dont on peut regretter le caractère inégalitaire ? Étant donné le matériau produit par l'enquête, nous laisserons la question en suspend sans pouvoir y apporter de réponse catégorique. Mais si notre analyse est la bonne, le risque est de reproduire une ségrégation socio-spatiale à l'échelle du bâti, selon qu'il est neuf, intégralement rénové ou rapidement rafraîchi. Espérer améliorer le bien-être des ménages les plus fragiles – et leur intégration sociale – est illusoire si le relogement produit de l'insatisfaction. Alors même que le nouveau logement suscite des espoirs, ces ménages attendent davantage de considération (accompagnement plus suivi, financement intégral des travaux à entreprendre, écoute plus sérieuse de leurs besoins sans jugement de leur mode de vie...). Pour ce faire, leur proposer (et leur faire visiter) un plus grand nombre de logements nous apparaît incontournable. Mieux cibler leurs attentes et leurs besoins de localisation (même s'ils n'en ont pas tous conscience eux-mêmes) est également primordial.

Nous parlons bien ici d'un idéal à atteindre, sans volonté de porter un jugement sur les acteurs institutionnels œuvrant dans le processus de relogement. Ces derniers doivent en effet composer avec les contraintes inhérentes à ce processus et notamment avec :

- l'urgence liée au planning opérationnel qui prévoit que l'emprise de l'immeuble démolé aura vocation à accueillir du logement, un équipement, et des espaces publics par exemple, tout cela dans le temps contraint de la convention (5 ans) ;
- l'objectif de conserver, pour chaque ménage, un reste-à-vivre correct après le relogement afin de ne pas passer sous le seuil de pauvreté. Cet objectif est à mettre en parallèle avec l'évolution des loyers dans les programmes neufs, ce qui peut expliquer (mais non justifier) que les moins solvables soient relogés dans les programmes anciens non réhabilités ;
- la difficulté des bailleurs à disposer d'un panel de logements disponibles suffisant, et l'objectif de rentabilité immédiate qui ne leur permet pas de laisser des logements vacants.

Autant de freins qui ne permettent pas toujours de proposer aux ménages le logement répondant à tous leurs critères. Toutefois, comme le montre le présent rapport, il reste aujourd'hui des marges de manœuvre non négligeables à investiguer pouvant améliorer la prise en compte des principales difficultés rencontrées par les publics en insertion, notamment en matière de mobilité.