



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble

Direction de la
communication

Recherche

FEVRIER
2019

ACTES

Séminaire de recherche :
« Le voisinage, vecteur
d'intégration sociale ? :
premiers résultats »

Lyon, 7 décembre 2018



Premier ministre
COMMISSARIAT
GÉNÉRAL
À L'ÉGALITÉ
DES TERRITOIRES

cget



INSTITUT CDC
POUR LA RECHERCHE



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble



Ministère de
la Transition
écologique
et solidaire

PUCA

GRAND LYON
la métropole

Avertissement 4

I. L'enquête *Mon quartier, mes voisins*.. 5

1. Bilan de l'enquête sur les quatorze quartiers.....	5
1.1. Retour sur le protocole de collecte	5
1.2. Bilan des questionnaires réalisés	6
1.3. Les enjeux du suivi de collecte	8
2. Qui voisine avec qui ? Communautarisme, entre-soi ou mixité sociale dans les relations de voisinage	10
2.1. Retour sur la méthode et sur les relations enquêtées ..	10
2.2. Ce qu'ont en commun les contacts cités et leur citant ..	10
2.2.1. Le sexe	11
2.2.2. L'âge	11
2.2.3. La situation familiale	12
2.2.4. Le statut d'occupation	12
2.2.5. La catégorie socio-professionnelle	15
2.2.6. Le pays de naissance	17
2.2.7. Conclusion	18
2.3. Réseaux de relations localisées	19
2.3.1. Les navigateurs	19
2.3.2. Le quartier du port	22
Conclusion	23
3. Le voisinage comme ressource	24
3.1. L'importance des relations de proximité	24
3.2. Voisinage et quartier comme aide à l'intégration sociale	24
3.3. Les échanges de services dans le voisinage et le quartier	24
3.3.1. Les échanges de services dans l'immeuble	24
3.3.2. les échanges de services dans le quartier	25
3.4. Les types de services rendus	26
3.5. Les échanges d'information entre voisins.....	26
4. Les conflits et autres troubles de voisinage	27
4.1 Vue d'ensemble	27
4.2. Les conflits de voisinage.....	28
4.2.1. Localisation et protagonistes	28
4.2.2. Les conflits : une forme de voisinage	30
4.3. Les autres troubles de voisinage	30
4.3.1. Les gênes	30
4.3.2. Les jugements	31
4.3.3. Les évitements.....	32
Conclusion	32
Discussion autour des présentations de la matinée	33

II. La phase qualitative de la recherche..... 35

1. Présentation générale de la phase qualitative : objectifs, modalités, calendrier	35
1.1. Enquête habitants	35

1.2. Enquête auprès des bailleurs et sur les actions et dispositifs mis en œuvre pour favoriser et réguler les relations de voisinage	36
1.3. Des monographies d'immeubles.....	36
1.4. La fête des voisins	36
2. Présentation des premiers résultats de l'enquête qualitative auprès des bailleurs sociaux	38
2.1. Tour d'horizon des actions et dispositifs mis en place	38
2.2. Les évolutions dans les formes d'intervention du voisinage	39

Annexe 1 : Liste des tableaux et des figures 42

Annexe 2 : Les quartiers de l'enquête Voisinages 43

Annexe 3 : Participants au séminaire.. 44



Avertissement

Le séminaire du 7 décembre 2018 a été organisé dans le cadre de la recherche « Le voisinage, quelle contribution à l'intégration sociale ? » réalisée par une équipe pluridisciplinaire de chercheurs de l'Institut national des études démographiques, du Centre Max Weber (Université Lyon 2) et du laboratoire Rives (ENTPE).

Elle est financée par :

- le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) ;
- l'Union sociale pour l'habitat (USH), trois de ses fédérations (OPH, ESH, Coop'Hlm), deux associations régionales Hlm (AORIF, ARRA Hlm), une association départementale (ABC HLM), plusieurs organismes Hlm (Valo-phis Habitat, Paris Habitat, Polylogis, APES DSU, Habitat en région, Grand-Lyon Habitat, Alliade Habitat, l'Opac 38) et une SEM (SACOVIV) ;
- l'Institut CDC pour la recherche ;
- la Métropole de Lyon ;
- la Ville de Paris ;
- et le Plan urbanisme construction architecture (PUCA).

Dans le cadre des conventions qui lient ces différents partenaires à l'équipe de recherche, il est prévu d'organiser un séminaire annuel, afin que chaque personne impliquée puisse suivre le déroulement des travaux et enrichisse la réflexion sur les problématiques de voisinage. Le précédent séminaire s'est déroulé à l'INED à Paris, le 29 novembre 2017. Il a fait l'objet d'actes.¹

Le séminaire du 7 décembre 2018 a réuni soixante-dix personnes. Il a été organisé par l'Union sociale pour l'habitat et ABC HLM, en partenariat avec l'équipe de recherche.²

Organisation du séminaire :

- **Jean-Yves Authier**, directeur-adjoint du Centre Max Weber, coordinateur scientifique du programme de recherche
- **Dominique Belargent**, responsable des partenariats institutionnels, direction de la communication, l'Union sociale pour l'habitat
- **Valérie Clotet**, assistante, direction de la communication, l'Union sociale pour l'habitat
- **Luc Voiturier**, chargé de mission Qualité de service et innovation, ABC HLM

Rédaction des Actes :

Joanie Cayouette-Remblière, sociologue, chargée de recherches à l'Ined et co-responsable de l'enquête « Mon quartier, mes voisins »

¹ Le séminaire du 20 novembre 2017 a fait l'objet d'une vidéo publiée sur le site de l'USH : <https://www.union-habitat.org/actualites/le-voisinage-vecteur-d-integration-sociale>, ainsi que d'un article : « Mieux comprendre les dynamiques de voisinage », Actualités habitat, 15 janvier 2018 : <https://www.union-habitat.org/actualites/mieux-comprendre-les-dynamiques-de-voisinage>

² Outre les présents actes, le séminaire du 7 décembre 2018 a fait l'objet d'une vidéo publiée sur le site de l'USH <https://www.union-habitat.org/actualites/le-voisinage-vecteur-d-integration-sociale-premiers-resultats> et d'un article « Dis-moi avec qui tu voisines, je te dirai qui tu es », Actualités habitat, 28 02 2019 : <https://www.union-habitat.org/actualites/dis-moi-avec-qui-tu-voisines-je-te-dirai-qui-tu-es>



I. L'enquête *Mon quartier, mes voisins*

1. Bilan de l'enquête sur les quatorze quartiers

Par **Aurélié Santos**, coordinatrice de l'enquête *Mon quartier, mes voisins*, actuellement ingénieure d'études au service des enquêtes de l'Ined

L'enquête *Mon quartier, mes voisins* a eu lieu au printemps 2018, dans quatorze quartiers. Cette présentation rappelle d'abord le protocole de collecte, avant de dresser un bilan des questionnaires réalisés et de revenir sur les enjeux d'une collecte multi-sites.

1.1. Retour sur le protocole de collecte

L'équipe de recherche a choisi de travailler sur quatorze quartiers qui correspondent à sept types de quartiers socialement et spatialement différenciés (quartier bourgeois, gentrifié et populaire en ville centre, quartier de grands ensembles en rénovation urbaine en périphérie, nouveau quartier de mixité sociale programmée, centre-ville dégradé d'une ville périurbaine, commune rurale dépendante de la ville périurbaine). Chacun de ces types a été décliné dans les régions parisienne et lyonnaise. Les quartiers ont été choisis afin de respecter une homologie structurale entre le quartier parisien et le quartier lyonnais (voir Tableau 1 – Présentation des quartiers).

TABLEAU 1 – PRÉSENTATION DES QUARTIERS

Types	Région parisienne		Région lyonnaise	
	Quartier	Commune	Quartier	Commune
1	Bourgeois en ville-centre	Auteuil (P1)	Lainay (L1)	69002 Lyon
2	Gentrifié en ville-centre	Batignolles (P2)	Croix-Rousse (L2)	69004 Lyon
3	Populaire en ville-centre	Riquet (P3)	Grange Rouge (L3)	69008 Lyon
4	Nouveau quartier de mixité sociale programmée	Quartier du Port (P4)	Zac du Bon Lait (L4)	69007 Lyon
5	Grands ensembles en rénovation urbaine	Les Navigateurs (P5)	Les Minguettes – Armstrong (L5)	Venissieux
6	Périurbain urbain	Montereau - Villebasse (P6)	La Tour du Pin (L6)	La Tour du Pin
7	Périurbain rural	Marolles-sur-Seine (P7)	La Bâtie-Mongascon (L7)	La Bâtie-Mongascon

À l'intérieur de ces quartiers, nous avons délimité des voisinages statistiques raisonnés (VSR), de trois tailles possibles. Pour les communes rurales, les VSR comportaient toute la commune et étaient composés d'environ 750 logements. Dans le centre-ville périurbain, en périphérie et dans les quartiers de mixité sociale programmée, nous avons constitué des VSR d'environ 1100 logements. En ville-centre, les VSR comportaient en moyenne 1400 logements.

Ces voisinages ont été délimités en fonction de critères tels que les limites de l'IRIS (ilots regroupés pour l'information statistique), les contours de la carte scolaire ou encore des frontières physiques perceptibles.

Délimiter des VSR était essentiel afin de garantir des taux de sondage équivalents entre les différents quartiers. Cela permettait aussi d'identifier les logements des contacts cités dans un espace raisonnable.

Nous avons donc procédé au recensement exhaustif des logements dans les 14 VSR, ce qui correspond au total à 17 113 logements. Ce recensement a conduit à constituer des « bases adresses » au sein desquelles à chaque logement est associé un code unique permettant de l'identifier de façon non nominative et non ambiguë. Selon les situations, les logements ont pu être identifiés par des numéros de logement, par leur localisation, par un numéro reconstitué, par leur sonnette, leur boîte aux lettres... À titre d'exemple, le logement P2.27BR.C2G correspond, à Paris à Batignolles au 27 rue Brochant, au logement de gauche au 2ème étage du bâtiment cour.



L'enquête proprement dite s'est réalisée sur deux échantillons. D'abord, l'échantillon des N, issu d'un échantillonnage aléatoire des logements de la base adresse, dans lesquels un membre du ménage majeur et dont le logement est la résidence habituelle, doit être enquêté. Nous avons procédé par sondage stratifié à allocation proportionnelle sur le critère « privé/social ». Ensuite, l'échantillon des N+, un échantillon constitué par « boule de neige » auprès des « contacts » (relations dans le voisinage) cités par les enquêtés.

1.2. Bilan des questionnaires réalisés

Pour rappel, l'objectif initial était de réaliser 3000 questionnaires, dont 60 % auprès de logements tirés au sort et 40 % auprès des contacts cités.

TABEAU 2 – RÉPARTITION DES OBJECTIFS PAR TYPE DE VSR ET PAR POSTE

Code VSR	Type / Localisation	Nombre de VSR	Taille moyenne du VSR (en nombre de logements)	Objectifs (en nombre de questionnaires)	Objectifs par poste		
					Référent	Enquêteur	Enquêteur
1 à 3	ville-centre	6	1400	235	100	68	68
4 à 6	périphérie ou périurbain	6	1100	215	100	58	58
7	rural	2	750	155	100	58	-

Présenté dans le tableau 3, le nombre global de questionnaires réalisés est satisfaisant. On peut mentionner un équilibre entre les régions parisienne et lyonnaise. Cependant, les résultats sont disparates selon les VSR.

TABEAU 3 – NOMBRE DE QUESTIONNAIRES RÉALISÉS PAR VSR ET PAR TYPE

VSR	Répartition des questionnaires réalisés				Objectifs		% d'objectifs réalisés	
	N	N+	Total	% de N+	Initial	Révisé	Initial	Révisé
L1	108	82	190	43	235	215	81	88
L2	153	48	201	24	235	215	86	93
L3	131	46	177	26	235	215	75	82
L4	112	75	187	40	215	215	87	87
L5	134	68	202	34	215	215	94	94
L6	95	60	155	39	215	215	72	72
L7	91	66	157	42	155	155	101	101
P1	94	18	112	16	235	110	48	102
P2	148	80	228	35	235	215	97	106
P3	125	76	201	38	235	215	86	93
P4	131	89	220	41	215	215	102	102
P5	123	94	217	43	215	215	101	101
P6	138	35	173	20	215	215	80	80
P7	84	68	152	45	155	155	98	98
Total	1667	905	2572	35	3010	2785	85	92

On peut distinguer trois types de rapport à l'objectif. D'abord, *pour les quartiers 4, 5 et 7*, les objectifs ont été atteints ou presque. Pour les *quartiers de type 2 et 3*, nous avons terminé proches de l'objectif, mais avec difficultés. Par exemple, nous avons dû mobiliser des « renforts » dans les quartiers gentrifiés. Pour les *quartiers 1 et 6*, nous avons rencontré de grandes difficultés à nous approcher de l'objectif et, malgré nos efforts, nous terminons en-deçà du nombre de questionnaires fixés. Cela s'explique d'abord par les difficultés à faire accepter l'enquête. Pour les quartiers bourgeois, nous avons dû faire face à une forte résidentialisation, plus forte à Paris qu'à Lyon. Pour les quartiers de centre-ville dégradés, l'insalubrité prononcée rend difficile de différencier au départ entre un logement et un non logement et fait perdre beaucoup de temps aux enquêteurs. Le tableau 4 synthétise ce que nous avons pu identifier comme facteurs de réussite et de freins à la collecte.



TABLEAU 4 – FACTEURS DE RÉUSSITE ET FREINS A LA COLLECTE

	Facteurs de réussite	VSR	Freins à la collecte	VSR
Architecture	Standardisée: habitat pavillonnaire, habitat social, quartiers neufs	3-4-5-7	Non standardisée -> % important de hors-champ	1-2-6
Résidentialisation	Faible, moyenne ou contour-nable	3-4-5-6-7	Forte	1-2
Accessibilité po-pulation	Présence dans le quartier	3-5-6-7	Actifs, forte mobilité	1-2-4
	Relative acceptabilité de l'enquête	2-3-4-5-7	Hostilité au principe de l'enquête, forte méfiance	1-6
% Refus	Modéré	4-6-7	Important	1-2-3-5
Étendue du réseau Nombre de N+ ci-tés	Développé	2- 4 – 7 L1 - P3 - P5	Peu développé / non déclaré	6 P1 - L3 -L5
	Dans le VSR	Périphérie Périurbain	Hors VSR	Intramuros (L1-L2-P2-P3 = 70% des HV)

Le taux moyen de refus pour les échantillonnés est de 21 % ; il augmente à 24 % si on se limite aux logements enquêtés. La proportion de refus est représentée dans la figure 1. On observe d'abord une certaine régularité selon le type de quartier : la proportion de refus est minimale dans les quartiers de mixité sociale programmée, forte dans les quartiers populaires et les grands ensembles, moyennes dans le périurbain et les communes rurales. Pour les quartiers bourgeois et gentrifiés, les disparités entre régions sont beaucoup plus fortes et la proportion de refus est beaucoup plus faible à Lyon qu'à Paris. Pour finir, la figure 2 montre qu'il existe également des disparités selon le statut des logements, dans chaque quartier : les locataires du logement social ont moins refusé que les habitants des logements privés (sauf à L2 et L7)

FIGURE 1 – REFUS SUR ÉCHANTILLONNÉS ET ENQUÊTABLES

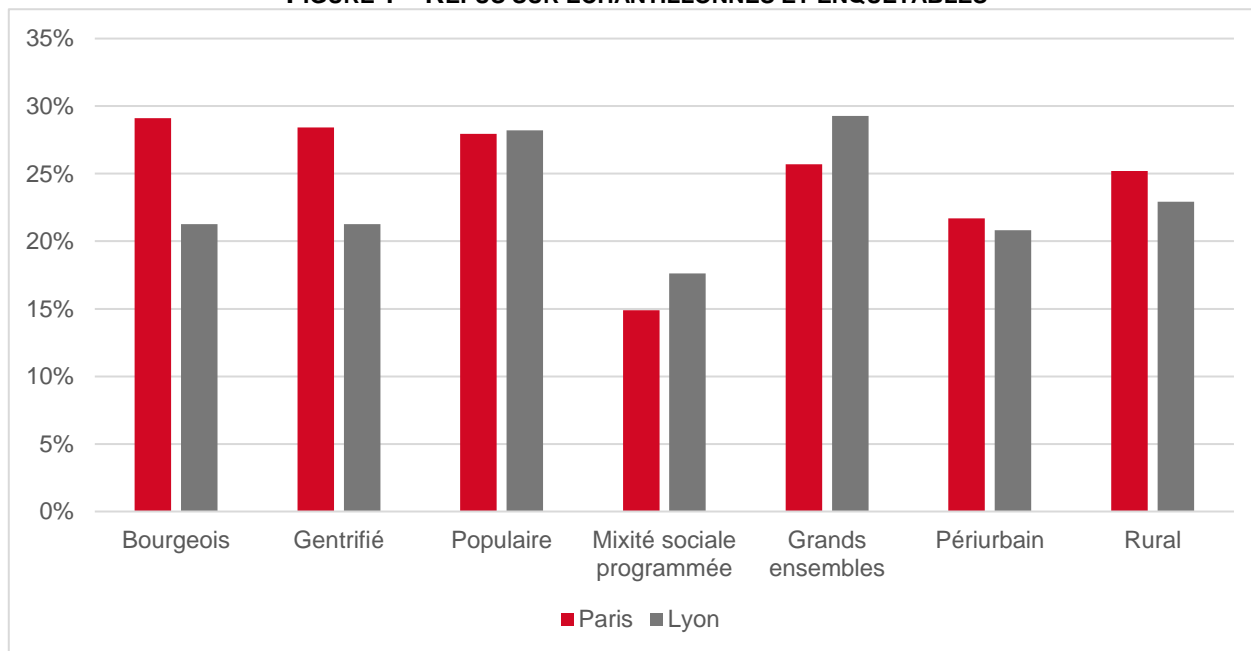
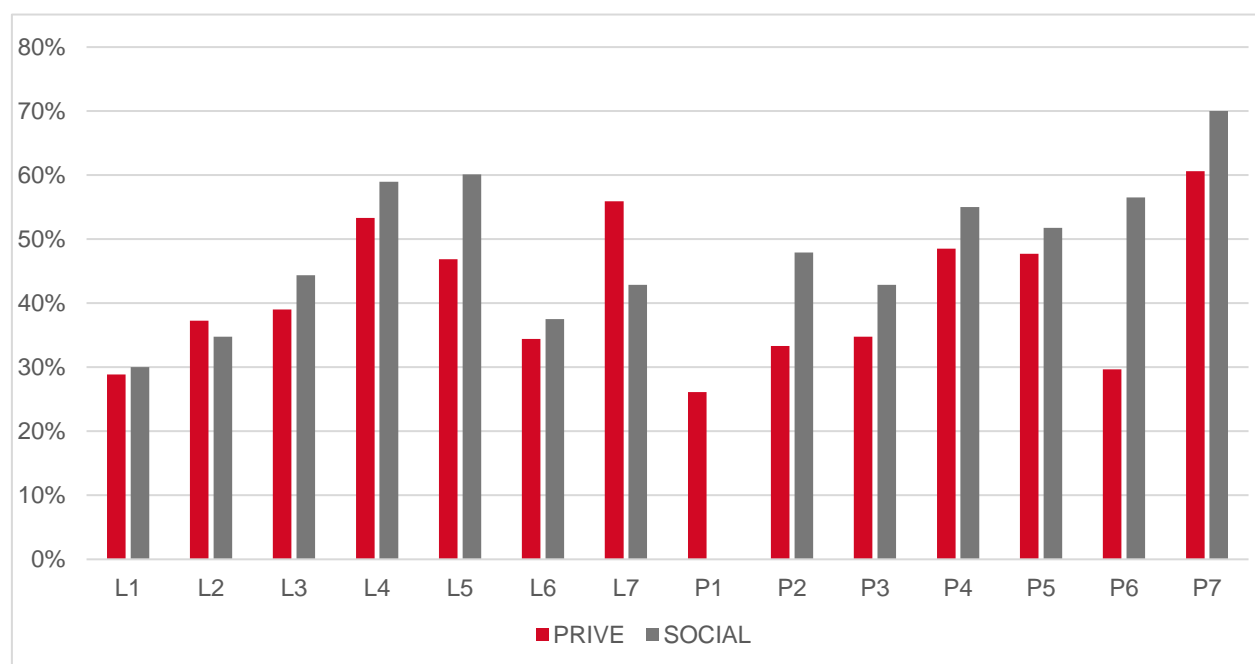


FIGURE 2 – PROPORTION DE REpondants N PArMI LES LOGEMENTS EChANTILLONNÉS PAR VSR ET PAR STATUT



1.3. Les enjeux du suivi de collecte

La première difficulté était de coordonner une enquête qui avait lieu simultanément dans 14 terrains. Afin de coordonner le travail sur chaque site, nous avons recruté un référent et deux enquêteurs par terrain (sauf rural). Le référent était notre interlocuteur. Il participait à des points référents bimensuels avec les autres référents de sa région. Ces points permettaient de recueillir les difficultés, partager des techniques de terrain, transmettre des consignes de collecte et de passation homogénéisées, transmettre des lots de logements à enquêter issus du dernier tirage ou encore opérer un transfert de la charge de travail entre enquêteurs.

La seconde difficulté était de suivre, pour chaque terrain, deux échantillons à la fois (les N et les N+), tout en contrôlant la qualité des questionnaires et l'évolution des bases de sondage. Nous devons suivre le rythme d'avancée des échantillons (initiaux et complémentaires), le rythme d'identification des contacts et la composition des échantillons, que ce soit en termes de sexe ratio, de taux N/N+, de taux de refus, tout cela afin de minimiser les erreurs de non-réponse complète, garantir la représentativité de l'échantillon et garantir une dimension minimale du réseau déclaré. S'y ajoute, de façon plus classique, un suivi de la qualité des questionnaires : nous contrôlions la qualité des réponses en clair ainsi que la déclaration du statut d'emploi et des professions. Nous identifions les questions mal comprises / mal posées / mal codées, de manière à minimiser les erreurs de non-réponse partielles ou de mesure ainsi que le travail de recodage en aval. Pour finir, nous opérions un suivi de la base de sondage. En effet, la base adresses évolue : y sont progressivement mentionnés des logements manquants, à recoder, totalement inaccessibles. Cela permet d'estimer de façon plus précise le bon nombre de logement, de faciliter le travail de l'enquêteur sur le terrain et d'éviter de tirer des logements hors-champs lors des tirages d'échantillons complémentaires.

Nous avons développé trois types d'outils de suivi de collecte :

1. **L'appli de collecte** permettait le suivi des questionnaires remplis ;
2. **L'appli de suivi** permettait de visualiser le contenu de certaines variables en temps réel, les temps de passation, le sexe ratio ;
3. **Les reportings** renseignaient sur le rythme de la collecte et des avancées des échantillons.



Pour finir, je souhaite évoquer les problèmes survenus en cours de collecte ainsi que les solutions que l'on leur a apportées. Hormis les freins à la collecte identifiés dans le tableau 4, nous pouvons recenser quelques problèmes techniques (bug de l'application ou du réseau) et des effets multiples difficiles à anticiper ou contrecarrer et qui ont ralenti le rythme de la collecte (effet soleil, effet ramadan, effet ponts de mai, effet coupe du monde, effets partiels, etc.). Nous pouvons également rappeler que le protocole de N+ était très exigeant et pas toujours simple à mettre en œuvre : il fallait identifier le bon logement, identifier le bon N+ dans le logement, et convaincre sans dévoiler le protocole. Nous avons également connu des problèmes de motivation de certains enquêteurs, accrus par les difficultés d'accès aux habitants très décourageantes à Auteuil et par l'éloignement des terrains périurbains. Pour finir, il faut mentionner quelques altercations avec des habitants et des gardiennes rares mais pénibles.

Les solutions mises en place ont été de deux types. En termes d'échantillon, nous avons tiré des échantillons complémentaires et aidé, régulièrement, à l'identification des contacts grâce aux caractéristiques collectées sur les répondants et leur ménage. En termes de gestion des enquêteurs, nous avons envoyé des renforts dans les quartiers gentrifiés et les centres-villes périurbains et nous avons réduit les objectifs lorsqu'ils étaient inatteignables.



2. Qui voisine avec qui ? Communautarisme, entre-soi ou mixité sociale dans les relations de voisinage

Par **Joanie Cayouette-Remblière**, sociologue, chargée de recherches à l'Ined

Un des points d'entrée dans cette recherche est le fait de questionner l'idée communément admise selon laquelle le voisinage serait en crise. En crise parce que réduit à un caractère résiduel, du fait des nouvelles technologies de l'information et de la communication et des mobilités permanentes. Mais surtout en crise parce que pouvant, à l'inverse, provoquer un excès de relations sociales jugées dangereuses du fait qu'elles sont sur le modèle de l'entre-soi ou du communautarisme. Pour interroger cette idée reçue, notre protocole nous permet de replacer le voisinage dans l'économie générale des relations sociales (cf. présentation de Loïc Bonneval sur le voisinage comme ressource) mais aussi de questionner l'entre-soi, le communautarisme ou au contraire, le caractère mixte des relations sociales entretenues entre habitants d'un même quartier. Pour cela, notre enquête va plus loin que l'ensemble des travaux antérieurs pour deux raisons : grâce à la comparaison systématique, à partir d'un même protocole, de 14 quartiers aux caractéristiques diverses et grâce au fait que l'on interroge les personnes citées et que l'on recueille auprès d'elles leurs caractéristiques sociales. Ce sont donc ces deux spécificités de l'enquête que je compte exploiter dans ma présentation. Il faut garder en tête que celle-ci conserve un caractère exploratoire, dans la mesure où l'analyse approfondie est en cours.

2.1. Retour sur la méthode et sur les relations enquêtées

Dans le questionnaire, une partie centrale comportait ce que l'on appelle un générateur de contacts, c'est-à-dire une question incitant l'enquêté à décliner entre 0 et 4 personnes de son quartier avec lesquelles il est en relation. Les 2572 personnes interrogées ont ainsi cité 5712 contacts (voir Tableau 5 – Nombre de contacts cités par enquêté). Le nombre de contacts moyens est de 2,1 par enquêté, mais cette moyenne varie selon les quartiers, passant de 1,4 à Auteuil (Paris 16^e) à 3,0 à Ainay (Lyon 2^e).

TABLEAU 5 – NOMBRE DE CONTACTS CITÉS PAR ENQUÊTÉ

	Nombre d'enquêtés	% des enquêtés	Ce qui fait...
Aucun contact	394	15 %	
1 contact	453	18 %	453 contacts
2 contacts	590	23 %	1180 contacts
3 contacts	422	16 %	1266 contacts
4 contacts	713	28 %	2852 contacts
			5712 contacts

L'objectif de ma présentation est d'étudier le caractère plus ou moins mixte des relations de voisinage ainsi que les conditions de variation de cette mixité.

2.2. Ce qu'ont en commun les contacts cités et leur citant

Un individu a toujours beaucoup de caractéristiques à la fois : il a un sexe, un âge, une situation familiale, un statut d'occupation de son logement, une catégorie sociale et un pays de naissance. **Par rapport auxquelles de ces caractéristiques les personnes enquêtées sont-elles similaires ou à l'inverse différentes des personnes qu'elles citent comme étant leur relation de voisinage ? Et en quoi est-ce lié à la structure du quartier où elles vivent ou alors à leurs choix affinitaires ?**

Pour répondre à cette question, nous passerons en revue les variables de sexe, d'âge, de situation familiale, de statut d'occupation, de catégorie socioprofessionnelle et de pays de naissance. On s'intéressera aux liens entre les caractéristiques du contact cité et de son citant.

**2.2.1. Le sexe**

Les enquêtés ont-ils cité des personnes du même sexe qu'eux ? Oui, 72 % des personnes citées sont du même sexe que le citant. Cette division sexuée des relations de voisinage varie selon les contextes : elle est minimale dans les quartiers gentrifiés et maximales dans les quartiers de grands ensembles en rénovation urbaine.

Par ailleurs, les femmes et les hommes n'opèrent pas la même sélection de leurs relations de voisinage : les hommes citent davantage des deux sexes, alors que les femmes citent davantage des femmes.

TABLEAU 6 – ASYMÉTRIE DE L'HOMOGAMIE DE SEXE (EN %)

L'enquêté est...	Il cite...	
	Un homme	Une femme
un homme	60	40
une femme	22	78

Il n'est cependant pas évident de savoir ce qu'implique ce résultat : est-ce à dire que les femmes sont si centrales dans les relations de voisinage qu'elles sont davantage citées par les uns et les autres ? Ou au contraire que leurs relations de voisinage sont plus restreintes puisqu'elles restent, davantage que les hommes, confinées à des réseaux mono-sexués ? Pour répondre à cette question, il faudra analyser plus finement leur place dans les réseaux de relations.

2.2.2. L'âge

Les enquêtés ont tendance à citer des personnes du même groupe d'âge qu'eux. Le Tableau 7 – Homologie d'âge montre l'homologie entre l'âge de l'enquêté et de son contact. Ceux qui sont en relation avec la plus grande variété d'âge sont les enquêtés de 40 à 59 ans, alors que les plus jeunes et les plus âgés sont plus « fermés » sur leur classe d'âge.

Une asymétrie mérite d'être mentionnée. Les personnes âgées de 80 ans ou plus sont rarement citées par des personnes de moins de 70 ans. Pour autant, elles-mêmes citent des contacts de 40 ans et plus. Elles semblent donc avoir des relations avec des personnes de 40-59 ans, mais ces relations n'ont pas la même place pour elles que pour les personnes de 40-59 ans.

TABLEAU 7 – HOMOLOGIE D'ÂGE (EN %)

L'enquêté a...	Il cite un contact qu'il estime de...								
	18-19 ans	20-29 ans	30-39 ans	40-49 ans	50-59 ans	60-69 ans	70-79 ans	80 ans ou plus	Total
18-19 ans	31	6	19	25	19	0	0	0	100
20-29 ans	3	42	21	14	8	9	3	0	100
30-39 ans	0	8	37	31	13	6	3	2	100
40-49 ans	0	2	21	38	20	12	5	2	100
50-59 ans	0	2	8	28	31	17	9	4	100
60-69 ans	0	1	9	18	19	30	16	6	100
70-79 ans	0	2	3	14	18	21	30	13	100
80 ans ou plus	0	1	7	19	9	22	22	19	100



2.2.3. La situation familiale

On peut ensuite penser que, du fait de leur mode de vie, les familles avec enfants voisinent avec les familles avec enfants, les personnes vivant seules avec celles qui partagent leur situation, etc. Nous définissons cinq types de situation familiale. (Tableau 8 – Les situations familiales).

TABEAU 8 – LES SITUATIONS FAMILIALES

Situation familiale de l'enquêté	% de la population totale
Solo	33
Couple sans enfant	20
Couple avec enfant.s	29
Personne seule avec enfant.s	11
Autre situation familiale	7

L'homologie de situation familiale moyenne est de 43 %. Autrement dit, 43 % des contacts cités ont la même situation familiale que leur citant. C'est le cas de 37 % des contacts cités dans le périurbain urbain et de 50 % dans les quartiers bourgeois.

2.2.4. Le statut d'occupation

Un des leviers de la mixité sociale est la diversité des statuts d'occupation : c'est à partir de ces statuts que la mixité sociale est programmée dans les nouveaux quartiers de mixité sociale programmée ou qu'on tente de la créer dans les opérations de rénovation urbaine. Or, on peut se demander si, en cas de mixité dans la composition des logements du quartier, le statut d'occupation structure les relations sociales qui s'y nouent.

On distingue nos enquêtés selon 4 statuts d'occupation possibles :

- Propriétaires ou accédants à la propriété (38 % des enquêtés)
- Locataires au sein du secteur privé (31 % des enquêtés)
- Locataires au sein du secteur HLM (29 % des enquêtés)
- Autre statut d'occupation (2 % des enquêtés)

On observe d'abord que l'homologie est très forte. En moyenne, 78 % des contacts cités ont le même statut d'occupation que leur citant. Ce sont les locataires HLM qui ont le plus tendance à citer dans leur propre statut (90 %), mais c'est également largement le cas des propriétaires (82 %). Les locataires du privé sont ceux qui font le plus le lien, particulièrement avec les propriétaires. On peut noter la faiblesse des citations entre propriétaires et locataires Hlm (3 ou 2 %).

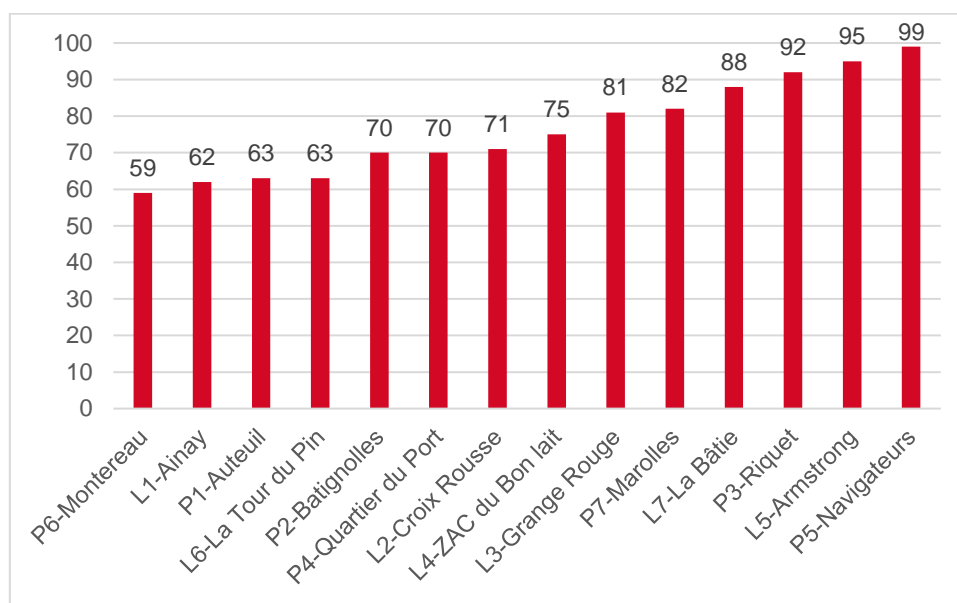
TABEAU 9 – HOMOLOGIE DE STATUT D'OCCUPATION (EN %)

Statut du citant	Statut du cité				
	Propriétaire (ou accédant)	Locataire secteur privé	Locataire HLM	Autre statut	Total
Propriétaire (ou accédant)	82	13	3	2	100
Locataire secteur privé	35	54	9	3	100
Locataire HLM	3	5	90	2	100
Autre statut	50	18	18	15	100



L'homologie de statut varie néanmoins considérablement selon les types de quartier, comme on peut le voir sur la Figure 3 – Proportion des cités ayant le même statut que le citant. L'homologie de statut est minimale dans le périurbain urbain et dans les quartiers bourgeois ; elle est maximale dans les quartiers de grands ensembles en rénovation urbaine et à Riquet. Il faut cependant ramener ce pourcentage à la variété des statuts d'occupation du quartier pour pouvoir interpréter ces différences.

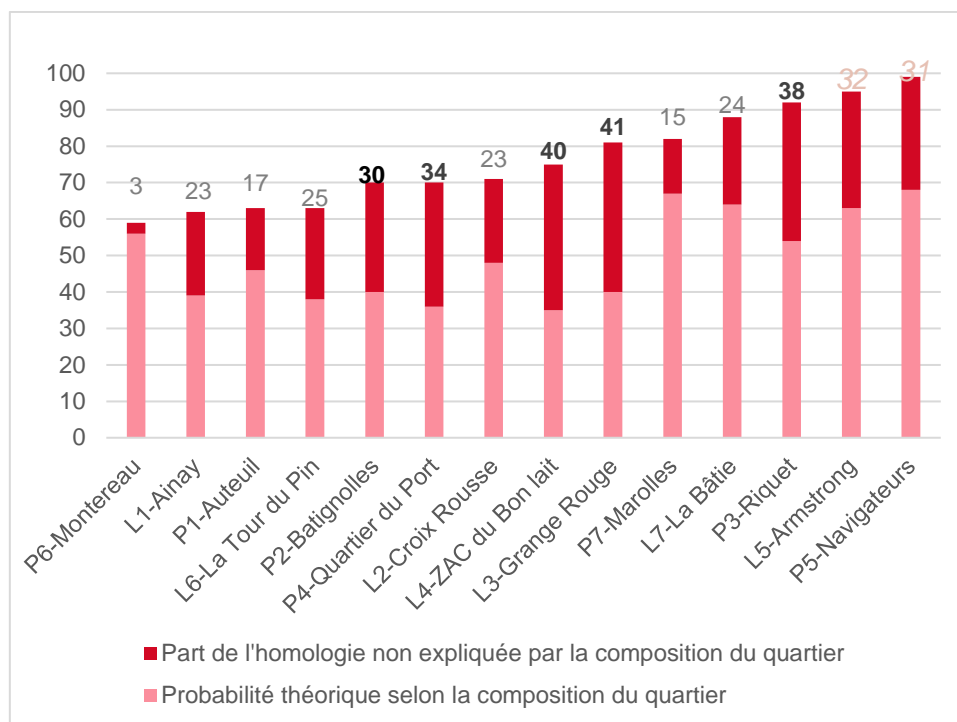
FIGURE 3 – PROPORTION DES CITÉS AYANT LE MÊME STATUT QUE LE CITANT (EN %)



J'utilise donc une méthode statistique pour calculer ce que devrait être l'homologie de statut théorique, celle qui devrait s'observer si seule la composition du quartier jouait. Autrement dit, ce que l'on devrait retrouver si aucun principe social ou géographique ne gouvernait le choix des contacts. C'est ce qui apparaît dans la figure 4 en couleur transparente. Le reste, ce qui correspond aux étiquettes, c'est ce qui ne s'explique pas par la composition du quartier.



FIGURE 4 – PROPORTION DES CITÉS AYANT LE MÊME STATUT QUE LE CITANT, AVEC PRISE EN COMPTE DE LA COMPOSITION DU QUARTIER (EN %)



On distingue ainsi 3 types de situation :

- D'abord, les deux quartiers de mixité sociale programmée (Quartier du Port et ZAC du Bon lait), les quartiers populaires de ville-centre (Riquet et Grange Rouge) et le quartier gentrifié parisien (Batignolles) (en gras sur la figure 4). L'homologie de statut y est entre moyenne et forte, mais surtout, elle ne s'explique que peu par la composition du quartier. Par conséquent, dans ces quartiers, l'entre soi passe surtout par les choix affinitaires.
- Ensuite, les deux quartiers de grands ensembles en rénovation urbaine (Armstrong et Navigateurs) (en bleu italique sur la figure 4). C'est dans ces quartiers que l'homologie de statut est la plus importante (95 et 99 %). On voit cependant que celle-ci s'explique en partie par l'homogénéité des statuts au sein du quartier.
- Enfin, il reste les quartiers où soit l'homologie de statut est faible, soit elle s'explique largement par la composition du territoire (en gris sur la figure 4). Le statut est moins structurant pour les relations sociales dans les quartiers bourgeois (Ainay et Auteuil), où il n'y a pas ou très peu de HLM, à la Croix Rousse et dans le péri-urbain (la Tour du Pin, La Bâtie Mongascon, Montereau-Fault-Yonne et Marolles sur Seine).



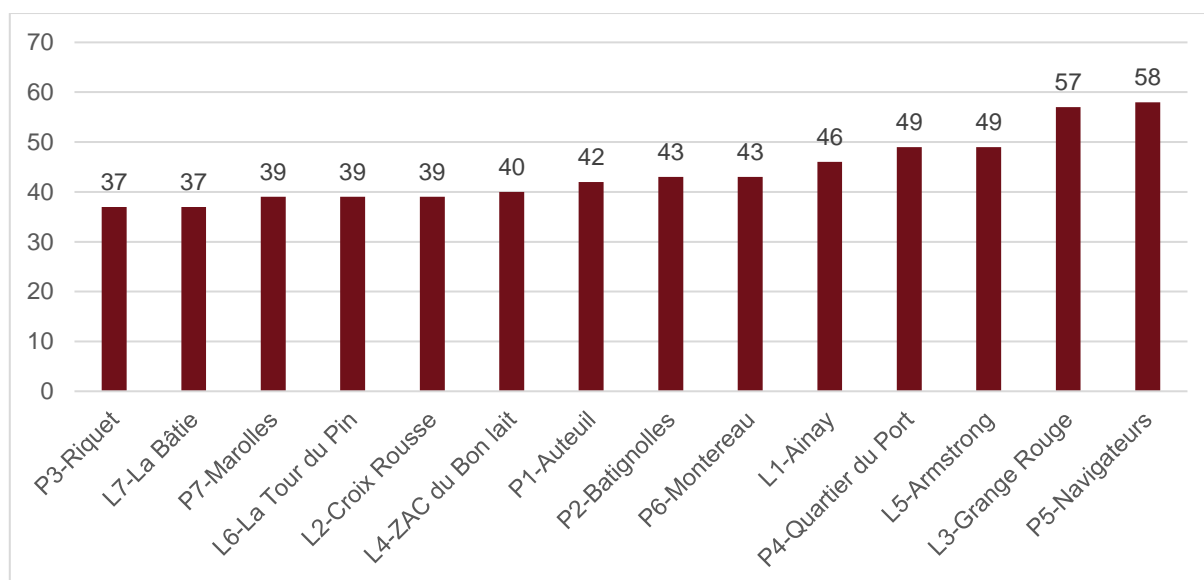
2.2.5. La catégorie socio-professionnelle

Le statut d'occupation n'est cependant qu'un levier pour créer de la mixité sociale, celle-ci étant souvent attendue pour être une mixité de statut socio-professionnel ou de pays de naissance. Afin de mener l'analyse comparée des caractéristiques du cité et du citant, nous nous limitons à quatre catégories :

1. Cadres, professions intellectuelles supérieures, professions libérales et chefs d'entreprise (y compris retraités)
2. Professions intermédiaires et petits indépendants (artisans, commerçants et 1 agriculteur) (y compris retraités)
3. Employés ou ouvriers (y compris retraités)
4. Autres inactifs

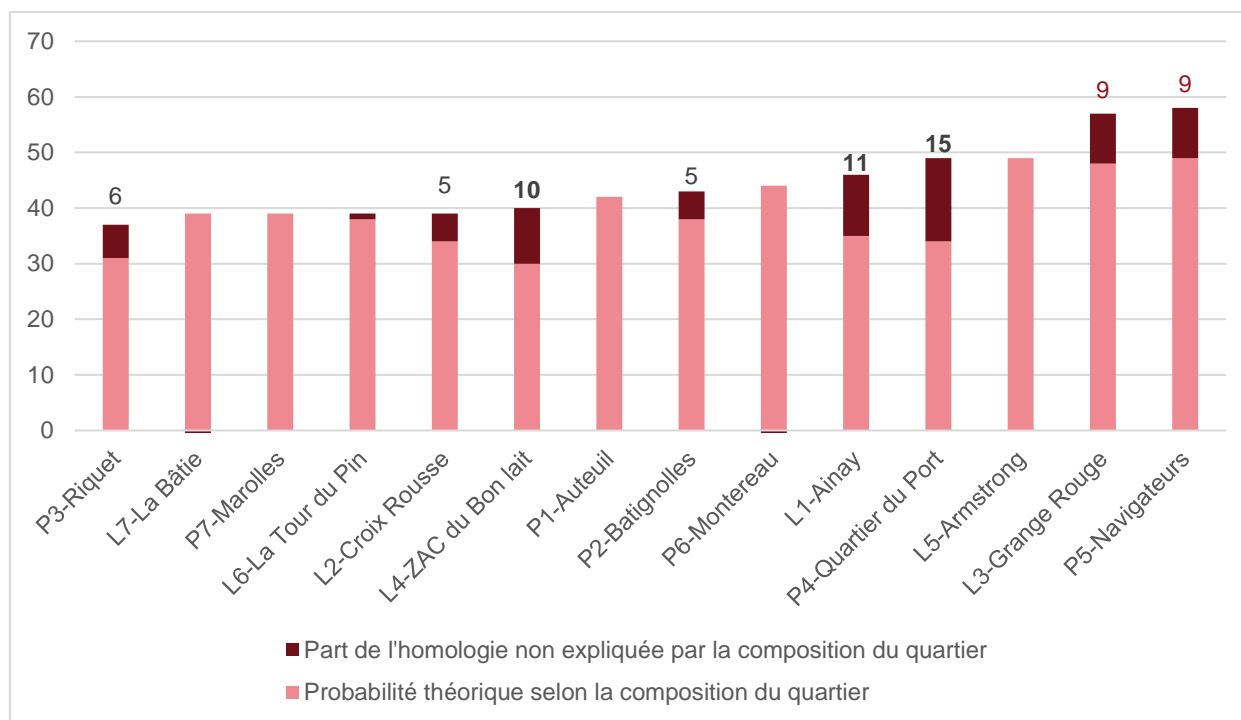
Ce sont 44 % des enquêtés qui citent un contact du même groupe social qu'eux. Cela varie cependant fortement selon les quartiers.

FIGURE 5 – PROPORTION DES CITÉS AYANT LE MÊME GROUPE SOCIAL QUE LE CITANT (EN %)



L'homologie de statut varie de 29 % à La Bâtie à 58 % aux Navigateurs. Mais comme pour le statut, la diversité des catégories socio-professionnelles dans les voisinages est inégale. On peut donc calculer, comme pour le statut, les probabilités théoriques d'homologie de statut, c'est-à-dire celles qui s'expliquent par la composition sociale du quartier. C'est ce qui apparaît en vert transparent dans la figure 6. Reste, en vert foncé, ce qui ne s'explique pas par la composition du quartier.

FIGURE 6 – PROPORTION DES CITÉS AYANT LE MÊME GROUPE SOCIAL QUE LE CITANT, AVEC PRISE EN COMPTE DE LA COMPOSITION DU QUARTIER (EN %)



On peut commenter quatre types de situation. Il y a d'abord celle qui concerne les deux quartiers de mixité sociale programmée (la ZAC du Bon Lait et le Quartier du Port) ainsi que Ainay, le quartier bourgeois de Lyon (en gras sur la figure 6). Dans ces trois quartiers, la proportion de citations entre personnes du même groupe social est entre moyenne et forte, mais cet entre-soi ne s'explique pas par la composition sociale du quartier. À Ainay, c'est l'entre-soi des cadres, professions intellectuelles supérieures, chefs d'entreprise ou retraités ayant exercé ces professions qui est particulièrement fort. Au contraire, au Quartier du Port, le quartier où l'homologie entre groupe social non expliquée par la composition du quartier est la plus forte, c'est l'entre-soi des employés et ouvriers qui est dominant. La même situation s'observe à la ZAC du Bon Lait. Dans ces quartiers, la mise en présence de catégories sociales diverses ne se traduit pas par une mixité des relations sociales plus fortes.

Il y a ensuite la situation des Navigateurs, le quartier de grands ensembles en rénovation urbaine parisien et de Grange Rouge, le quartier populaire lyonnais. Ils se distinguent pour leur plus forte homologie entre groupes sociaux, mais celle-ci s'explique en partie par la concentration des mêmes catégories au sein du quartier. Pour autant, il reste 9 % non expliqué par la composition du quartier. Ce sont les professions intermédiaires qui se citent davantage entre elles que ce que ne laisserait penser leur proportion dans le quartier.

Il reste trois autres quartiers pour lesquels l'entre-soi ne s'explique pas totalement par la composition du quartier : les deux quartiers gentrifiés (Batignolles et Croix Rousse) ainsi que Riquet, le quartier populaire parisien. Dans ces trois quartiers, l'entre-soi est construit par les catégories supérieures : les cadres à Batignolles et Croix Rousse, les cadres et les professions intermédiaires à Riquet.

Pour finir, on note que, pour six quartiers sur quatorze, l'homologie entre groupes sociaux s'explique totalement par la composition sociale des quartiers, autrement dit les relations sociales se calent sur la structure des quartiers. C'est le cas des quatre territoires périurbains, d'Auteuil ainsi que de Armstrong. C'est intéressant de trouver le quartier de grands ensembles Armstrong ici : sauf à penser qu'il faille plus de finesse au sein des catégories dans ce quartier, il semble que le quartier ne produise pas plus d'entre-soi que ce que sa composition sociale implique.



2.2.6. Le pays de naissance

Sans que ce soit toujours explicité, une partie des discours sur l'absence de mixité renvoie en fait à une mixité selon l'origine migratoire. Pour mettre à l'épreuve ces discours, on s'intéressera ici au lien entre le pays de naissance de l'enquêté et celui de son contact.

Dans 67 % des cas, le pays de l'enquêté et de son citant est le même. Parmi les cas où le pays est le même, nous avons distingué entre « ce pays est la France » et « ce pays n'est pas la France ». Au total, 62 % des pays sont les mêmes et il s'agit de la France, 33 % des pays sont différents, et 5% sont les mêmes et autres que la France. Cette dernière situation, qui pourrait être qualifiée de « communautaires », est donc rare.

Elle est cependant inégalement située, comme le montre le Tableau 10 – Homologie de pays de naissance selon les VSR.

TABEAU 10 – HOMOLOGIE DE PAYS DE NAISSANCE SELON LES VSR

	L1	P1	L2	P2	L3	P3	L4	P4	L5	P5	L6	P6	L7	P7
% des relations entre personnes nées en France métropolitaine	76	74	89	70	55	50	62	36	34	22	76	65	89	76
% des relations entre personnes de pays de naissance différents	23	24	11	29	38	43	35	56	47	59	22	32	11	23
% des relations entre personnes du même pays de naissance (hors France métropolitaine)	1	2	0	1	7	6	4	8	19	19	2	4	0	1

On peut résumer l'information contenue dans ce tableau en distinguant trois groupes de quartier. D'abord, des quartiers homogènes : les personnes nées hors de France sont relativement peu nombreuses. Elles forment moins d'un quart de la population dans les quartiers bourgeois, gentrifiés, périurbains urbains et périurbains ruraux. Dans ces quartiers, la situation majoritaire est d'être né en France et de citer un contact né en France. Il y a très peu de relations entre deux personnes du même pays de naissance lorsque celui-ci n'est pas la France métropolitaine. Se situe dans cette catégorie : la Croix Rousse, la Bâtie Montgascon, Marolles sur Seine, La Tour du Pin, Ainay et Auteuil, c'est-à-dire trois des quatre espaces périurbains, les deux quartiers bourgeois ainsi que le quartier gentrifié lyonnais.

La deuxième catégorie regroupe des quartiers avec des relations mixtes. Dans ces quartiers, les personnes nées à l'étranger sont nombreuses et cela implique un grand nombre de citations entre personnes de pays de naissance différents mais relativement peu de relations « communautaires non françaises ». Se situent dans cette catégorie le Quartier du Port, Riquet, Grange Rouge, la ZAC du Bon Lait, Montereau-Fault-Yonne et Batignolles. Autrement dit les deux quartiers de mixité sociale programmée, les deux quartiers populaires de ville-centre, la ville périurbaine parisienne et le quartier gentrifié parisien.

La troisième catégorie regroupe des quartiers où les relations sont à la fois mixtes et communautaires. Les personnes nées hors de France y sont très nombreuses (60 % aux Navigateurs et 48 % à Armstrong). S'y nouent donc de très nombreuses relations entre personnes de pays de naissance différents (c'est le cas de respectivement 59 et 47 % des relations) ainsi que des relations entre personnes du même pays de naissance. Celles-ci concernent 19 % des relations dans les deux quartiers.

Aux Navigateurs, les relations communautaires concernent principalement quatre pays ou régions de naissance : les DOM, l'Algérie, le Congo et le Maroc (chaque groupe est concerné pour 15 % des relations dites communautaires). À Armstrong, cela concerne quasiment uniquement l'Algérie (qui concentrent près de 80 % des relations dites communautaires).



2.2.7. Conclusion

Cette analyse montre aussi comment les différents types de quartier impliquent des relations différemment mixtes. Les **quartiers bourgeois** sont apparus comme peu structurés par le statut d'occupation, mais par la situation familiale ainsi que, pour Ainay, par les professions. Le quartier bourgeois lyonnais se caractérise en effet par un fort entre-soi des cadres. Les **quartiers gentrifiés** sont eux aussi caractérisés par un certain entre-soi des cadres. Par ailleurs, ces quartiers se distinguent par le caractère moins structurant du genre : les relations entre personnes de sexe différents y sont plus fréquentes qu'ailleurs. Ce qui frappe dans les **quartiers populaires de ville-centre**, c'est l'importance du statut d'occupation. Bien que les deux quartiers soient composés de propriétaires et de locataires HLM, les relations entre ces deux groupes sont très faibles. L'analyse des relations dans les **quartiers de mixité sociale programmée** détonne avec la composition sociale de ces quartiers. Les relations sont très liées au statut d'occupation et aux groupes sociaux, alors même que ces quartiers sont beaucoup plus mixtes. Les **quartiers de grands ensembles en rénovation urbaine** sont régulièrement apparus comme distincts des autres. D'abord, c'est au sein de ces quartiers que les relations sont le plus souvent entre personnes de même sexe. Ensuite, le statut y joue un effet quasi mécanique : malgré la construction d'immeubles privés au sein des quartiers, il n'y a pas (ou presque pas) de relations entre les locataires HLM et les habitants de ces immeubles. Enfin, ces quartiers se distinguent très nettement par leur part de personnes nées hors de France et l'importance des relations entre personnes nées dans des pays différents mais aussi entre personnes nées dans un même pays étranger.

En comparaison avec ces cinq types d'espaces résidentiels, le **périurbain** apparaît peu clivé socialement. C'est dans les centres-villes dégradés des villes périurbaines que les relations y sont les plus mixtes : mixité d'âge, de situation familiale et de statut d'occupation. L'homologie entre groupes sociaux recoupe totalement la composition sociale des quartiers. Enfin, les **communes rurales** se caractérisent par l'homogénéité de leur population, notamment en termes de statut d'occupation, et par des relations qui traversent les groupes sociaux.

Tous ces résultats appellent bien sûr de nouvelles analyses, qui invitent cette fois-ci à délaisser la comparaison mais à approfondir les cas un à un. C'est ce que l'on va commencer à faire en montrant deux analyses de réseaux.

2.3. Réseaux de relations localisées

J'ai choisi de me concentrer sur deux types de quartier qui sont régulièrement ressortis des analyses précédentes, afin d'explorer les réseaux. On s'intéressera donc ici au quartier des Navigateurs, puis au Quartier du Port.

2.3.1. Les navigateurs

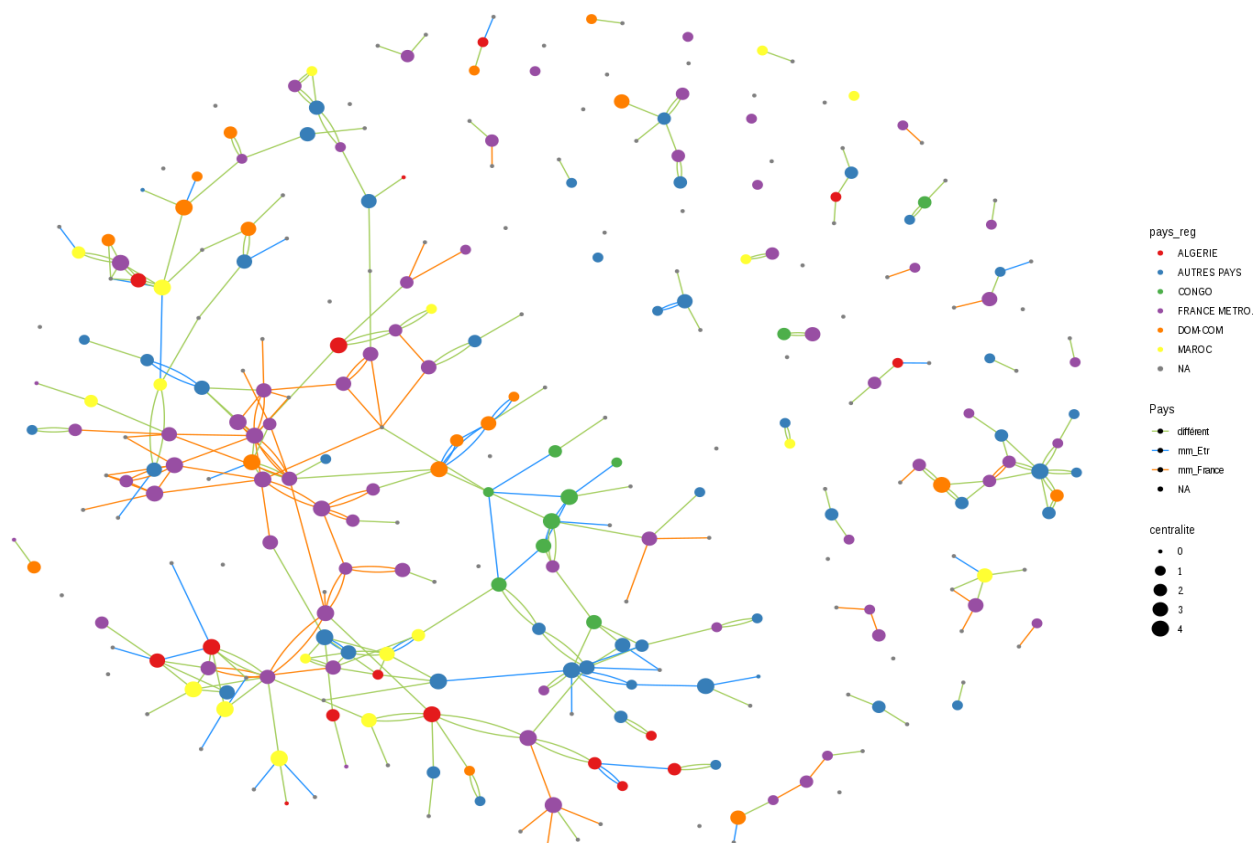
Nous nous concentrerons d'abord sur le quartier des Navigateurs, qui présente plusieurs spécificités. À l'exception des quartiers périurbains, c'est celui où les relations sont le plus souvent à une autre adresse que l'enquêté, et ce, malgré le fait qu'il y a de très nombreuses barres de 12 étages. Les citations ne se font cependant qu'à l'intérieur du même statut d'occupation. Comme Armstrong, il se caractérise par le plus fort taux de relations communautaires. Mais contrairement à Armstrong, la probabilité de citer la même catégorie sociale que soi est plus importante que ce que laisserait supposer la composition sociale du voisinage. Par ailleurs, les réseaux observés sont denses et très inter reliés.

FIGURE 7 – LES RELATIONS GÉOCODÉES AUX NAVIGATEURS



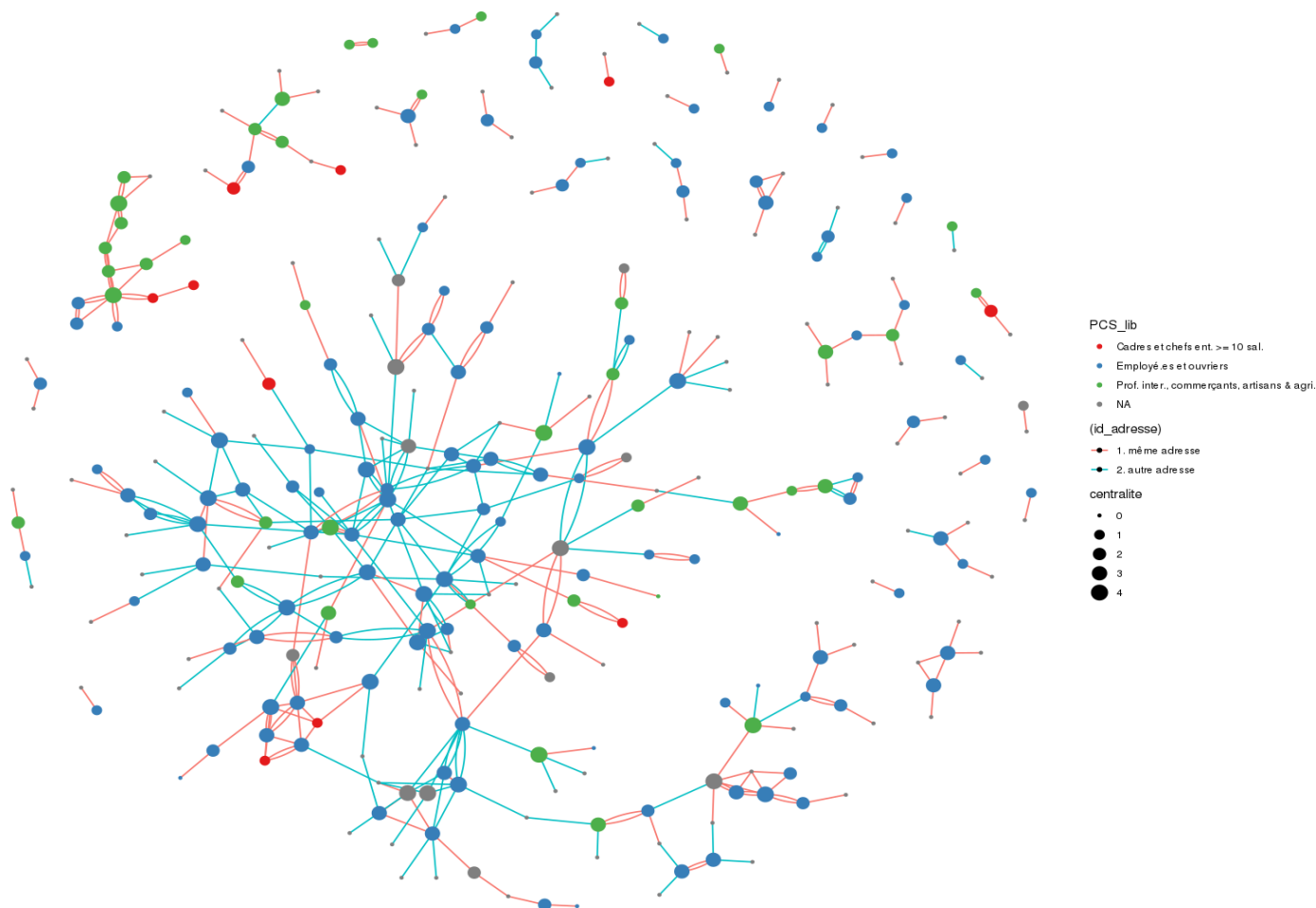
Lorsque l'on les reporte aux adresses comme sur la figure 7, on observe une géographie très forte des réseaux. On observe d'abord le faible nombre des relations qui traversent l'avenue Newburn, et ce, malgré le fait qu'ils partagent la même école primaire et que le quartier est composé de très nombreux enfants scolarisés. On observe ensuite une asymétrie entre les deux côtés du boulevard : le côté Est regroupe 71 % des logements enquêtés, mais 82 % des relations déclarées. Les relations sont donc moins nombreuses du côté Ouest, qui correspond aux logements reconstruits dans le cadre de la rénovation urbaine. On constate enfin que les immeubles privés, livrés entre 2014 et 2017, ne sont pas ou très peu liés au reste du quartier. Mais ici, il y a des réseaux de relations internes qui ne sont pas négligeables.

FIGURE 8 – LES RELATIONS SELON LE PAYS DE NAISSANCE AUX NAVIGATEURS



La Figure 8 – Les relations selon le pays de naissance aux Navigateurs montre les liens entre individus selon leur pays de naissance. Ce qui frappe d'abord, c'est la diversité des pays. On observe ensuite quelques regroupements de relations, mais le premier regroupement concerne des personnes nées en France métropolitaine (en violet). Les autres couleurs représentent les pays qui apparaissent les plus liés aux relations communautaires : les personnes nées en Algérie (en rouge), ne semblent pas former un réseau cohérent ; idem pour les personnes nées au Maroc (en jaune). Les personnes nées au Congo (en vert) semblent davantage reliées les unes aux autres ; quant à celles nées dans les DOM (en orange), elles forment un petit groupe très relié de 4 ici puis sont assez dispersées.

FIGURE 9 – LES RELATIONS SELON LA CATÉGORIE SOCIOPROFESSIONNELLE AUX NAVIGATEURS

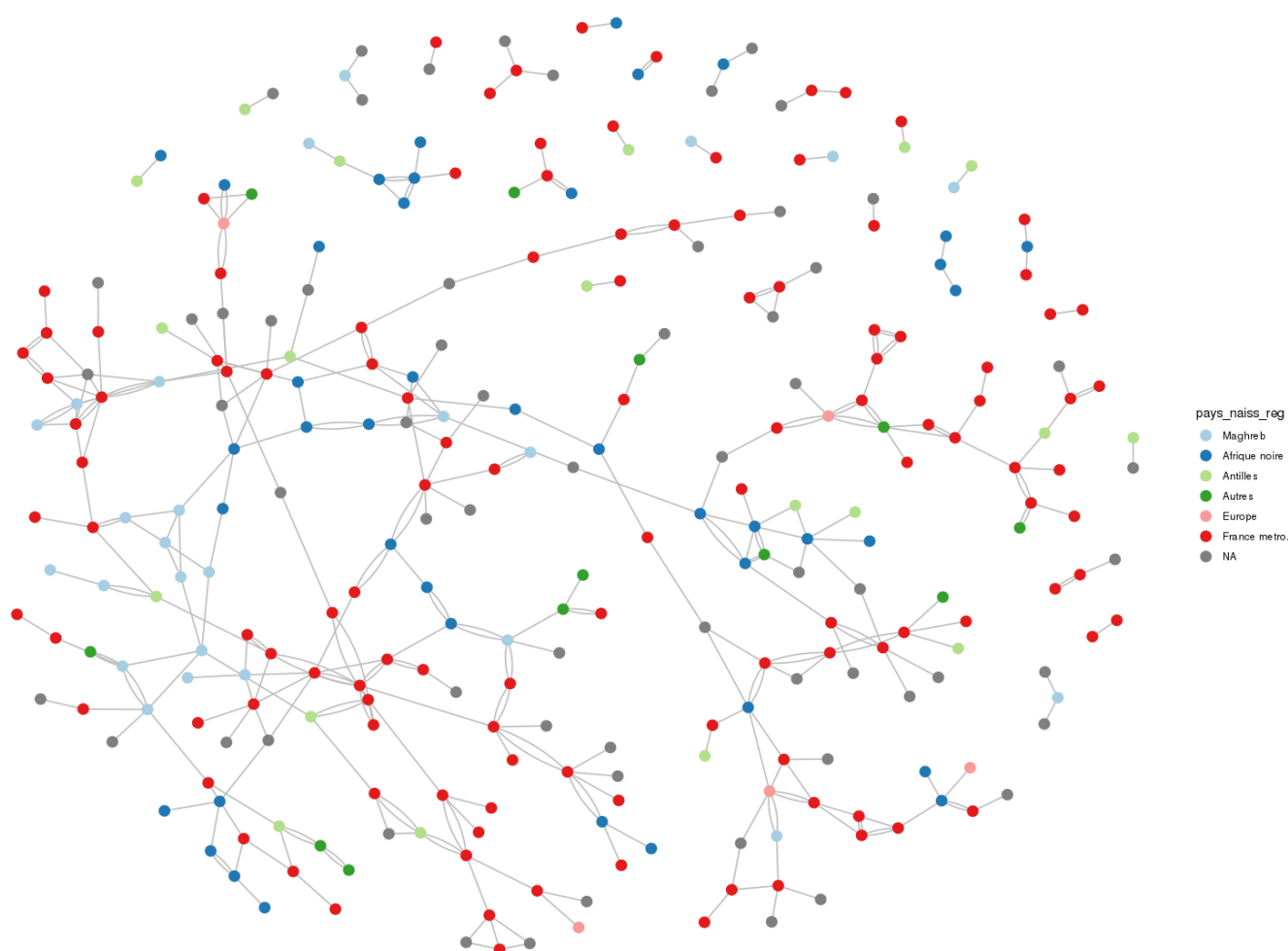


La Figure 9 – Les relations selon la catégorie socioprofessionnelle aux Navigateurs montre les liens entre individus selon leur groupe social. On observe d’abord que ce sont les employés et les ouvriers (en bleu) qui forment le cœur des réseaux. Ils représentent les deux tiers des enquêtés du quartier. Les cadres (en rouge) et professions intermédiaires (en vert) forment les branches, les fins de réseau. À l’exception des deux réseaux de propriétaires qui correspondent chacun à un immeuble privé.

2.3.2. Le quartier du port

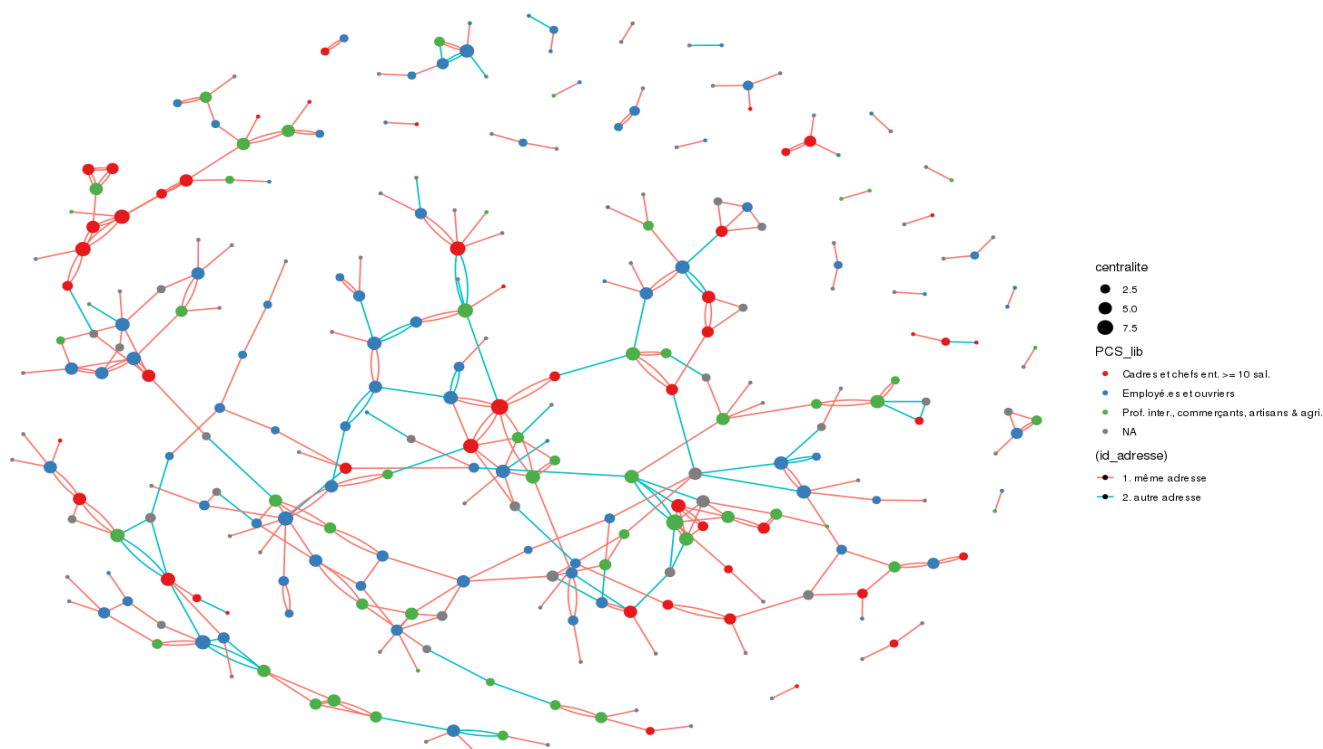
Le second quartier qui a régulièrement retenu notre attention dans les analyses précédentes est le quartier du Port. La projection des relations entre adresses n'apprend pas grand-chose, mais la Figure 10 – Les relations selon la pays de naissance au Quartier du Port - représente les relations selon le pays de naissance. On voit d'abord la place des personnes nées en France (en rouge), centrales dans la plupart des branches du réseau. On note ensuite plusieurs petits réseaux, souvent isolés, entre personnes nées en Afrique subsaharienne (en bleu foncé), ainsi qu'un réseau entre personnes nées au Maghreb (en bleu pâle).

FIGURE 10 – LES RELATIONS SELON LA PAYS DE NAISSANCE AU QUARTIER DU PORT



Pour finir, la figure 11 s'intéresse aux liens selon la catégorie socioprofessionnelle. Elle montre la place centrale des cadres, professions intellectuelles supérieures et chefs d'entreprise (en rouge) dans le réseau, alors même qu'ils ne forment que 24 % de la population enquêtée du quartier. Leur indicateur de centralité (lié au fait qu'ils sont cités souvent) est toujours plus élevé, ce qui fait que les ronds sont plus gros. Les ouvriers et employés (en bleu), qui forment 45 % de la population interrogée, occupent une place moins importante et plus secondaire.

FIGURE 11 – LES RELATIONS SELON LA CATÉGORIE SOCIOPROFESSIONNELLE AU QUARTIER DU PORT



Dans ce quartier mixte en termes de statut d'occupation et de groupes sociaux, les relations sociales sont plus diverses qu'aux Navigateurs. Pour autant, elles sont beaucoup plus ségréguées que ce que la composition du quartier devrait laisser penser. Il sera intéressant d'interroger ce que vivre dans un voisinage mixte tout en y sélectionnant ses relations selon ses affinités sociales produit, en termes de rapport au voisinage. Lorsque tous les groupes sociaux sont présents dans un quartier, il n'est pas évident de savoir qui y « donne le ton », pour reprendre l'expression de Jean-Claude Chamboredon et Madeleine Lemaire. Les groupes sociaux y occupent-ils des places différentes, parallèles ou hiérarchisées ? Ce que laissent entendre ces premières analyses à creuser, c'est que les cadres et professions intellectuelles supérieures sont au cœur des réseaux de relations, et que les employés et ouvriers y sont beaucoup moins intégrés que dans d'autres quartiers.

Conclusion

Nous avons donc essayé d'interroger le caractère plus ou moins mixte des relations de voisinage dans les différents quartiers. Entre la composition sociale d'un quartier et l'analyse de ses effets, il y a en effet un point aveugle souvent négligé des analyses : les relations que les habitants nouent entre eux ou non. Nous avons montré des contextes où ces relations sont denses et centrées sur certains groupes sociaux (les cadres à Ainay, les employés/ouvriers aux Navigateurs, par exemple).

Tous ces résultats devront être approfondis toujours en articulation entre une analyse comparative et une analyse fine des différents quartiers. Nous devrons également nous intéresser à la force des liens noués, ce que des questions comme « considérez-vous qu'il s'agit d'un ami ? » nous permettront de faire.



3. Le voisinage comme ressource

Par **Loïc Bonneval**, sociologue, maître de conférences à l'Université Lyon 2, Centre Max Weber

Dans cette présentation, on s'intéressera au **voisinage comme ressource, en prenant comme indicateurs les échanges de services et d'informations**. Ces échanges de services entre voisins peuvent en effet être appréhendés comme un indicateur pour mesurer des relations d'entraide ou de solidarité, à l'intérieur du voisinage. C'est en ce sens que le voisinage pourra apparaître comme un ensemble de ressources, au niveau des relations sociales qu'il permet.

En arrière-plan de cette présentation se situe la distinction entre les différents types de liens. Il y aurait d'un côté les liens faibles, plus efficaces notamment pour les relations d'emploi, et de l'autre, les liens forts (amicaux, familiaux...), plus intenses, plus centrés dans des espaces de proximité mais moins efficaces notamment dans la recherche d'emploi. Il s'agit là d'une distinction schématique qui représente souvent les classes moyennes et supérieures comme plus mobiles, plus tournées vers les liens faibles et pouvant cumuler liens forts et faibles, alors que les catégories populaires seraient plus tournées vers les relations fortes et locales. Ce schéma plaide pour regarder empiriquement les ressources que les uns et les autres peuvent trouver dans les espaces de proximité.

3.1. L'importance des relations de proximité

Les résultats de l'enquête conduisent d'emblée à relativiser l'idée de crise du voisinage. À la question « est-ce que vous considérez que c'est quelque chose d'important d'avoir des relations avec ses voisins ? », les trois quarts des enquêtés estiment que c'est important ou très important.

Les relations de voisinages se superposent également avec d'autres relations dans le quartier, notamment familiales et amicales. Ce sont 14 % des enquêtés qui déclarent avoir de la famille dans leur quartier : ce taux moyen atteint 20 % dans les quartiers de grands ensembles en périphérie, bourgeois et gentrifiés mais se situe en dessous de 10 % dans les quartiers périurbains, ruraux et de mixité sociale programmée. Par ailleurs, 33 % des enquêtés déclarent avoir des amis dans leur quartier ; ce taux atteint même 60 % dans les quartiers gentrifiés.

3.2. Voisinage et quartier comme aide à l'intégration sociale

Le questionnaire permet d'estimer le rôle effectif du voisinage pour l'intégration sociale dans trois domaines : l'accès à l'emploi, le soutien en cas de problèmes financiers et le soutien scolaire des enfants.

Lorsque l'on s'intéresse à l'accès à l'emploi, on observe que 6,5 % des enquêtés déclarent avoir trouvé leur emploi par le biais d'amis, de famille ou de collègues habitant le quartier et que 1,5 % estiment que c'est grâce à l'aide d'autres habitants du quartier (ce sont essentiellement des employées – femmes de ménage, gardiennes, assistante maternelle...). Sans être négligeable, ces taux sont faibles par rapport aux 31 % qui déclarent avoir trouvé leur emploi par des amis, membres de la famille, collègues habitant en dehors du quartier et 61 % qui estiment que c'est par d'autres biais.

En ce qui concerne le fait de pouvoir compter sur quelqu'un en cas de problème financier, on voit que 65 % des enquêtés disent pouvoir compter sur leur famille, 25 % sur leurs amis et 2,5 %, sur leurs collègues. Seuls 1,8 % des enquêtés disent pouvoir compter sur d'autres personnes du quartier.

En ce qui concerne le soutien scolaire, ce sont 5,5% des familles avec enfant qui sont aidées par un voisin.

3.3. Les échanges de services dans le voisinage et le quartier

3.3.1. Les échanges de services dans l'immeuble

La proportion des enquêtés qui rendent des services est bien plus élevée. Au niveau de l'immeuble (ou des maisons alentours pour ceux qui vivent en maison), 59 % des enquêtés rendent des services, et 52 % en reçoivent. Ces chiffres sont supérieurs à ce que l'on peut voir dans les enquêtes plus anciennes.



De ces premiers chiffres, on voit que plus de personnes disent rendre des services qu'ils ne déclarent en recevoir, ce qui invite à s'intéresser à l'asymétrie en comparant les caractéristiques de quatre catégories, selon qu'ils rendent et/ou reçoivent des services.

La catégorie la plus nombreuse regroupe ceux qui rendent et reçoivent des services (42 % de la population). Les VSR où cette situation est la plus fréquente sont les deux communes rurales, suivies des deux quartiers de mixité sociale programmée, de la Croix Rousse et d'Ainay. Ont plus de chance de se retrouver dans cette catégorie les enquêtés de 40-60 ans, ceux qui sont en emploi, en CDI, diplômés du supérieur, ayant des revenus supérieurs à 1500 euros mensuels, propriétaires, ayant des enfants, et étant artisan, commerçant, chef d'entreprise ou cadres et professions intellectuelles supérieures.

Ce sont 18 % des enquêtés qui déclarent rendre des services, sans en recevoir. Cette situation est plus fréquente à Auteuil et à Batignolles. Ont plus de chance de se retrouver dans cette catégorie les enquêtés peu diplômés, retraités, locataires HLM ou du secteur privé et ayant des revenus bas ou intermédiaires.

La situation inverse – ne pas rendre mais recevoir des services – concernent près de 10 % de la population. Cette situation est plus fréquente à Batignolles, la ZAC du Bon Lait, les Navigateurs et Montereau-Fault-Yonne. Ont plus de chances de se retrouver dans cette catégorie les femmes, ceux qui n'ont pas d'enfants, les nouveaux arrivés dans leur quartier, les locataires du privé, les enquêtés de moins de 30 ans et de plus de 75 ans, les cadres et professions intellectuelles supérieures ainsi que les professions intermédiaires.

Pour finir, 31 % des enquêtés sont exclus des échanges de services. Cette situation est plus fréquente dans les deux quartiers de grands ensembles (Navigateurs et Armstrong) ainsi que dans les deux centre-ville périurbains (Montereau-Fault-Yonne et la Tour du Pin). Elle est également surreprésentée à Auteuil et à Grange Rouge. Ont plus de chances d'être concernés par cette situation les hommes, les personnes âgées de moins de 30 ans, celles qui n'ont pas d'enfant, sont en formation ou au chômage, n'ont pas de diplôme, sont arrivés récemment dans le quartier ainsi que les employés ou ouvriers.

3.3.2. Les échanges de services dans le quartier

Au niveau du quartier (mais en dehors de l'immeuble ou des habitants des maisons alentours), les services sont moins fréquents, même s'ils restent importants : 34 % des enquêtés déclarent en rendre, et 33 % en reçoivent. De nouveau, on peut comparer les caractéristiques des quatre catégories selon qu'ils reçoivent et/ou rendent des services.

Un quart des enquêtés déclare rendre et recevoir des services dans le quartier. Cette situation est plus fréquente à la Croix Rousse, à Batignolles ainsi que dans les deux communes rurales³. Tout comme pour la catégorie symétrique au niveau de l'immeuble, ont plus de chance de se retrouver dans cette catégorie les enquêtés de 40-60 ans, ceux qui sont en emploi, en CDI, diplômés du supérieur, ayant des revenus supérieurs à 1500 euros mensuels, propriétaires, ayant des enfants, et étant artisan, commerçant, chef d'entreprise ou cadres et professions intellectuelles supérieures.

Ce sont 9 % des enquêtés qui rendent des services dans le quartier sans en recevoir. Cette situation est plus fréquente à Ainay ainsi que dans les deux quartiers gentrifiés. Ont plus de chances de se retrouver dans cette catégorie les cadres, personnes en CDI et celles qui habitent le quartier depuis plus de cinq ans.

Ce sont ensuite 8 % des enquêtés qui disent recevoir des services, sans en rendre. Cette situation est plus fréquente à Auteuil et à Grange Rouge. Les caractéristiques qui y sont le plus associées est le fait d'être un homme, âgé de 50 à 59 ans, peu diplômé, d'être employé ou ouvrier, en CDD ou au chômage.

Enfin, la situation la plus fréquente est de ne pas rendre ni recevoir de services au niveau du quartier : cela concerne 58 % des enquêtés. Cette situation est plus fréquente à Armstrong, dans les deux quartiers populaires de ville-centre (Riquet et Grange Rouge) ainsi que dans les deux centres-villes périurbains. Sont plus concernés les retraités, les personnes peu diplômées et celles aux revenus bas ou intermédiaires.

³ Notons que pour les communes rurales, la question est posée à l'échelle de la commune.



3.4. Les types de services rendus

En complément, on peut s'intéresser à la nature des services en fonction des caractéristiques sociales. Le Tableau 11 – Les types de services rendus renseigne sur le type de services rendus.

TABEAU 11 – LES TYPES DE SERVICES RENDUS

	Les services dans l'immeuble		Les services dans le quartier	
	% des enquêtés qui déclarent recevoir	% des enquêtés qui déclarent rendre	% des enquêtés qui déclarent recevoir	% des enquêtés qui déclarent rendre
Prêter des ingrédients, des objets	25	32	16	17
Réceptionner des colis	28	30	6	7
Garder les clés, arroser les plantes	22	21	13	12
Garder ou nourrir les animaux domestiques	8	9	5	5
Garder ou accompagner des enfants	9	10	10	11
Le bricolage, le jardinage	10	12	7	7
Aider pour des démarches administratives	4	10	3	7
Conduire ou accompagner quelque part	6	12	9	12
Autres services	15	21	11	12

Certains de ces services sont caractéristiques des classes moyennes et supérieures, d'autres plutôt des classes populaires. Par exemple, les ménages modestes sont surreprésentés dans les aides aux démarches administratives ou prêts d'objets ou d'ingrédients.

3.5. Les échanges d'information entre voisins

Lorsque l'on s'intéresse aux informations que s'échangent les voisins, on observe des proportions assez élevées. Les informations sur les écoles, collèges, lycées sont échangées par 40 % des enquêtés, principalement pour les ménages aisés, les plus diplômés, mais aussi les personnes nées à l'étranger, notamment nées au Maghreb. L'échange d'information sur les commerces du quartier est de 64 % et concerne surtout les personnes aisées et propriétaires. Pour les services à domicile, ce sont plutôt les ménages aisés, ceux qui ont des enfants, sont cadres ou retraités, habitent depuis longtemps dans leur quartier. En ce qui concerne les opportunités d'emploi, on observe que 23 % des enquêtés déclarent avoir échangé des informations sur des opportunités d'emploi, ce qui est un nombre assez élevé. Cette proportion est plus importante dans les quartiers périurbains et concerne surtout les ménages populaires, les locataires du privé et du secteur social. Cela ne concerne pas que les personnes au chômage mais également celles en emploi, principalement les employés ou ouvriers et les personnes nées à l'étranger. Ce résultat va dans le sens que ce ne sont pas que les liens faibles qui aident à trouver un emploi, et que les liens de proximité sont très importants. Pour autant, il faut rappeler que seuls 2 % des enquêtés indiquent avoir trouvé un emploi grâce aux personnes de leur quartier.

En conclusion, on observe moins un déclin des relations de voisinage qu'une forte différenciation sociale de ces relations.



4. Les conflits et autres troubles de voisinage

Par **Jean-Yves Authier**, sociologue, professeur à l'Université Lyon 2, Centre Max Weber

Dans cette présentation, j'évoquerai l'envers du décor, à savoir non pas le voisinage comme ressource mais **le voisinage comme contrainte**, à partir des conflits et autres troubles de voisinage. Pour ce faire, je mobilise plusieurs questions de l'enquête : « Depuis que vous vous êtes installé-e dans ce logement êtes-vous entré-e en conflit avec un ou plusieurs de vos voisins ? » ; « Quel était l'objet de ce ou de ces conflits ? », « Depuis que vous vous êtes installé-e dans ce logement, avez-vous eu le sentiment d'être jugé-e par certains de vos voisins ? », « Y a-t-il des voisins que vous évitez ? » et enfin les modalités « Les bruits (tapages nocturnes, nuisances sonores, bruits d'animaux, circulation...) » et « Les comportements (incivilités...), les caractéristiques ou la composition de la population » à la question sur les principaux inconvénients du quartier.

4.1 Vue d'ensemble

25,2 % des personnes enquêtées sont entrées en conflit avec un ou plusieurs voisins depuis qu'elles sont installées dans leur logement. Ce pourcentage est nettement plus élevé que celui de l'enquête *Contacts* (1982), mais les deux questions ne sont pas directement comparables puisque l'enquête *Contacts* s'intéresse aux désaccords et conflits dans la dernière année (et mentionne une proportion de 9,6 %). Afin de mieux comparer, on peut donc s'intéresser uniquement à la sous-population des individus qui se sont installés dans leur logement en 2017 ou 2018 : la proportion de personnes déclarant des conflits depuis leur installation est alors de 13 %. Les objets des conflits sont multiples (cf. Tableau 12 – Les objets de conflits) ; c'est le bruit qui arrive en première position. Mais Jean-Claude Chamboredon et Madeleine Lemaire ⁴ ont montré dans leur article célèbre que le bruit n'est pas qu'affaires de décibels, mais de valeurs, de modes de vie et d'éducation.

TABEAU 12 – LES OBJETS DE CONFLITS

Les objets de conflits déclarés	% des conflits
Bruit	56
Odeur	6
Saletés, dégradations	16
Remarques, comportements (racistes, homophobes, sexistes, intolérants)	15
Gestion copropriété	11
Usages des parties communes	16
Stationnement	8
Limites de terrain	3
Les animaux	3
Les enfants	2
Travaux, dégâts des eaux	4
Autres	6

Les gênes sont plus fréquentes que les conflits : 86 % des enquêtés ont mentionné au moins une gêne. De nouveau, la première source de gêne est le bruit (cf. tableau 13). Il faut cependant souligner l'hétérogénéité de la modalité « bruit ». Lorsque les enquêtés se déclaraient gênés par les bruits, on leur demandait de quel type de bruit il s'agissait (cf. tableau 14).

⁴ CHAMBOREDON J.-C. et M. LEMAIRE, « Proximité spatiale et distance sociale. Les grands ensembles et leur peuplement », *Revue française de sociologie*, 1970, vol. 11, n° 1, p. 3-33.



TABLEAU 13 – LES GÊNES DÉCLARÉES

Gênes	% des enquêtés qui déclarent cette gêne
Bruits	66
Saletés, dégradations	45
Odeurs	34
Problème de stationnement	34
Usages des parties communes et des espaces collectifs	30
Impolitesses	28
Remarques ou comportements racistes, homophobes, sexistes, intolérantes	16
Autres choses	11

TABLEAU 14 – LES TYPES DE BRUITS GÊNANTS

Les types de bruits	% des bruits
De fêtes ou de soirées	27
De travaux (perceuse, marteau, etc.)	26
Liés à des déplacements (talons, meubles que l'on déplace)	21
De circulation (voitures, trains)	19
Liés à la vie privée (disputes, cris de joie, relations sexuelles, etc.)	19
D'autres rassemblements de personnes (terrasses de restaurants, discussions à l'extérieur, sorties de boîtes de nuits)	19
Provoqués par des appareils (télévision ou chaîne hifi trop forte, électroménager, tondeuse)	18
D'enfants, de bébés	16
D'animaux	7
D'autres bruits	7

En plus des conflits et des gênes, on peut noter que **29 % des personnes interrogées affirment avoir eu le sentiment d'être jugée par certains de leurs voisins et que 20 % des enquêtés affirment éviter des voisins**. Par ailleurs, la question des bruits revient en tant que principal inconvénient du quartier : elle est mentionnée par 21 % des enquêtés. Les « comportements (incivilités) ou caractéristiques de la population » sont déclarés comme inconvénients par 17 % des enquêtés, alors que l'insécurité ou la délinquance sont nommées par 11 %.

En résumé, les conflits de voisinages concernent une proportion relativement importante de la population et occupent une place importante dans les problèmes du quartier. Néanmoins, ils ne concernent qu'une partie des très nombreux troubles de voisinage. Troubles et conflits de voisinage ne sont ainsi qu'en partie liés : 52 % des enquêtés qui évitent des voisins sont entrés en conflit avec un plusieurs de leurs voisins, 51 % de ceux qui ont eu le sentiment d'être jugés par leurs voisins sont entrés en conflit avec un plusieurs de leurs voisins, et les conflits concernent 49 % des personnes qui ont été gênées par des remarques ou des comportements racistes, homophobes, sexistes ou intolérants, de même que 43% de celles qui ont été gênées par des impolitesses, etc. *A contrario*, le fait d'être gêné par le bruit n'est pas corrélé au fait d'entrer en conflit.

4.2. Les conflits de voisinage

4.2.1. Localisation et protagonistes

Il n'y a pas de différenciations marquées entre Paris et Lyon quant au fait d'entrer en conflit, et les différences entre les différents types de quartiers sont assez peu marquées. C'est plutôt dans les quartiers gentrifiés et dans les quartiers bourgeois que l'on trouve les proportions les plus élevées d'enquêtés qui sont entrés en conflit avec leurs voisins, mais les écarts restent faibles. Tableau 15 – La proportion de conflits selon le type de quartier.)

**TABLEAU 15 – LA PROPORTION DE CONFLITS SELON LE TYPE DE QUARTIER**

Types de quartier	% des enquêtés entrés en conflit avec un voisin	% des enquêtés entrés en conflit avec plusieurs voisins	% des enquêtés non entrés en conflit	Total
Quartiers gentrifiés	23	6	71	100
Quartiers bourgeois	20	5	75	100
Communes périurbaines rurales	20	5	75	100
Quartiers populaires (ville-centre)	18	7	75	100
Communes périurbaines urbaines	19	6	75	100
Grands ensembles périphériques en RU	20	4	76	100
Quartiers de mixité sociale programmée	18	5	76	100
<i>Ensemble</i>	<i>20</i>	<i>6</i>	<i>75</i>	<i>100</i>

La probabilité d'entrer en conflit depuis l'installation dans le logement est sans surprise corrélée à l'ancienneté de résidence : plus on est ancien dans son quartier, plus on a eu des conflits avec ses voisins (cf. Tableau 16 – La proportion de conflits selon l'ancienneté de résidence).

Pour contrôler cet effet, on peut regarder uniquement les enquêtés qui sont installés depuis 0 à 2 ans dans leur quartier (cf. Tableau 17 – La proportion de conflit selon le type de quartier pour les enquêtés installés depuis moins de deux ans). Ce faisant, on constate que **les quartiers où la proportion de conflits est la plus importante sont les quartiers populaires de ville-centre, suivis de près par les quartiers bourgeois.**

TABLEAU 16 – LA PROPORTION DE CONFLITS SELON L'ANCIENNETÉ DE RÉSIDENCE

Ancienneté de résidence	% des enquêtés entrés en conflit avec un voisin	% des enquêtés entrés en conflit avec plusieurs voisins	% des enquêtés non entrés en conflit	Total
Moins de 2 ans	10	3	87	100
2 à 4 ans	18	4	79	100
5 à 9 ans	22	5	73	100
10 à 19 ans	24	8	68	100
20 ans ou plus	26	7	67	100
<i>Ensemble</i>	<i>20</i>	<i>5</i>	<i>75</i>	<i>100</i>

TABLEAU 17 – LA PROPORTION DE CONFLIT SELON LE TYPE DE QUARTIER POUR LES ENQUÊTÉS INSTALLÉS DEPUIS MOINS DE DEUX ANS

Types de quartier	% des enquêtés entrés en conflit	% des enquêtés non entrés en conflit	Total
Quartiers populaires (ville-centre)	18	82	100
Quartiers bourgeois	16	84	100
Quartiers gentrifiés	13	87	100
Communes périurbaine urbaines	13	87	100
Quartiers de grands ensembles en rénovation urbaine	10	90	100
Quartiers de mixité sociale programmée	4	96	100
Communes périurbaines rurales	3	97	100
<i>Ensemble</i>	<i>13</i>	<i>87</i>	<i>100</i>

On constate ensuite qu'il n'y a pas de différences marquées entre maisons individuelles et appartements, ce qui n'était pas le cas dans l'enquête *Contacts* où les conflits étaient plus nombreux en maisons individuelles. Là où les conflits



sont les plus nombreux, dans l'ensemble des logements, ce sont dans les maisons mitoyennes. Il n'y a pas non plus de conflits dans les immeubles de grande taille.

Intéressons-nous maintenant aux caractéristiques des personnes qui déclarent des conflits. Comme dans l'enquête *Contacts*, on observe un peu plus de conflits chez les propriétaires que chez les locataires (et très peu de différences entre locataires HLM et locataires du secteur privé). On constate ensuite de faibles différences selon le genre, l'âge, à l'exception des 75 ans et plus, qui entrent moins en conflit que les autres. Ce qui apparaît le plus discriminant, c'est la taille du ménage et plus encore la présence d'enfants. Plus on a d'enfants, plus on a de conflits de voisinage.

Les conflits apparaissent aussi liés au fait de ne pas avoir un emploi ou de ne pas être en études ou en apprentissage (à l'exception des retraités, qui entrent moins en conflit). Les conflits sont (relativement) moins fréquents chez les personnes qui ont suivi des études supérieures et chez les enquêtés les plus fortunés (ceux qui déclarent plus de 8000 euros mensuels). Les écarts entre les PCS sont faibles ; les conflits sont légèrement plus fréquents chez les commerçants, artisans, chefs d'entreprise, et à l'opposé moins fréquents chez les ouvriers.

4.2.2. Les conflits : une forme de voisinage

Les conflits de voisinage constituent une forme de relation de voisinage et non pas d'indifférence. Ceux qui ont davantage de relations de voisinage sont également ceux qui ont le plus de conflit. Les personnes en conflit sont 69 % à déclarer être entrées chez un voisin dans les 12 derniers mois, contre 58 % des personnes n'ayant pas de conflit ; elles sont 67 % à déclarer avoir reçu un voisin, contre 58 % des personnes n'ayant pas de conflit ; elles sont 65 % à avoir rendu un service à un voisin, contre 57 % des personnes n'ayant pas de conflit ; et elles sont 56 % à avoir reçu un service, contre 50 % des personnes n'ayant pas de conflit. Ces données rappellent des éléments déjà mis en évidence par François Héran qui affirmait que « les relations conflictuelles sont à tout prendre qu'un cas particulier de relation, l'absence de conflit étant plutôt le signe d'une faible sociabilité »⁵ et confirmés par Yves Grafmeyer qui écrivait : « Si les conflits de voisinage peuvent être le reflet de tensions liées à la composition sociale locale, aux rythmes de mobilité..., ils s'opposent à la pure et simple indifférence »⁶. Par conséquent, le fait d'avoir des conflits n'empêche pas de considérer avoir de bonnes relations de voisinage.

TABLEAU 18 – AVOIR DE BONNES RELATIONS DE VOISINAGE ET ÊTRE EN CONFLIT.

Depuis que vous êtes installé-e dans ce logement, avez-vous été en conflit ?	Considérez-vous que vos relations de voisinage sont...					Total
	très bonnes	bonnes	mauvaises ou très mauvaises	différentes selon les voisins	inexistantes	
Déclare un ou plusieurs conflits	28	55	6	6	5	100
Pas de conflit	26	63	1	2	9	100
<i>Ensemble</i>	26	61	2	2	8	100

4.3. Les autres troubles de voisinage

4.3.1. Les gênes

Les gênes sont beaucoup plus localisées que les conflits : elles sont concentrées dans les quartiers populaires des villes-centres, dans les quartiers populaires périphériques en rénovation urbaine, et dans les nouveaux quartiers de mixité sociale programmée (cf. Tableau 19 – Les différentes gênes selon les types de quartier).

Et ici, même si l'ancienneté de résidence joue aussi, son rôle semble moins structurant que pour les conflits. On trouve ici une différence entre locataires HLM et locataires de logements dans le secteur privé. Les gênes sont aussi plus souvent exprimées par les habitants logés gratuitement (que par les autres locataires ou les propriétaires, qui ne se distinguent pas). Contrairement aux conflits, les gênes sont assez fortement corrélées positivement avec la taille des immeubles (sauf pour le stationnement et, dans une moindre mesure, les impolitesses).

⁵ HERAN F., « Comment les Français voisinent », *Économie et statistique*, 1987, vol. 195, n° 1, p. 43-59.

⁶ GRAFMEYER Y., « Les sociabilités liées au logement », *Du domicile à la ville. Vivre en quartier ancien*, Paris, Anthropos, 2001, p.

**TABEAU 19 – LES DIFFÉRENTES GÊNES SELON LES TYPES DE QUARTIER**

Types de quartier	% des enquêtés qui déclarent être gêné par...						
	Des bruits	Des odeurs	Des saletés ou dégradations	Des impolitesses	Des comportements	Les usages des parties communes	Un problème de stationnement
Bourgeois	72	29	36	26	15	24	39
Gentriifiés	69	28	34	23	9	27	29
Populaires	70	51	64	34	26	45	29
De mixité sociale programmée	61	41	58	33	13	40	42
Grands ensembles en rénovation urbaine	61	40	53	31	16	41	32
Communes périurbaines urbaines	69	32	45	30	18	18	47
Communes périurbaines rurales	50	20	22	16	9	9	21
<i>Ensemble</i>	66	34	45	28	16	30	34

Si on s'intéresse aux caractéristiques des personnes qui déclarent ces gênes, on n'observe pas de différenciation entre femmes et hommes et de faibles écarts au niveau des âges. Les différences selon les groupes sociaux sont plus marquées : les employés sont ceux qui mentionnent le plus de gênes ; les cadres sont surreprésentés pour deux types de gênes que sont le stationnement et les saletés et dégradations ; les commerçants, artisans, chefs d'entreprise sont les plus nombreux à s'estimer gênés par les bruits et le stationnement ; alors que les ouvriers ont plutôt tendance à moins déclarés tous les types de gênes. On constate également des différenciations selon les revenus, en particulier pour les très hauts revenus qui ne mentionnent pas beaucoup de gênes (sauf le stationnement). Pour finir, on constate des différences également selon le pays de naissance, avec un très grand nombre de gênes ressenties par les enquêtés nés en Algérie, au Maroc et en Tunisie (surreprésentés dans toutes les gênes, sauf le bruit et le stationnement).

Comme pour les conflits, les gênes ne constituent pas un frein à l'entretien de relations de voisinage : ainsi, 72% des enquêtés qui ont été gêné par des remarques ou des comportements racistes, homophobes, sexistes ou intolérants ont rendu des services à leurs voisins, contre 57% pour ceux qui n'ont pas eu ce type de gêne. Les gênes affectent en revanche davantage l'appréciation des relations de voisinage : les enquêtés qui ont connu des gênes sont moins nombreux à affirmer avoir de très bonnes relations de voisinage, et plus nombreux à affirmer avoir de mauvaises ou de très mauvaises relations, ou des relations différentes selon les voisins (en particulier pour : « impolitesses », « remarques, comportements » et « usages des parties communes »).

4.3.2. Les jugements

Le questionnaire permet également d'interroger le sentiment d'avoir été jugé par ses voisins. Sur ce point, on n'observe tout d'abord pas de différence entre les régions parisienne et lyonnaise, mais des différences selon les types de quartier : c'est dans les quartiers bourgeois que ce sentiment est le plus fréquent. On n'observe pas de différences selon le type de logement (maison individuelle ou appartement), ni entre secteur HLM et secteur privé.

En ce qui a trait aux caractéristiques des personnes, on ne note pas de différences marquées en fonction du sexe ou de l'âge (à l'exception des 75 ans et plus, peu nombreux à déclarer avoir eu le sentiment d'être jugé), du revenu ou du pays de naissance. Les jugements apparaissent davantage corrélés à la présence d'enfants et ils sont particulièrement nombreux pour les personnes logées gratuitement. Au niveau des groupes sociaux, les écarts sont peu importants, sauf pour les commerçants (qui se sentent très jugés) et, à l'opposé, les ouvriers (qui se sentent moins jugés).

Le fait de se sentir jugé n'empêche pas le fait d'avoir des relations de voisinage, mais joue sur l'appréciation de ces relations.



4.3.3. Les évitements

Pour finir, on peut s'intéresser au fait d'éviter certains voisins. Cette situation est plus ou moins fréquente selon les types de quartier et ne recouvre pas le sentiment d'être jugé : c'est à Riquet que l'on évite le plus ses voisins (30 % des gens déclarent le faire), et c'est à la Croix Rousse que l'on le fait le moins (12 %). **Les évitements sont liés au secteur de l'habitat pour les locataires : ils concernent 27 % des locataires HLM contre 17 % des locataires du secteur privé.**

Au niveau des personnes, plusieurs sous-populations se distinguent. Ceux qui évitent le plus sont les familles de trois enfants ou plus, les employés et plus modérément les personnes logées gratuitement et les personnes dont le revenu est inférieur à 2000 euros. Les personnes âgées de 75 ans ou plus sont celles qui évitent le moins leurs voisins.

Éviter certains voisins n'empêche pas de voisiner avec d'autres ; ceux qui évitent sont par exemple plus nombreux à rendre des services que ceux qui n'évitent pas. Néanmoins, cela pèse fortement sur l'appréciation des relations de voisinage.

Conclusion

Pour conclure, les conflits de voisinage ne sont qu'un registre des problèmes du voisinage, qui ne se confond pas avec une indifférence au voisinage. Les autres troubles de voisinage, et en particulier les gênes, représentent un phénomène plus massif. Ils ont des effets plus marqués sur l'appréciation des relations de voisinage, mais aussi sur les projets résidentiels des individus.



Discussion autour des présentations de la matinée

À l'issue de ces présentations, **François Ménard (PUCA)** pose trois questions. Il interroge d'abord Joanie Cayouette-Remblière sur le rôle de l'ancienneté de résidence dans les relations de voisinage. L'ancienneté est en effet apparue comme une variable clé dans les présentations de Jean-Yves Authier et Loïc Bonneval alors qu'elle n'est pas intervenue dans la présentation sur les réseaux. Joanie Cayouette-Remblière répond qu'elle avait intégré ce critère dans une version préalable de la communication mais qu'elle l'a supprimée par souci de concision. Ce que montraient les premières analyses est qu'il existe une homologie de l'ancienneté de résidence entre l'enquêté et ses contacts (60 % des contacts cités ont une ancienneté de résidence similaire), mais que ce lien disparaît dès lors que l'on prend en compte d'autres variables. Autrement dit, ce qui apparaît au prime abord lié à l'ancienneté renvoie plutôt à une homologie d'âge, de situation familiale, de statut d'occupation ou de groupes sociaux.

François Ménard (PUCA) interroge ensuite les trois intervenants sur les biais potentiels liés à l'hostilité à l'enquête. Joanie Cayouette-Remblière et Aurélie Santos lui répondent que, si ces biais ne peuvent être totalement nuls, ils ont été limités de deux manières : 1) grâce à un protocole de collecte exigeant qui impliquait de réaliser dix passages sans réponse à un même logement avant d'abandonner l'effort sur ce logement ou encore qui impliquait le passage d'un second enquêteur trois semaines après un refus d'enquête ; 2) grâce aux pondérations qui ont permis de rétablir les légers déséquilibres entre secteurs. L'enquête est bien représentative de la population totale des quartiers, et non seulement des personnes *a priori* ouvertes à l'enquête et/ou aux relations de voisinage.

François Ménard (PUCA) se demande enfin si l'absence de relations de voisinage aurait dû (ou pu) être considérée comme une gêne. Jean-Yves Authier lui répond qu'elle n'a pas été présentée aux enquêtés parmi les gênes potentielles dans le questionnaire. Par ailleurs, une version antérieure du questionnaire comportait une question du type « Souhaiteriez-vous davantage de relations ? », mais celle-ci a été supprimée afin de réduire la durée du questionnaire⁷. Néanmoins, il existe dans le questionnaire une question sur l'importance que les enquêtés accordent aux relations de voisinage. Il serait donc possible d'identifier ceux qui accordent de l'importance aux relations de voisinage mais qui n'en ont pas.

Catherine Pilon (CGET) remarque qu'il est surprenant que la rénovation ne soit pas apparue comme une gêne importante de la part des habitants. Ils auraient pu se plaindre de vivre en perpétuel chantier, d'arriver dans un quartier pas terminé. Elle interroge ensuite les chercheurs sur le profil des enquêtés de 75 ans et plus, qui ont été évoqués dans toutes les présentations, mais pour lesquels on peine à dresser un profil. Jean-Yves Authier répond qu'ils se distinguent par le fait d'avoir très peu de conflits, de n'exprimer que très rarement le sentiment d'avoir été jugé, et de déclarer moins souvent éviter un ou des voisins. Autrement dit, ils sont plutôt en dehors de cette logique des troubles de voisinage. Loïc Bonneval ajoute qu'ils reçoivent plus de services qu'ils n'en rendent et qu'ils se distinguent par le type de services qu'ils rendent : ils sont nombreux à déclarer aider pour garder des clés ou arroser des plantes, par exemple. Joanie Cayouette-Remblière termine en mentionnant que les enquêtés de 80 ans ou plus semblent entretenir des relations de voisinage asymétriques : ils citent des personnes de tous âges, mais sont rarement cités par les personnes de moins de 75 ans. Tous ces résultats mériteront d'être approfondis et croisés.

Pour finir, **Catherine Pilon (CGET)** indique avoir été interpellée par la présence de troubles à répétition qui ne dégénèrent pas forcément en conflit. On pourrait dès lors penser qu'il soit possible de prévenir des conflits en étant plus à l'écoute des signes faibles, des gênes.

Hélène Baril (APES) se déclare quant à elle surprise par le fait que 41 % des personnes interrogées souhaitent déménager dans les deux ans à venir. L'observatoire national de la politique de la ville a estimé que 44 % des habitants des quartiers des politiques de la ville souhaitent déménager, contre 25 % pour l'ensemble des ménages⁸. Comment rendre compte de cette différence ? Jean-Yves Authier précise que la proportion est effectivement élevée, et qu'il s'agit dès lors d'une question à creuser. Notamment, le croisement avec le type de quartier n'a pas été fait et interprété.

⁷ Ce type de questionnement sera exploré dans l'enquête qualitative.

⁸ SALA Marie, « Des conditions de logement plus dégradées dans les quartiers prioritaires », Observatoire national de la politique de la ville, octobre 2018, <http://www.onpv.fr/publications>



Dominique Belargent (USH) invite à se confronter davantage à la question des quartiers composés de logements sociaux. Il appelle à des analyses comparatives, d'une part, entre les quartiers principalement composés de logements sociaux et les autres, et d'autre part, en distinguant les quartiers principalement composés de logements sociaux entre eux.

Édith Lavirotte (Habitat en région) interroge les membres de l'équipe de recherche : est-ce qu'il y a des choses qui les ont surpris, étonnés ? Jean-Yves Authier répond que, dans la presse, la question des problèmes de voisinage est souvent réduite aux seuls conflits de voisinage, alors que l'analyse montre qu'il ne s'agit que d'une dimension, finalement ordinaire et transversale socialement, contrairement aux gênes qui, elles, sont moins médiatisées mais plus situées socialement et concentrées dans les quartiers populaires.

Ludivine Dequidt (Grand Lyon Habitat) se demande comment l'intensité des liens a été mesurée et comment elle varie selon les types de quartier. L'équipe de recherche répond que, dans le questionnaire, c'est l'ensemble des relations de voisinage, de la simple conversation au fait d'être amis, qui est pris en compte et défini. En ce qui concerne les contacts cités, tous types de relations pouvaient être mentionnés, et le choix a été fait de ne pas interroger sur la fréquence des relations (et de se limiter à des éléments sur la nature des relations, non exploités pour le moment). Dans les analyses de réseaux présentés, ce n'est donc pas l'intensité des relations qui détermine la centralité mais le fait de cumuler des relations.

Brigitte Bacaïni (CGET) interroge d'abord sur les spécificités des quartiers bourgeois et périurbains. Qu'est-ce qui en ressort ? Joanie Cayouette-Remblière répond qu'il est difficile de tirer des conclusions sur les réseaux dans le quartier Auteuil étant donné la forte proportion de refus dans ce quartier. Dans le quartier bourgeois lyonnais cependant, le nombre de contacts cités est le plus élevé de l'ensemble des quartiers et la sociabilité concentre encore davantage les cadres que ce que leur surreprésentation dans le quartier devrait déjà induire. En ce qui concerne les quartiers périurbains urbains, qui sont des centres-villes dégradés accueillant une population peu aisée, ils apparaissent étonnamment comme les « chantages de la mixité » dans l'ensemble des analyses. Certes, on peut penser que le statut d'occupation ne veut pas dire grand-chose dans ces quartiers où l'habitat insalubre est fréquent, mais aucune variable sociodémographique ne semble jouer sur les relations. C'est surprenant. Loïc Bonneval ajoute que ces quartiers se distinguent par l'importance des échanges d'informations concernant les opportunités d'emploi, ce qui est un résultat intéressant à approfondir.

Brigitte Bacaïni (CGET) questionne ensuite sur les quartiers de mixité programmée qui sont le modèle d'aménagement aujourd'hui : quelles sont les caractéristiques de ces quartiers ? Joanie Cayouette-Remblière répond qu'ils se distinguent d'abord par une homogénéité d'âge et une forte mixité en termes de groupes sociaux et de pays de naissance. Néanmoins, il s'agit du type de quartier qui produit le moins de relations sociales, alors que ce sont bien des relations qui sont attendues par les promoteurs de la mixité. Par ailleurs, si la mixité sociale des relations y est plus forte qu'ailleurs dans l'absolu, elle est beaucoup plus faible que la structure de la population des quartiers. C'est donc dans ces quartiers que l'on a le plus de voisins socialement différents... avec lesquels on n'est pas en relation.



II. La phase qualitative de la recherche

1. Présentation générale de la phase qualitative : objectifs, modalités, calendrier

Par **Jean-Yves Authier**, sociologue, Université Lyon 2, Centre Max Weber, responsable scientifique de l'enquête *Voisinages*

Dans notre projet initial, les objectifs de l'enquête qualitative étaient les suivants :

- Approfondir un certain nombre de questions de l'enquête ;
- Traiter d'autres dimensions des relations de voisinage ou des rapports au voisinage dans l'intégration sociale des individus, difficilement saisissables par l'enquête quantitative (par exemple la construction des relations ou encore la différenciation des relations pour une même personne) ;
- Examiner le cas de populations intéressantes à étudier : personnes âgées, isolés, familles avec enfants, personnes mobiles ;
- Travailler sur les initiatives menées pour favoriser ou réguler les relations de voisinage ;
- Travailler sur les conflits de voisinage et les communautés numériques dans le voisinage.

Afin d'atteindre ces objectifs, nous envisagions de réaliser 200 entretiens semi-directifs, complétés par des observations. Tout cela est présent dans le volet qualitatif, mais celui-ci a évolué.

La phase qualitative se structure aujourd'hui autour de quatre opérations d'ampleur variable, que je vais présenter une à une en spécifiant leur calendrier.

1.1. Enquête habitants

Afin de combler les « renoncements » que nous avons dû opérer dans le questionnaire et d'aborder des questions qui ne s'abordent que qualitativement, nous réaliserons des **entretiens semi-directifs** auprès de 190 habitants.

Afin d'articuler le plus possible enquêtes quantitative et qualitative, nous avons choisi de mener nos entretiens exclusivement auprès de personnes ayant répondu au questionnaire et affirmé qu'elles étaient d'accord pour réaliser un entretien. Ceux-ci seront choisis en fonction de leurs réponses aux questionnaires. Nous constituons une typologie qui croise l'intégration spatiale (dans le quartier) et l'intégration sociale sous un certain nombre de registres. Cette typologie permet de définir quatre populations : 1) les personnes intégrées dans leur quartier et socialement ; 2) les personnes peu intégrées sur les deux plans ; 3) les personnes intégrées dans leur quartier mais peu intégrées socialement ; 4) les personnes intégrées socialement mais peu intégrées dans leur quartier.

L'échantillon de cette enquête par entretiens sera donc construit à partir de ces quatre profils. Ce choix n'exclut pas de prendre en considération la nécessité d'interroger des personnes âgées, des personnes vivant seules et des familles avec enfant(s).

Parmi les thèmes approfondis dans le guide d'entretien se trouve la question de la religion, délaissée dans l'enquête quantitative.

Les entretiens seront réalisés pour partie par des personnes recrutées et pour partie par l'équipe de recherche. Ils seront réalisés dans neuf quartiers, à savoir au moins un de chaque type :

- Les deux quartiers bourgeois sont conservés (Auteuil et Ainay) pour combler le manque de questionnaires à Auteuil et approfondir la question de la religion qui apparaît importante pour certains des habitants de ces quartiers.
- Seul le quartier gentrifié Batignolles est conservé.
- Seul le quartier populaire Riquet est conservé.
- Les deux quartiers de mixité sociale programmée (quartier du Port et ZAC du Bon Lait) sont conservés puisque la mixité sociale est au cœur de notre problématique.
- Seul le quartier de grands ensembles Armstrong est conservé.



- Seule la ville périurbaine La Tour du Pin est conservée.
- Seule la commune rurale La Bâtie Mongascon est conservée.

En se limitant à neuf quartiers, cela nous fait environ 22 entretiens par quartier.

Nous utiliserons un guide d'entretien unique, qui sera à géométrie variable selon les enquêtés. Il est en cours de construction, structuré autour des thématiques suivantes :

- Arrivée dans le logement et le quartier
- Représentation et pratiques de voisinage
- Quartier : représentation et pratiques (notamment sur les commerces)
- Le voisinage et le quartier comme ressources pour l'intégration sociale
- L'intégration sociale urbaine hors quartier
- Trajectoires résidentielles et sociales

Il fait pour le moment 14 pages, et sera retravaillé le 17 décembre. Il sera testé du 17 décembre au 14 janvier, date à laquelle il sera finalisé. La passation des entretiens semi-directifs aura lieu au printemps 2019. Il y aura une phase de recrutement des enquêteurs et des journées de formation à la passation d'entretiens et d'appropriation de ce guide à géométrie variable.

1.2. Enquête auprès des bailleurs et sur les actions et dispositifs mis en œuvre pour favoriser et réguler les relations de voisinage

De manière à travailler sur les initiatives menées pour favoriser ou réguler les relations de voisinage, il s'agira de comprendre le rapport des bailleurs aux relations de voisinage, puis de travailler sur les dispositifs qu'ils mettent en œuvre. Ce travail est déjà engagé et sera présenté par Laurence Faure et Hélène Steinmetz.

La première étape (presque terminée) est de réaliser des entretiens auprès des bailleurs sur la politique des bailleurs par rapport aux relations de voisinage. Ces entretiens interrogent la philosophie des bailleurs, la place du voisinage dans leurs actions ainsi que les dispositifs qu'ils mettent en œuvre et qui peuvent être intéressants à étudier.

La seconde étape sera de repérer, identifier, choisir des dispositifs qui feront l'objet d'un travail plus approfondi d'analyse, sans doute avec l'aide d'étudiants de master encadrés par les différents membres de l'équipe de recherche avec des configurations à discuter.

1.3. Des monographies d'immeubles

Nous souhaitons explorer la diversité des relations à l'intérieur d'un même immeuble. La monographie permet de travailler sur la finesse des relations et de resituer les relations dans une histoire plus longue. Pour ce faire, nous nous concentrerons sur trois immeubles situés à Lyon (un dans le quartier populaire, un dans le quartier gentrifié et un dans le quartier bourgeois) dans lesquels de nombreuses personnes ont déjà été enquêtées. Nous chercherons à interroger les personnes non interrogées par questionnaire pour avoir l'exhaustivité.

1.4. La fête des voisins

Afin d'étudier cet événement, toute l'équipe de recherche réalisera des observations le 25 mai dans des fêtes des voisins.

Si aucune opération de collecte spécifique n'est rattachée aux conflits et aux rapports au numérique, ce n'est pas pour autant que ces thèmes ne seront pas analysés. En plus des éléments déjà recueillis dans les questionnaires sur ces sujets, d'autres le seront dans les entretiens.

Pour finir, il y a toujours la possibilité de construire des extensions, comme ce que réalisent actuellement Jean-Yves Authier et Isabelle Mallon en faisant travailler leurs étudiants sur un questionnaire aux limites des VSR de Lyon intra-muros.



À l'issue de la présentation, **Dominique Belargent (USH)** demande quel est le calendrier de l'enquête par observation de dispositifs de bailleurs. Jean-Yves Authier répond que les entretiens sont presque tous terminés. L'analyse des dispositifs aura ensuite lieu entre janvier et juin. L'objectif est de boucler le travail de terrain sur le volet qualitatif avant l'été 2019.

Ludivine Dequidt (Grand Lyon Habitat) demande si l'équipe va caractériser les terrains d'enquête en termes de commerces et d'équipements. Jean-Yves Authier répond que ce travail a déjà été réalisé pour tous les terrains, avant l'enquête quantitative, lors de ce que nous avons appelé les enquêtes exploratoires.



2. Présentation des premiers résultats de l'enquête qualitative auprès des bailleurs sociaux

Par **Laurence Faure**, sociologue, maître de conférences à l'Université Lyon 2, Centre Max Weber et **Hélène Steinmetz**, sociologue, maître de conférences à l'Université du Havre, Centre Max Weber

Les entretiens ici analysés ont été réalisés par Hélène Steinmetz, Laurence Faure et Josette Debroux, auprès de 12 bailleurs sociaux. Nous avons rencontré des personnes avec des postes aux noms différents : directeurs de service en charge de la vie sociale, de la cohésion sociale, du DSU (développement social urbain), ou encore du patrimoine. Dans certains cas, les enquêtrices ont aussi rencontré des chargés de mission DSU ou de développement local et parfois des responsables d'agence opérant sur les terrains de l'enquête, mais cela n'a pas été fait systématiquement pour tous les bailleurs.

Notre présentation se déroulera en deux temps. Nous allons d'abord réaliser un tour d'horizon des actions et des dispositifs mis en place par les bailleurs sociaux qui touchent de près ou de loin au voisinage. Il ne s'agit pas d'une politique du voisinage constituée, mais de tout un ensemble d'éléments qui y sont attachés.

Les entretiens amenaient également à discuter de la question de savoir « jusqu'où va le métier de bailleur social ? » Faut-il toujours englober de nouveaux domaines d'intervention (tels que la santé mentale, la sécurité, etc.) ? Jusqu'où les bailleurs doivent-ils aller, peuvent-ils intervenir ?

2.1. Tour d'horizon des actions et dispositifs mis en place

Au préalable, il convient de mentionner la diversité des actions mises en place par les bailleurs. Certaines visent à réguler, d'autres à favoriser les actions de voisinage, même si la distinction entre ces deux registres n'est pas toujours aisée (par exemple, ce qui relève de la tranquillité résidentielle joue sur plusieurs registres). Pour autant, les capacités d'action des bailleurs ne sont pas sans limite ; ils n'ont pas les moyens humains et financiers de déployer toute cette variété d'actions sur l'ensemble de leur parc. Pour cette raison ainsi que du fait du mode de financement de ces actions, elles sont le plus souvent concentrées sur les quartiers relevant de la politique de la ville (QPV), ce qui pose la question des quartiers fragiles qui ne bénéficient pas du statut de QPV.

En entretien, nous avons repéré sept registres d'action. Nous les énumérerons en mentionnant les interrogations qu'ils suscitent :

1. **Sécuriser les résidences, les personnels et les locataires.** Il s'agit d'une action coordonnée avec la justice ou la police, notamment. Ces initiatives visent à agir sur le voisinage à travers des équipes mobiles qui interviennent sur les parties communes ou encore par l'intervention d'agents de sécurités privés sur certains pans du parc social de nuit. Une minorité de ces actions se situe uniquement dans le registre de la sécurité.
2. **Réguler les troubles collectifs de voisinage par la médiation tranquillité.** Cette action implique des équipes mobiles dédiées à la médiation sociale, afin de décourager par le dialogue les attroupements, les dépôts sauvages de déchets, etc. Leur mise en place a souvent fait suite à des demandes de maires ou de la préfecture, mais les bailleurs en assument une grande partie des coûts, souvent élevés. En région parisienne, les pouvoirs publics sollicitent de plus en plus les bailleurs sur ces domaines, ce qui suscite des interrogations de la part des bailleurs.
3. **Réguler les troubles individuels et les conflits interpersonnels.** Ce sont d'abord les personnels de proximité, en premier lieu les gardiens ou les responsables d'agence qui sont en première ligne sur ce sujet. C'est d'abord une affaire de proximité. Dans le cas de troubles aigus, certains bailleurs tentent d'autres interventions que de faire intervenir les personnels de proximité ou le chef d'agence, par exemple une intervention du personnel d'accompagnement individuel (conseillère en économie sociale et familiale). Certains font appel à des associations de médiation pour réguler des conflits interpersonnels. Des partenariats afin de mieux prendre en charge la santé mentale se développent, pris en charge financièrement par les bailleurs sociaux. Nos interlocuteurs se posent alors la question de l'extension des périmètres d'action possibles pour les bailleurs.



4. **Agir sur les usages quotidiens du quartier et du logement.** Sur ce point, nous avons rencontré des pratiques hétérogènes qui ont cependant pour point commun de tenter d'agir sur les usages quotidiens du quartier et du logement, à savoir sur les modes de vie, comportements ou manières d'habiter. Ils incitent à des usages positifs ou vertueux du logement, à limiter les déchets, à consommer des produits de qualité à coût réduit, à éviter les dégradations... On peut aussi y faire entrer les chantiers éducatifs d'insertion (mis en place par presque tous les bailleurs) qui consistent à faire réaliser des petits travaux par exemple pour des jeunes en décrochage scolaire, dans l'objectif de rapprocher ces enfants de locataires du personnel. De l'autre côté, des actions ponctuelles sur la gestion des ordures, la gestion des nuisibles, les punaises de lit, la prévention du jet d'ordures sont incluses dans cette catégorie. Ces actions visent à la fois à améliorer le cadre de vie du locataire et à désamorcer les éventuels conflits de voisinage, afin de faciliter la gestion locative. Elles sont alors à la croisée de différentes intentions et logiques d'actions. Les déchets, dégradations et nuisibles sont des questions sur lesquelles portent de manière récurrente les conflits de voisinage dont ils ont connaissance. Pour autant, les personnes rencontrées estiment qu'il est compliqué de toucher le public adulte sur ce type de sujet. Les bailleurs s'interrogent alors : ne se contente-t-on pas de saupoudrer des actions disparates sans effet ? Certains s'orientent vers des actions plus pérennes et continues, mais qui ne peuvent pas être mises en place dans tous les sites (exemple : achats groupés).
5. **Susciter ou accompagner la création de lieux de vie sociale.** Presque tous les bailleurs ont développé un jardin partagé, par exemple. Ils estiment qu'il s'agit d'un support de relations sociales, et que ça marche plutôt, même si ce n'est pas ce qui résout les conflits. Plus globalement, les bailleurs créent des lieux associatifs, du type « maison de projets », « maisons pour agir », « associations d'accès aux droits », « bibliothèque » ; ces lieux peuvent être l'épicentre de projets culturels et artistiques. La mise en œuvre de ce type d'action dépend des territoires et du fait qu'il existe ou non un tissu associatif sur lequel s'appuyer. On note par exemple une grande différence entre Paris intramuros, où le tissu associatif est dense, et les communes de banlieue, où le tissu associatif est plus fragile et repose sur un plus petit nombre de personnes.
6. **Créer ou recréer des liens avec les locataires, désamorcer les conflits.** Les bailleurs ont également pour objectif de renouer des liens avec leurs locataires et/ou de faire participer les locataires à la gestion de leur lieu de vie. Ils développent de nouveaux moyens d'entrer en contact et de faire émerger de nouveaux collectifs, tels que les « diagnostics en marchant » qui peuvent permettre de repérer des locataires relais pour bâtir des collectifs. La méthode des budgets participatifs en fait également partie puisque le but est d'associer plus étroitement que d'habitude les habitants à la gestion du budget d'entretien ; il s'agit par ailleurs d'opérations de longue durée, avec des rencontres répétées, qui feront émerger de nouveaux interlocuteurs parmi les locataires. Ce type d'opérations – parfois considérées comme « chronophages » – ne peut cependant pas être appliqué à l'ensemble du parc et se concentre sur quelques sites jugés prioritaires. La question de savoir s'il est possible de dépasser l'expérimentation reste ouverte.
7. **Soutenir la convivialité entre habitants.** Les bailleurs construisent des interventions ludiques et cherchent à soutenir les projets des habitants. Sur ce point, les discours et prises de position des personnes rencontrées sont ambivalents : tous soulignent que les fêtes sont importantes mais se demandent si cela fait partie de leur mission et soulignent que ces petits projets peuvent souffrir d'un manque de reconnaissance ou de légitimité dans la mesure où il est difficile de montrer leur efficacité.

2.2. Les évolutions dans les formes d'intervention du voisinage

La profession de « bailleur social » est progressivement passée d'un métier classique fondé sur l'attribution sociale de logement et la gestion locative et de patrimoine à un métier qui implique de s'attacher aux habitants et de comprendre quelles sont les actions sociales qu'il importe de mener. Dans cette nouvelle conception, le spectre des actions mises en place est très large. Cela signifie qu'aujourd'hui, les bailleurs sont amenés à penser leur activité sous un registre extensif, comme un outil des politiques publiques visant à agir sur les populations et les territoires.

Ces transformations produisent des doutes et des réflexions. Je vais mettre en exergue les tensions/ambivalences sous-jacentes au rôle des bailleurs.



La première concerne **la place des bailleurs par rapport à leurs partenaires**. Dans les entretiens, les bailleurs rappellent le rôle essentiel de leurs partenaires, mais avec cette tension : comment agir en complémentarité ? comment définir les rôles ? Tout se passe comme si se jouait la nécessaire mais impossible substitution des bailleurs par rapport à ces partenaires, notamment par rapport aux pouvoirs publics. Cela se pose par rapport à la police, mais aussi aux travailleurs sociaux, entre ceux qui appartiennent aux bailleurs et les autres. Cela se pose également par rapport à la ville et à ses actions sur la propreté : les bailleurs agissent en plus des actions menées en la matière par la ville sur les déchets et les encombrements.

La seconde ambivalence concerne **les logiques et stratégies d'action à l'égard des habitants et de la vie sociale du quartier**. Le rapport aux habitants se résume à deux formules : « aller vers » et « partir de ». « Aller vers » renvoie à l'importance accordée à la question de la proximité. Il convient d'être proche des habitants, en mobilisant notamment les gardiens d'immeuble et en développant des démarches de concertation. « Partir de » implique de partir des habitants pour les actions menées dans les quartiers QPV. Il faut favoriser la possibilité de créer des liens entre les habitants du quartier. Parallèlement à cette démarche, certains projets sont initiés par les bailleurs, sur la base des appels d'offres, en amont des initiatives habitants. Il s'agit alors de faire se rejoindre cette logique de projet en amont et les initiatives habitantes. Les bailleurs ont pu mobiliser différentes visions à l'égard de cette stratégie : chez certains, on observe une perception désenchantée, voire critique (c'est compliqué de « partir de » quand les habitants ne répondent pas présents), alors que chez d'autres, se révèlent une vision plus enchantée ou positive (une graine semée aura des effets, même à petite échelle).

La troisième tension a trait à la **philosophie politique**. Quelle est la conception que les bailleurs ont du rôle qu'ils jouent et quel sens cela a-t-il ? Quelle conception ont-ils du rôle à venir pour contribuer à la cohésion sociale et au bien commun, compte tenu des transformations actuelles ? Tous sont persuadés de l'intérêt de l'extension de l'action sociale, ce qui est lié à la fois à leur parcours et aux transformations de la politique publique en France. La question sociale est une question cruciale, et les bailleurs considèrent qu'il est de leur devoir de travailler la question sociale. Ils y sont contraints, du fait du désengagement de certaines collectivités en raison d'impératifs économiques ou de transformations politiques, comme la disparition de la police de proximité. Ils considèrent également qu'il s'agit d'un engagement envers leurs locataires : les bailleurs sont responsables et solidaires par rapport à leurs locataires. Leur action sociale fait sens pour eux ; c'est une action juste. Cette philosophie relève d'une logique vocationnelle dans le récit de certains. Il faut avoir la fibre, la vocation, voire c'est de l'ordre du sacerdoce. Cette conception d'œuvrer pour le bien commun côtoie pourtant le langage de l'économie. Les locataires sont pensés comme des habitants, mais aussi des clients. Les bailleurs sont pris dans des logiques de process et des démarches d'évaluation. Comme le montre Brice Daniel⁹, l'extension de la logique de marché ne passe pas que par la privatisation des organismes publics, mais peut passer par l'imposition de la logique gestionnaire à un organisme public, comme c'est ici le cas pour les bailleurs sociaux. Cette conjonction *a priori* paradoxale entre le registre social et économique est le résultat de transformations à l'œuvre au cours des dernières années, y compris au niveau européen. Il convient désormais de mener une action sociale, mais en bon gestionnaire.

La dernière tension concerne **la nécessaire visibilité des actions dans un contexte de restrictions budgétaires**. Comment faire aujourd'hui pour continuer à financer les actions à venir dans un contexte de réduction budgétaire ? Les bailleurs doivent intervenir, en particulier auprès des plus démunis, mais doivent le faire avec moins de moyens. Or, comment continuer à œuvrer dans une perspective sociale quand les moyens d'agir ne sont plus assurés ? Une manière de faire est de renforcer l'adhésion au sens de l'action dans le discours. Cette action est d'autant plus essentielle que les moyens économiques ne sont plus garantis. Il faut croire encore davantage à cette conviction du bien-fondé de l'action pour continuer à agir, et ce, en montrant que les actions mises en œuvre produisent des effets. Cette nouvelle nécessité permet de comprendre les enjeux de visibilité et d'efficacité qui ont été mentionnés à plusieurs reprises dans les entretiens. L'évaluation comme outil de gestion économique peut être potentiellement retournée et mise au service d'une logique sociale afin de prouver aux politiques/financeurs/directeurs le bien-fondé de l'action dans une perspective sociale. Mais pour cela, la communication doit constituer un enjeu, au sens où il s'agit de montrer qu'il y a des actions mises en œuvre, qu'elles ont un sens et qu'elles sont efficaces. Cela permet de justifier du bien-fondé des financements obtenus. Mais il n'est pas toujours aisé de produire du chiffre quand on est dans une logique sociale qui ne se prête pas forcément à une évaluation quantifiable.

⁹ DANIEL B., « Le procès européen fait au logement social », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 9 mai 2018, N° 221-222, n° 1, p. 64- 79.



DISCUSSION

Cette présentation suscite de nombreuses questions et plusieurs commentaires. Certains n'ont pas pu faire l'objet d'une réponse de la part des intervenants, faute de temps.

Anne-sophie Mouillé (CDC Habitat) indique que les présentatrices ont mis en lumière cette richesse d'action et décrit les natures des fonctions au sein des organismes qui contribuent à la mise en place de ces expérimentations. Pour aller plus loin, elle se demande si elles comptent regarder les tailles des bailleurs sociaux et les moyens qui peuvent être mis en face au-delà du socle de la conception restrictive, autrement dit de ce qui peut être développé au regard des volumes générés. Laurence Faure indique que c'est effectivement une dimension qu'elles comptent intégrer.

François Ménard (PUCA) intervient pour regretter le manque de profondeur historique de ces analyses. Ce ne sont pas les premiers travaux sur le sujet (voir notamment le tournant entrepreneurial, les régies de quartier). Ce mouvement est finalement ancien.

Denis Compingt (Grand Lyon Habitat) réagit à cette remarque : cela s'accélère de façon drastique ces derniers temps, notamment sur les questions de financement. Désormais, les bailleurs doivent répondre à des appels à projet et chercher des financements dans la mesure où leurs fonds propres ne suffisent plus.

Ludivine Dequidt (Grand Lyon Habitat) pose une question de prolongement sur la culture professionnelle. On entend qu'il y a des positionnements différents entre les bailleurs sociaux, notamment dans le rapport entretenu avec la culture économique. Mais qu'en est-il au niveau des valeurs, de l'engagement, notamment en lien avec l'éducation politique, l'économie sociale et populaire ?

Luc Voiturier (ABC HLM) intervient sur la question de la mixité sociale. C'est une obligation faite aux bailleurs dans les politiques sociales. Il existe des outils de mixité résidentielle, par exemple le fait d'implanter du logement social dans les quartiers gentrifiés.

Dominique Belargent (USH) souligne que l'introduction de la notion de client est souvent présentée comme l'irruption dans le champ du social de pratiques néolibérales, mais qu'il faudrait aussi porter attention au fait que cette notion a rééquilibré la relation locataire/bailleur. En effet, cette appropriation de la notion de clients implique de partir des clients, de leurs besoins.

Hélène Baril (APES) se demande si les réseaux de solidarité entre voisins peuvent pallier les besoins des bailleurs, résoudre des problèmes sociaux sans passer par les institutions.

Abdel Boulaouinat (Lyon Métropole Habitat) mentionne qu'il ne voit pas de paradoxe entre la logique économique et la logique sociale. Pour se donner les moyens de nos ambitions, il faut aller trouver des financements ailleurs, il faut optimiser la gestion du patrimoine, indique-t-il.

Pour **Xavier Deloche (Lyon Métropole Habitat)** les moyens financiers existent mais il faut les mettre au bon endroit. Il faut rapprocher l'argent au plus près de l'objet social du métier de bailleur, il faut le réinjecter dans l'action humaine et l'action sociale et optimiser le temps libéré grâce au numérique et à la simplification des processus.

Frédéric Winter (Paris Habitat) revient plus directement sur la présentation. Il indique avoir beaucoup apprécié la présentation de l'ensemble des actions menées par les bailleurs sociaux, mais être plus dubitatif sur l'analyse concernant les évolutions du métier des bailleurs sociaux. Selon lui, cette question nous éloigne de la question du voisinage et englobe des choses plus complexes qui mettent en jeu des choses plus générales que la seule relation aux locataires. Il a le sentiment d'être confronté à ces tensions depuis longtemps. Hélène Steinmetz argumente que ces analyses sont bien liées aux relations de voisinage. Par exemple, le fait que, pour certaines actions, il soit plus facile de montrer qu'elles ont un impact, peut, dans ces conditions, inciter les bailleurs à les privilégier. Pour autant, cela ne signifie pas qu'elles aient effectivement un effet prépondérant. Ce choix des actions les plus visibles et/ou les mieux évaluables a de fait un effet retour sur les relations de voisinage.



Annexe 1 : Liste des tableaux et des figures

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 – Présentation des quartiers	5
Tableau 2 – Répartition des objectifs par type de VSR et par poste	6
Tableau 3 – nombre de questionnaires réalisés par VSR et par type	6
Tableau 4 – Facteurs de réussite et freins à la collecte	7
Tableau 5 – Nombre de contacts cités par enquête.....	10
Tableau 6 – Asymétrie de l'homogamie de sexe (en %).....	11
Tableau 7 – Homologie d'âge (en %)	11
Tableau 8 – Les situations familiales	12
Tableau 9 – Homologie de statut d'occupation (en %).....	12
Tableau 10 – Homologie de pays de naissance selon les VSR	17
Tableau 11 – Les types de services rendus.....	26
Tableau 12 – Les objets de conflits	27
Tableau 13 – Les gênes déclarées.....	28
Tableau 14 – Les types de bruits gênants	28
Tableau 15 – La proportion de conflits selon le type de quartier	29
Tableau 16 – La proportion de conflits selon l'ancienneté de résidence	29
Tableau 17 – La proportion de conflit selon le type de quartier pour les enquêtés installés depuis moins de deux ans	29
Tableau 18 – Avoir de bonnes relations de voisinage et être en conflit.....	30
Tableau 19 – Les différentes gênes selon les types de quartier	31

LISTE DES FIGURES

Figure 1 – Refus sur échantillonnés et enquêtables	7
Figure 2 – Proportion de répondants N parmi les logements échantillonnés par VSR et par statut.....	8
Figure 3 – Proportion des cités ayant le même statut que le citant (en %).....	13
Figure 4 – Proportion des cités ayant le même statut que le citant, avec prise en compte de la composition du quartier (en %).....	14
Figure 5 – Proportion des cités ayant le même groupe social que le citant (en %)	15
Figure 6 – Proportion des cités ayant le même groupe social que le citant, avec prise en compte de la composition du quartier (en %).....	16
Figure 7 – Les relations géocodées aux Navigateurs	19
Figure 8 – Les relations selon le pays de naissance aux Navigateurs	20
Figure 9 – Les relations selon la catégorie socioprofessionnelle aux Navigateurs	21
Figure 10 – Les relations selon la pays de naissance au Quartier du Port.....	22
Figure 11 – Les relations selon la catégorie socioprofessionnelle au Quartier du Port	23



Annexe 2 : Les quartiers de l'enquête Voisinages

Type de quartier	Région lyonnaise		Région parisienne	
	Nom du quartier	% de logements sociaux	Nom du quartier	% de logements sociaux
Quartier bourgeois en ville-centre	Ainay (L1)	3	Auteuil (P1)	0
Quartier gentrifié en ville-centre	La Croix Rousse (L2)	5	Batignolles (P2)	11
Quartier populaire en ville-centre	Grange Rouge (L3)	60	Riquet (P3)	71
Quartier de mixité sociale programmée	ZAC du Bon Lait (L4)	20	Quartier du Port (P4)	48
Quartier de grands ensembles en périphérie	Armstrong (L5)	73	Navigateurs (P5)	82
Centre-ville dégradée – ville périurbaine	La Tour du Pin (L6)	11	Montereau fault Yonne (P6)	5
Périurbain rural	La Bâtie-Mongascon (L7)	9	Marolles sur Seine (P7)	7



Annexe 3 : Participants au séminaire

Jean-Yves AUTHIER	Professeur, Université Lyon 2, Centre Max Weber
Carlo AVANZI	Étudiant, Université Lyon 2
Marie AYASSE	Étudiante, Université Lyon 2
Brigitte BACCAÏNI	Sous-directrice de l'observation et des analyses statistiques, CGET
Ianis BALAT-RESTIVO	Ex-référent enquêteur, Ex Centre Max Weber
Hélène BARIL	Directrice adjointe, APES
Jean-Jacques BARTOLI	Directeur clients et territoires, Alliade Habitat
Thierry BEAUDOUX	Directeur général, Sacoviv
Dominique BELARGENT	Responsable des partenariats institutionnels, Union sociale pour l'habitat
Jamila BENBOUYA	Chef de projets, Valophis Habitat
Agnès BENREKASSA	Directrice territoriale Nord, Elogie-Siemp
François BÉRAUD	Directeur du pôle territoire et patrimoine, GrandLyon Habitat
Florent BERGER	Chargé de projet, Aorif
Loïc BONNEVAL	Maître de conférences, Université Lyon 2
Eddy BORDEREAU	Directeur du patrimoine, Logirep
Emmanuelle BOUCHERON	Chargée de missions habitat, Métropole de Lyon
Abdel BOULAOUINAT	Directeur d'agence, Lyon Métropole Habitat
Claire CARRIOU	Maître de conférences, Université Paris Nanterre
Joanie CAYOINETTE-REMBLIÈRE	Chargée de recherches à l'Ined et co-responsable de l'enquête « Mon quartier, mes voisins »
Amandine CÉZARD	Chef de projet cohésion sociale et urbaine, Opac 38
Éric CHARMES	Directeur du laboratoire Rives ENTPE, laboratoire Rives
Lise COCHET	Chef de projet cohésion sociale et urbaine, OPAC 38
Denis COMPINGT	Directeur Prévention et vie sociale, GrandLyon Habitat
Josette DEBROUX	Enseignant chercheur, MEPS-CMW Lyon 2
Richard DEFRETIN	Responsable recherche & innovation, SIA Habitat
Ludivine DEQUIDT	Chargée de politique de la ville et actions collectives, GrandLyon Habitat
Frédérique DHIVERS	Responsable service locatif et social, OPAC 38



Aurélien DUTOUR	Conseillère sociale, Lyon Métropole Habitat
Louise EDREI	Étudiante enquêtrice, Université Lyon 2
Kenza EL HADJ SAID	Étudiante, Université de Bourgogne
Nour Eddine ELLOUK	Directeur d'agence, GrandLyon Habitat
Laurence FAURE	Maîtresse de conférences, Université Lyon 2
Stéphanie FOURNIER	Chargée de mission – gestion sociale et urbaine, I3F
Pascal GALLARD	Directeur, AR hlm Paca & Corse
Colin GIRAUD	Maître de conférences, Ined
Marjorie GLAS	Enquêtrice, Marjorie Glas (enquêtrice CMW)
Alice GRAPINET	Attachée de presse, Union sociale pour l'habitat
Clémence GUILLIN	Étudiante, Université Lyon 2
Justine GUYARD	Étudiante – Enquêtrice Ined Cnrs, Université Lyon 2
Fleurine HERMAND	Enquêtrice, Cnrs
Sophie JASSES	Responsable département gestion sociale et urbaine, I3F
Sabine LAUROUA	Chargée prévention et vie sociale, GrandLyon Habitat
Édith LAVIROTTE	Directrice de la veille stratégique, Habitat en Région
Hélène LEBASTARD	Chargée de mission - gestion sociale et urbaine, I3F
Hélène L'HEUILLET	Maître de conférences HDR, Sorbonne Université
Clara LORACH	Assistante ingénieure d'études, CNRS
Marine LUSIGNY	Étudiante, enquêtrice Ined/Cnrs
Isabelle MALLON	Enseignante-chercheuse, Université Lyon 2, Centre Max Weber
Stéphane MATHIOT	Chef d'agence, Valophis Habitat
François MÉNARD	Chargé de mission, PUCA
Anne-Sophie MOUILLÉ	Directrice d'agence, SCIC Habitat Rhône-Alpes
Anaëlle PAUL	Agent de développement local, Alliade Habitat
Karine PAYA	Responsable service locatif social, Opac 38
Thierry PIEDIMONTE	Chargé de mission qualité de service, Union sociale pour l'habitat
Karine PIETROPAOLI	Ingénieure Cnrs, Centre Max Weber
Catherine PILON	Chargée de mission prospective et étude, CGET



Élisabeth PINTO	Directrice des études juridiques, Fédération des ESH
Nicole PONTON	Directrice d'études, Agence d'urbanisme aire métropolitaine Lyonnaise
Victor RAINALDI	Journaliste
Béatrice RIVIÈRE	Responsable Service Social, Élogie-Siemp
Damien RONDEPIERRE	Étudiant, Université Lyon 2
Isabelle ROUDIL	Chargée de mission, Fédération nationale des Coopératives Hlm
Aurélie SANTOS	Coordinatrice de l'enquête « Mon quartier, mes voisins », Ined
Hélène STEINMETZ	Maîtresse de conférences, Université du Havre
Anne TIXIER	Responsable études économiques et financières, Fédération des Offices
Emmanuel TRAN	Étudiant en sociologie, Université Paris Nanterre
Luc VOITURIER	Chargé de projets, ABC Hlm, Aura Hlm
Frédéric WINTER	Directeur des politiques sociales, Paris Habitat



Le logement social a son adresse :
www.union-habitat.org



Retrouvez toutes les productions du
Mouvement Hlm sur le Centre de ressources :
<https://www.union-habitat.org/centre-de-ressources>