

ANALYSE APPROFONDIE DU QUARTIER DE LA CHAPELLE À LANCY



MANDANT : OFFICE DE L'URBANISME ET BUREAU DE L'INTÉGRATION ET DE LA CITOYENNETÉ DE L'ÉTAT DE GENÈVE

MANDATAIRES : LABORATOIRE DE SOCIOLOGIE URBAINE DE L'EPFL ET BUREAU MOBIL'HOMME

CRÉDITS PHOTOGRAPHIQUES : SAUF MENTION CONTRAIRE, © PATRICK GUILLIÉRON LOPRENO, 2024

SOMMAIRE

PRÉAMBULE	4
1. PORTRAIT DU QUARTIER.....	6
2. MÉTHODOLOGIE.....	8
2.1. Méthodes d'enquête	8
2.2. Biais, précautions et limites	9
3. ANALYSE DES RÉSULTATS	11
3.1. Profils des répondantes et répondants	11
3.2. Qualité de vie, choix et aspirations résidentiels.....	12
3.3. Satisfaction vis-à-vis du logement.....	16
3.4. Satisfaction vis-à-vis du quartier	19
3.4.1. Images du quartier	19
3.4.2. Satisfaction générale	19
3.4.3. Accessibilité et mobilité.....	20
3.4.4. Commerces et services	22
3.4.5. Espaces extérieurs	23
3.4.6. Vie de quartier.....	25
3.4.7. Prise en compte de l'avis des habitantes et des habitants.....	26
3.4.8. Sentiment de sécurité	27
3.4.9. Sentiment d'appartenance.....	28
3.4.10. Densité et mixité	28
3.4.11. Rapports de voisinage au sein de l'immeuble et dans le quartier	34
4. SYNTHÈSE.....	38
4.1. Points forts et points d'attention.....	39

PRÉAMBULE

Le présent rapport présente les résultats d'une enquête menée dans le quartier de La Chapelle à Lancy, visant à évaluer la qualité de vie du point de vue des personnes habitant et fréquentant le quartier. Cette enquête s'inscrit dans le cadre d'une étude plus large, pilotée conjointement par le département du territoire (DT) et le département de la cohésion sociale (DCS) du Canton de Genève, portant sur trois nouveaux quartiers, dont La Chapelle. L'enquête répond à une double ambition :

- 1) D'une part, elle cherche à savoir dans quelle mesure les quartiers réalisés ces dernières années correspondent aux aspirations et besoins de leurs habitantes et habitants, mais aussi des personnes qui les fréquentent au quotidien.
- 2) D'autre part, elle vise à élaborer une méthodologie reproductible, qui permettra d'évaluer d'autres quartiers issus des planifications cantonales et, ce faisant, de nourrir l'amélioration continue des politiques publiques en matière d'urbanisme et de cohésion sociale.

Cette étude traduit ainsi la volonté des autorités cantonales d'articuler étroitement deux politiques publiques : la planification urbaine et territoriale et les politiques de cohésion sociale. Au sein du DT, l'office de l'urbanisme (OU) a pour mission de définir et de mettre en œuvre un cadre d'aménagement du sol favorisant la construction de logements, le développement d'activités économiques, sociales et culturelles, ainsi que la mise en valeur de l'environnement naturel et bâti. En fixant les conditions dans lesquelles promoteurs et entités publiques réalisent immeubles, équipements et espaces publics, l'OU joue un rôle clé dans la fabrique de la ville. Dans une perspective d'amélioration continue de ses pratiques, l'OU souhaite désormais se doter d'outils permettant d'évaluer la qualité de vie dans les quartiers réalisés.

Le département de la cohésion sociale, pour sa part, veille à ce que les nouveaux quartiers contribuent à renforcer la mixité sociale, l'intégration et le « vivre ensemble ». En dialoguant avec l'OU, il contribue à inscrire l'urbanisme dans une logique sociale, et réciproquement à donner aux politiques sociales une dimension spatiale et territoriale. Ce mandat s'inscrit donc dans une perspective transversale propre aux politiques de la ville et visant à ajuster les pratiques et les cadres d'action publics, pour le bénéfice de l'ensemble de la population.

Cette démarche doit être replacée dans le cadre plus général de la crise du logement à Genève. Depuis les années 1990, le canton connaît une pénurie chronique. Hormis durant la période entre 1993 et 1999, le taux de vacance n'a pas dépassé 1 % depuis presque cinquante ans. Ces dix dernières années, il oscille autour de 0,4 ou 0,5 %, des chiffres bien en deçà du seuil de 1,5 % fixé par la loi pour parler de pénurie. En 2025, le taux de vacance atteint 0,34 % pour l'ensemble des logements, et même 0,21 % pour les 4 pièces¹.

Face à cette situation, la politique du logement genevoise se déploie principalement dans les zones de développement, où sont construits la majorité des nouveaux logements. Dans ces zones, les Plans localisés de quartier (PLQ) définissent les conditions précises des constructions : volumétrie, affectations, accès, stationnement, etc. La Loi générale sur les zones de développement (LGZD) encadre ce dispositif. Elle impose que les logements construits dans ces zones répondent à l'intérêt général. L'État y contrôle la répartition des catégories de logements dès l'élaboration du PLQ, puis encadre les prix de vente et les loyers pendant une période de dix ans.

Depuis la réforme de 2017 (cette règle ne concerne donc pas le quartier de la Chapelle), la loi prévoit une répartition en trois tiers : au moins un tiers de logements d'utilité publique (LUP), au moins un tiers de logements locatifs non subventionnés, destinés à la classe moyenne ; et un tiers laissé au choix du maître d'ouvrage (PPE, locatif, coopératif).

La zone de développement vise à garantir une mixité sociale dans les nouveaux quartiers, tout en contribuant à l'objectif cantonal de porter la part de LUP à 20 % du parc locatif. Le quartier de La Chapelle à Lancy, conçu dans le cadre d'un PLQ en zone de développement, illustre concrètement ces choix.

¹ Office cantonal de la statistique - Statistique des logements vacants. 2025

Si le dispositif du PLQ a été évalué et ajusté ces dernières années, l'évaluation de la manière dont ces quartiers sont vécus et perçus par leurs principales usagères et usagers n'a pas été menée systématiquement. C'est pour répondre à cet enjeu que le DT et le DCS ont octroyé un mandat de prestation de services visant à développer un dispositif d'évaluation de la qualité de vie. Le bureau Mobil'Homme et le Laboratoire de sociologie urbaine (LaSUR) de l'EPFL ont reçu le mandat de développer une méthodologie reproductible qui pourra être appliquée dans d'autres quartiers.

Le dispositif mis en place s'appuie sur l'approche développée au LaSUR dans le cadre du Programme national de recherche 54 sur les arbitrages résidentiels des familles puis consolidée dans plusieurs études récentes. Elle intègre à l'identification des critères d'appréciation les plus importants une compréhension des clivages en matière de modes de vie, ceux-ci expliquant les différentes manières d'envisager la qualité de vie dans un environnement bâti. L'approche s'articule autour de trois dimensions du mode de vie : habiter le territoire, rencontrer l'autre et utiliser les infrastructures. Elles correspondent chacune à une qualité particulière : sensible pour habiter, sociale pour rencontrer et fonctionnelle pour utiliser.

Le dispositif d'enquête s'articule autour de deux démarches complémentaires :

- *Une enquête quantitative*, sous la forme d'un questionnaire adressé à l'ensemble de la population de 15 ans et plus des quartiers. Inspiré de la charte *Quartiers en Transition* et de la grille qualité des logements, il couvre des thèmes tels que l'accessibilité, la mobilité, la vie sociale, la qualité des espaces publics, la mixité ou encore le logement lui-même. Le questionnaire a été conçu pour être rempli en moins de 15 minutes.
- *Une enquête qualitative*, comprenant entretiens individuels, focus groups et observations de terrain. Elle permet d'analyser comment les habitantes et habitants interprètent les questions du questionnaire, offre la possibilité de traiter des sujets non couverts, examine les processus dynamiques qui sous-tendent les perceptions, en cernant l'évolution et les trajectoires des individus en matière de perception de la qualité de vie, et vise à approfondir le vécu spécifique d'individus et de catégories sous-représentées dans le questionnaire (personnes allophones, par exemple).

Cette combinaison permet d'obtenir une vision à la fois synthétique et nuancée de la qualité de vie, et de construire un dispositif qui pourra être reproduit dans d'autres contextes.

Ce rapport se concentre spécifiquement sur le quartier de La Chapelle à Lancy. Après un portrait général du quartier, il présente les résultats issus de l'enquête empirique. Ceux-ci se structurent de la manière suivante :

1. Portrait du quartier
2. Méthodologie
3. Analyse des résultats
4. Synthèse et recommandations

Pour davantage de détails sur la méthodologie, sur l'éthique et la protection des données, nous renvoyons les lectrices et lecteurs au rapport d'analyse comparatif qui accompagne ce rapport. Le rapport comparatif revient aussi plus longuement sur le contexte de l'étude, sur la notion de qualité de vie et les enjeux liés à sa mesure, et sur la façon dont la qualité se décline selon les modes de vie résidentiels.

1. PORTRAIT DU QUARTIER



DESCRIPTION

Construit sur d'anciens terrains agricoles et des jardins ouvriers, le quartier de La Chapelle est situé en périphérie sud de l'agglomération genevoise, sur la commune de Lancy. Ce projet s'inscrit dans le cadre du Plan Directeur de Quartier (PDQ) La Chapelle – Les Sciers, élaboré en 2007, et concerne la moitié nord du périmètre défini par ce plan. Construit en deux phases (2009–2012 puis 2014–2027), le quartier se compose de 18 nouveaux immeubles, dont la hauteur varie entre 4 et 6 étages.

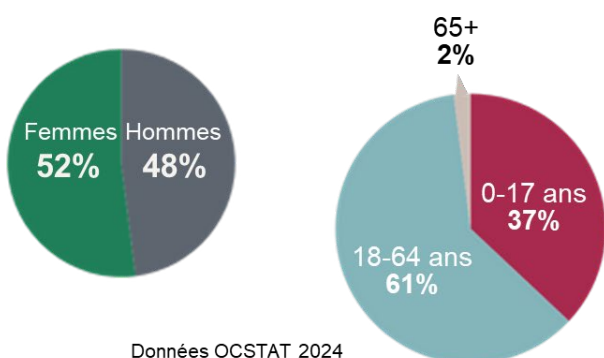
Principalement dédié au logement, il intègre également des infrastructures collectives (dont une crèche) ainsi que quelques services de proximité. Le quartier est directement relié à la gare de Lancy-Bachet (CEVA) par des cheminements piétons et cyclables, assurant une connexion rapide au centre-ville. Le parc est majoritairement locatif de zone de développement, avec une part de logements subventionnés (LUP) et une part en PPE. La frontière entre les quartiers de la Chapelle et des Sciers est parfois perçue comme floue, notamment en raison de la scolarisation commune des enfants et du partage des espaces publics.

CARTE D'IDENTITÉ

- ▶ 18 bâtiments
- ▶ 2113 habitants
- ▶ Équipements publics : crèche



DONNÉES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES



2%

Part de chômeurs inscrits par rapport à la population totale (2024) VS 4,3% dans le canton de Genève (OCSTAT 2024)

66,4%

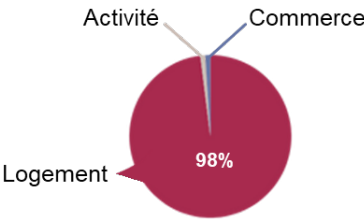
Part de bénéficiaires de subsides d'assurance-maladie par rapport à la population totale (2023) (OCSTAT 2023)

SURFACES



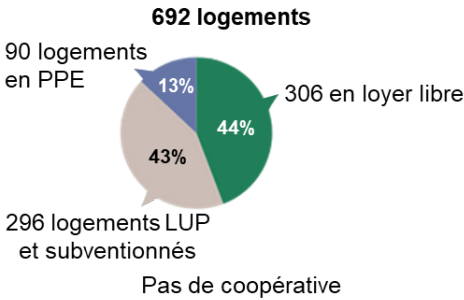
- ▶ 93'052 m2 de terrain concernés par le projet
- ▶ 55'743 m2 de sous-sol
- ▶ 78'540 m2 d'espaces ouverts au public

Surface brut de plancher (SBP) par affectation



Données QeT

LOGEMENTS



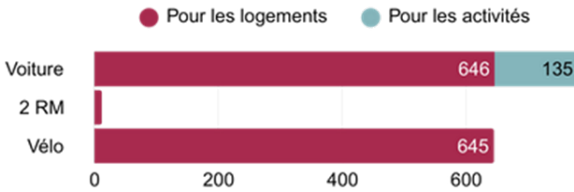
Données QeT, Communiqué de presse « Inauguration de La Chapelle II », article TdG « Le quartier de la Chapelle offre désormais 700 logements »

MOBILITÉ



- 🚗 1 véhicule d'autopartage
- 🚲 Offre Donkey Republic Disponible

Nombre de places de stationnement selon le mode



Données QeT

CONTEXTUALISATION*

POINTS FORTS



- ▶ Espaces extérieurs généralement calmes et végétalisés, propices à la détente.
- ▶ Proximité du CEVA, assurant une excellente connexion au centre-ville.
- ▶ Cheminements piétons et cyclables traversant le quartier et reliant directement la gare du Bachet.
- ▶ Valorisation des composantes paysagères, offrant une ambiance semi-rurale.
- ▶ Potagers et poulailler partagés, renforçant appropriation et convivialité.

POINTS D'ATTENTION



- ▶ Esplanade dominée par l'automobile, faisant effet de rupture dans la continuité piétonne et freinant l'émergence d'une centralité.
- ▶ Offre commerciale et de services faible et peu en lien avec les besoins locaux.
- ▶ Accessibilité relativement difficile pour PMR depuis les arrêts de TP.
- ▶ Équipements publics peu adaptés aux besoins : espaces de jeux insuffisants, école saturée, absence de maison de quartier à proximité.
- ▶ Tissu associatif local qui s'est affaibli au fil des années.

*Éléments issus d'analyses de quartier existantes (notamment QeT, démarche "territoire durable de qualité"), d'entretiens avec les planificatrices et planificateurs des quartiers et de nos propres observations.

2. MÉTHODOLOGIE

2.1. Méthodes d'enquête

Cette enquête a été menée selon deux approches complémentaires articulant des volets quantitatif et qualitatif afin d'appréhender la qualité de vie dans les quartiers étudiés de manière à la fois synthétique et nuancée.

Questionnaire en ligne

Le premier volet, quantitatif, a pris la forme d'une enquête de satisfaction en ligne. Attentif au point de vue des groupes les moins représentés, le groupe de direction du projet a choisi d'inclure les mineures et mineurs de plus de 15 ans. Une lettre a été adressée à l'ensemble de la population de 15 ans ou plus. En outre, des affiches ont été apposées à différents endroits (hall d'immeubles, commerces) du quartier avec la volonté de favoriser la participation de la population, mais aussi des usagères et usagers. Nous avons également effectué une permanence le 16 avril et distribué des flyers. Les affiches, les lettres et les flyers contenaient des explications et des liens (codes QR et liens simplifiés) vers le questionnaire en ligne. Pour encourager la participation, nous avons aussi annoncé un tirage au sort pour gagner des bons de 50 CHF valables dans 200 commerces genevois. Cinq habitantes ou habitants de la Chapelle ont ainsi reçu un bon à l'issue de l'enquête.

Le questionnaire contenait des questions sociodémographiques (genre, groupe d'âge, statut d'occupation du logement, revenu, etc.) ainsi que des questions sur les raisons de l'emménagement et les aspirations résidentielles (les lieux et types de logements préférés). Une série de questions concernait la satisfaction vis-à-vis du logement et de ses différentes dimensions, puis une série de questions sur différents aspects du quartier, regroupés en thèmes :

- Accessibilité et mobilité
- Commerces, services et vie sociale
- Qualité des espaces et cadre de vie
- Densité, mixité sociale et mixité générationnelle du quartier

Afin de tenir en compte de l'importance variable que chaque indicateur peut avoir selon la personne, nous avons à chaque fois demandé le degré de satisfaction par rapport à un critère (par exemple s'il est facile d'y venir en voiture), puis de préciser à quel point c'est un critère important de son point de vue. En effet, la qualité de vie dépend de critères pondérés différemment selon chaque personne.

Pour les personnes fréquentant le quartier à d'autres titres que celui d'habitante ou d'habitant (pour le travail ou leurs loisirs, par exemple), nous avons adapté le questionnaire pour ne garder qu'une partie des questions sociodémographiques et les questions concernant le quartier.

Entretiens individuels sur place

Un volet qualitatif a été développé afin de compléter et d'enrichir les données chiffrées. Celui-ci visait quatre objectifs :

- 1) analyser comment les habitantes et habitants interprètent les questions du questionnaire pour faciliter la compréhension des résultats statistiques
- 2) offrir la possibilité de traiter des sujets non couverts par le questionnaire
- 3) examiner les processus dynamiques qui sous-tendent les perceptions, en cernant l'évolution et les trajectoires des individus en matière de perception de la qualité de vie
- 4) approfondir le vécu spécifique d'individus et de formes de vie sous-représentées dans le questionnaire (personnes à mobilité réduite, enfants, minorités, etc.)

Des entretiens ont été menés de manière spontanée avec des personnes rencontrées sur place, ainsi que lors de la permanence annoncée à l'avance afin de permettre aux habitantes, habitants et visiteuses et visiteurs de venir échanger avec l'équipe en charge de l'étude.

Des entretiens semi-directifs ont permis d'aborder les grands thèmes du questionnaire, tout en laissant la possibilité d'aborder d'autres sujets évoqués librement par les participantes et participants. Les échanges ont eu lieu avec :

- des personnes ayant déjà répondu au questionnaire
- des personnes ne l'ayant pas rempli
- des adultes et des mineures et mineurs à partir de 15 ans

Ces entretiens ont également été l'occasion de recueillir des informations localisées : les personnes interrogées pouvaient montrer directement les lieux ou situations évoquées, facilitant ainsi la contextualisation des propos.

La majorité des échanges ont eu lieu en face à face individuel, mais certains se sont déroulés en petits groupes ou avec des couples. Dans tous les cas, les personnes étaient informées de la démarche de recherche, du traitement confidentiel des données et de l'anonymisation garantie de leurs propos.

Focus group

Un *focus group* (ou groupe de discussion) est une méthode qualitative consistant à réunir un petit groupe de personnes pour discuter d'un sujet précis, sous la conduite d'une animatrice ou un animateur (dans ce cas, les chercheuses et chercheurs mandatés). Cette technique permet de recueillir des points de vue, perceptions et expériences variées dans un cadre interactif, où les échanges entre participantes et participants peuvent enrichir la production d'informations.

Pour l'étude de la Chapelle, deux focus groups d'environ 1 h 30 chacun ont été organisés, avec une dizaine de participantes et participants à chaque fois.

Le premier focus group regroupait exclusivement des femmes allophones résidant en logement social. L'objectif était de créer un espace d'expression pour un groupe social souvent sous-représenté dans les données quantitatives et qualitatives recueillies.

Le second focus group a été constitué en recontactant, de manière aléatoire, des personnes ayant laissé leurs coordonnées à la fin du questionnaire pour participer à ce type de rencontre. Ce groupe a finalement reproduit certains biais fréquents : surreprésentation de femmes, de personnes de plus de 50 ans et de personnes suisses. La grande majorité des participantes et participants étaient locataires à loyer libre ou propriétaires.

2.2. Biais, précautions et limites

Afin de garantir la transparence et de faciliter l'interprétation des résultats, il est important de signaler les principaux biais et limites de cette recherche, ainsi que les précautions à garder à l'esprit lors de la lecture.

Biais d'échantillonnage

- **Surreprésentation de certaines catégories de population.**
Le questionnaire en ligne, le deuxième focus group ainsi que plusieurs entretiens in situ ont réuni proportionnellement davantage de personnes de nationalité suisse, et moins de résidentes et résidents issus de logements sociaux. Ce type de biais est fréquent dans les enquêtes locales. Les résultats présentés doivent donc être interprétés en tenant compte de ces limites.

Poids relatif et interprétation des commentaires négatifs

Les données qualitatives recueillies — via le questionnaire, les focus groups et les entretiens — contiennent proportionnellement plus de commentaires négatifs que positifs. Cela ne signifie pas pour autant que les participantes et participants sont globalement insatisfaits :

- Les personnes interrogées ont compris que la démarche visait aussi à identifier les points faibles du quartier. Or, ces aspects nécessitent plus de détails que les aspects positifs, souvent exprimés brièvement (« quartier agréable », « bonne ambiance »).

- Les « problèmes » ont donc occupé une place importante dans les échanges, sans refléter nécessairement une évaluation globale négative.
- Il est possible que les personnes ayant accepté de participer à un entretien ou à un focus group soient aussi celles qui avaient davantage de préoccupations à partager. Nous ne disposons cependant pas d'éléments permettant de relier ce biais d'autosélection à leur niveau de satisfaction globale.
- Le présent rapport a pour objectif de dresser un état des lieux et d'identifier des pistes d'amélioration pour de futurs projets urbains. Les éléments négatifs ont donc été détaillés volontairement, car ils constituent des leviers d'action concrets.

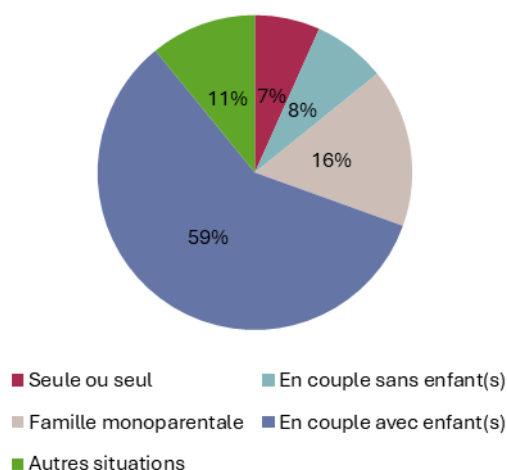
Autres précisions méthodologiques

- **Interprétation des niveaux de satisfaction**
Les questions de satisfaction vis-à-vis du quartier portaient sur des affirmations telles que « il y a suffisamment de commerces à proximité », avec des réponses possibles allant de « tout à fait » à « pas du tout ». Pour l'analyse, les réponses « plutôt oui » sont considérées comme reflétant une satisfaction, et les réponses « tout à fait » comme une très grande satisfaction.
- **Traitement des données qualitatives**
Les éléments qualitatifs présentés proviennent des commentaires laissés en fin de questionnaire et des échanges lors des entretiens ou focus groups. Leur orthographe a été corrigée pour en faciliter la lecture, tout en conservant le vocabulaire, la ponctuation et les majuscules emphatiques d'origine. Les propos stigmatisants ou discriminatoires ont été systématiquement paraphrasés, non pour en minimiser la portée, mais afin de ne pas relayer directement des stéréotypes.
- **Croisements statistiques**
De nombreux croisements de variables ont été réalisés. Même si les résultats négatifs (absence de lien entre deux variables) sont parfois instructifs, nous ne les avons pas tous mentionnés pour des raisons de place.
- **Perception du périmètre d'étude**
Si pour l'équipe d'enquête le périmètre du quartier et la limite entre La Chapelle et Les Sciers (juste de l'autre côté de l'école, dans la commune de Plan-les-Ouates) étaient clairement définis, il l'était moins pour les habitantes et habitants. Ces derniers ne perçoivent pas toujours ces deux secteurs comme distincts et considèrent souvent les équipements publics comme communs.
- **Prise en compte des visiteuses et visiteurs**
Les réponses des 29 personnes ayant indiqué ne pas habiter dans le quartier, mais le fréquenter, ont été intégrées dans les analyses à l'échelle globale. Leur échantillon étant trop réduit, elles n'ont pas pu faire l'objet d'un traitement statistique séparé.

3. ANALYSE DES RÉSULTATS

3.1. Profils des répondantes et répondants

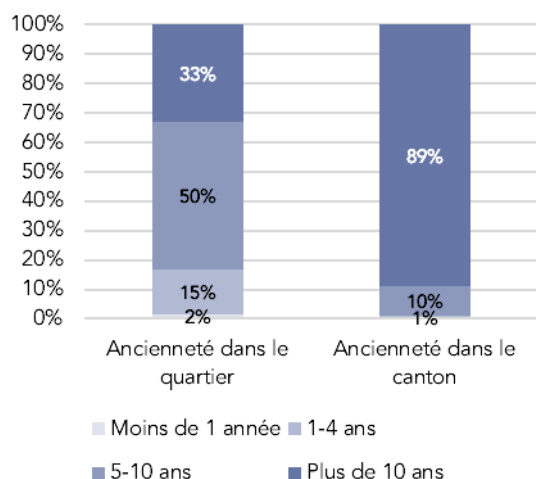
FIGURE 1 : STRUCTURE DES MÉNAGES



Dans le quartier de la Chapelle à Lancy, ce sont 296 personnes qui ont participé à l'enquête, dont 90 % vivant dans le quartier (le reste étant des visiteuses et visiteurs). Le quartier comptait 2113 résidentes et résidents à la fin de l'année 2024, dont 1407 de 15 ans et plus². Le taux de réponse est de 18 %.

Parmi les habitantes et les habitants qui ont participé à l'enquête, on dénombre 61 % de femmes, 52 % de personnes âgées de 26 et 44 ans, 15 % de moins de 26 ans et seulement 2 % de personnes de 65 ans et plus. Les femmes sont surreprésentées dans l'enquête ; les moins de 25 ans sont sous-représentés — ce qui est classique dans les enquêtes — et la classe d'âge de 26 à 44 ans est surreprésentée³. La part de personnes de 65 ans et plus est faible dans l'enquête, mais elle l'est également dans le quartier (2 % de 65 ans et plus selon l'OCTSTAT 2024).

FIGURE 2 : ANCIENNETÉ DANS LE QUARTIER ET DANS LE CANTON DE GENÈVE



Environ 8 % des habitantes et habitants déclarent avoir un problème de santé ou sont en situation de handicap qui limite leur mobilité, dont 2 % fortement⁴. Ce dernier

² Pour rappel, seules les personnes de plus de 15 ans ont été invitées à répondre à l'enquête. Source : OCTSTAT 2024.

³ Source : OCTSTAT 2024.

⁴ Il a été demandé à ces individus dans quelle mesure le quartier était adapté aux personnes à mobilité réduite. En raison du nombre de personnes très limité ayant répondu à cette question, nous évoquerons les chiffres uniquement de manière absolue et avec prudence : ainsi, parmi les 18 personnes ayant des contraintes en termes de mobilité, 6 déclarent que le quartier n'est pas ou peu adapté.

taux étant de 5 %⁵ à l'échelle nationale, on peut expliquer ce résultat par le fait que la population du quartier est plutôt jeune.

Les participantes et participants à l'enquête sont en majorité des familles (59 % de familles biparentales et 16 % de familles monoparentales), auxquelles s'ajoutent quelques individus résidants encore chez leurs parents parmi les plus jeunes (Figure 1) ; 54 % des ménages comptent plus de 4 personnes.

En termes d'activité principale, 75 % des habitantes et habitants qui ont répondu à l'enquête sont actifs sur le marché du travail, 45 % ont des formations de niveau tertiaire. Ce taux est de 41 % au niveau cantonal⁶, mais les personnes les plus diplômées participent davantage aux enquêtes ; ce chiffre ne reflète donc pas forcément la composition du quartier. 36,5 % déclarent un revenu mensuel brut du ménage situé entre 4001 à 8000 francs et 26,5 % entre 8001 à 12 000 francs, les deux catégories les plus importantes ; 14 % des individus ont un revenu inférieur à 4000 francs.

72,5 % des habitantes et habitants ayant répondu à l'enquête ont la nationalité suisse (64 % au niveau de la commune), 21 % un permis C et 5 % un permis B. La très grande majorité est installée depuis plus de 10 ans dans le canton, seul 1 % y est depuis moins de 5 ans. 83 % vivent depuis plus de 5 ans dans le quartier (Figure 2).

Concernant le statut du logement, 80 % des participantes et participants à l'enquête sont locataires dans le quartier et 19 % sont propriétaires (1 % vit en colocation ou sous-location). Alors que 33 % des locataires ayant répondu à l'enquête ont une formation HES ou universitaire, c'est le cas de 44 % des propriétaires. En matière de revenus, plus de la moitié des ménages propriétaires disposent d'un revenu de plus de 12 000 francs, ce qui n'est le cas que de 17 % des locataires. Du côté des bas revenus (moins de 4 000 francs), ils représentent 15 % des locataires, contre à peine 3 % des propriétaires. Les propriétaires sont en outre un peu plus âgés, sont davantage suisses et ont moins d'enfants.

Quant aux visiteuses et visiteurs, seuls 29 ont participé à l'enquête, ce qui rend difficile de les qualifier avec précision. Les deux raisons principales qui les amènent régulièrement dans le quartier sont d'une part les balades et l'utilisation des espaces verts et d'autre part la visite d'amis ou de membres de la famille ; quelques personnes indiquent que leur enfant va à l'école ou à la crèche dans le quartier, ce qui suggère des personnes vivant à proximité directe du quartier, par exemple aux Sciers. La faiblesse de l'échantillon de visiteuses et visiteurs ne permet pas de spécifier les réponses pour cette catégorie. Sauf indications contraires, leurs réponses sont agrégées avec celles des habitantes et des habitants.

3.2. Qualité de vie, choix et aspirations résidentiels

La qualité de vie dans les villes est souvent appréhendée à travers des indicateurs « objectifs » comme la criminalité, le niveau des loyers, la pollution ou les revenus. Si ces critères sont importants, ils ne permettent pas de saisir comment les habitantes et habitants vivent réellement leur environnement, encore moins à l'échelle de leur quartier. Certains outils visant à évaluer des quartiers incluent la perception des habitants, mais de manière marginale, tandis que d'autres reposent uniquement sur quelques critères dont l'importante est établie a priori. Ces approches, souvent standardisées, sont limitées, car elles réduisent la complexité du vécu et codent de manière normative des situations qui peuvent être perçues très différemment selon les personnes.

À l'opposé, des enquêtes qualitatives mettent en lumière la qualité « vécue », insistant sur l'interdépendance entre logement, cadre de vie, relations sociales et conditions d'existence. Elles montrent que la satisfaction n'est pas uniquement liée aux caractéristiques mesurables d'un quartier : une personne peut se dire attachée à un lieu malgré ses défauts. Les attentes varient selon les trajectoires de vie, les besoins, les expériences passées et les aspirations ; elles peuvent même être contradictoires, comme vouloir un quartier animé, mais calme la nuit.

Pour cette étude, la qualité de vie a été abordée sous trois dimensions complémentaires : la qualité sensible (plaisir ou inconfort ressenti face à un lieu), la qualité sociale (organisation des relations entre habitants et convivialité du quartier) et la qualité fonctionnelle (praticité de la vie quotidienne, accessibilité des services et infrastructures). De plus, l'étude analyse la qualité de

⁵ <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/sante/etat-sante/handicaps.html>

⁶ <https://www.ge.ch/document/niveau-formation-population-residente>

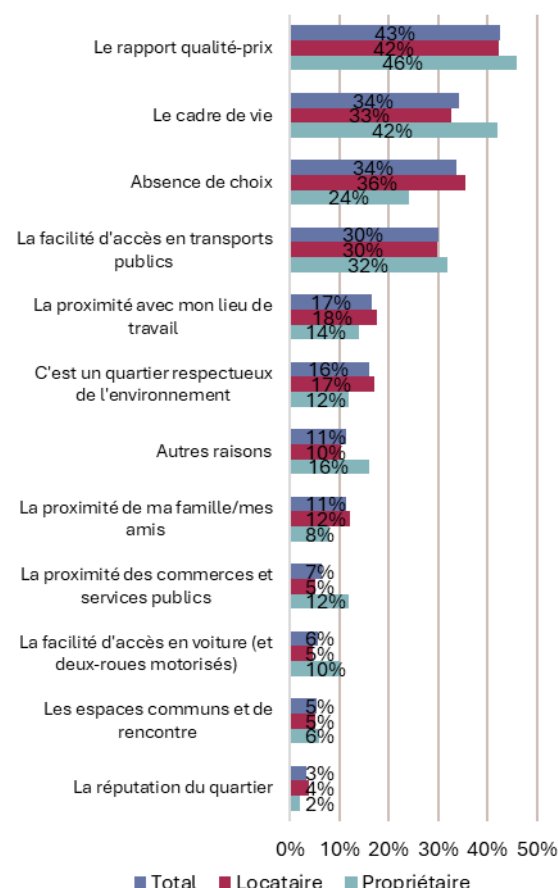
vie en tenant compte de la diversité des modes de vie résidentiels, c'est-à-dire de l'articulation entre aspirations, pratiques quotidiennes et configurations familiales. Les choix résidentiels ne sont pas aléatoires : ils dépendent de priorités diverses selon les groupes sociaux, qui accordent une importance variable aux critères comme le calme, la proximité d'écoles ou la vie associative et peuvent être plus ou moins contraints par le contexte du marché du logement ou les ressources économiques à disposition. La qualité de vie apparaît ainsi comme une construction multifactorielle, influencée non seulement par le quartier, mais aussi par la santé, la situation familiale ou les conditions de logement. L'outil développé dans cette étude cherche à intégrer cette complexité en reliant satisfaction, caractéristiques sociodémographiques et déterminants identifiés dans la littérature, afin de mieux comprendre ce qui façonne l'expérience résidentielle.

Une approche sensible à la diversité des modes de vie considère que la qualité vécue dépend en grande partie de la manière dont son environnement de vie répond à ses aspirations. Nous avons donc demandé aux répondantes et répondants les raisons pour lesquelles ils ou elles ont emménagé dans le quartier. Nous avons proposé une série de 10 dimensions du quartier qui sont souvent mentionnées dans les enquêtes sur les choix résidentiels, en demandant « Pourquoi avez-vous choisi d'habiter dans le quartier ? » (maximum 3 choix). Une 11^e option — « Je n'ai pas vraiment choisi » — a été cochée par 34 % des enquêtées et enquêtés. En effet, dans le contexte de pénurie de logements décrit en introduction, il faut disposer de revenus élevés pour pouvoir choisir librement son lieu de vie. Parmi les répondantes et répondants ayant indiqué « Je n'ai pas vraiment choisi », seules 26 % se déclarent très satisfaites ou très satisfaits de leur quartier contre 32 % chez celles et ceux qui n'ont pas coché cette option, ce qui met en évidence une satisfaction moindre lorsque le choix est perçu comme contraint.

Parmi les motifs d'installation dans le quartier (Figure 3), les plus importants sont les suivants :

- Le rapport qualité prix (43 %)
- Le cadre de vie (34 %)
- La facilité d'accès en transports publics (30 %)
- La proximité du lieu de travail (17 %), le côté respectueux de l'environnement du quartier (16 %) ou encore la proximité de la famille/des amis (11 %).

FIGURE 3 : RAISONS IMPORTANTES DANS LE CHOIX D'EMMÉNAGER DANS LE QUARTIER



Quelques différences sensibles entre propriétaires et locataires apparaissent. De manière générale, les propriétaires ont mentionné davantage de raisons ; ils ont été motivés par le rapport qualité-prix, le cadre de vie, mais aussi les questions d'accessibilité ou de proximité. En outre, s'il est évident qu'une partie au moins des locataires — en particulier les personnes au bénéfice de logements sociaux — n'ont pas véritablement choisi leur installation dans le quartier, un propriétaire sur quatre estime avoir été contraint dans son choix. Ceci s'explique aussi par la difficulté d'acquisition d'un logement en PPE sur le marché genevois.

En complément, les aspirations résidentielles des habitantes et des habitants ont été questionnées. Il apparaît que la majorité aspire à vivre dans la périphérie d'une grande ville, ce qui correspond tout à fait à la situation du quartier (Figure 4). 37 % souhaiteraient une localisation plus rurale et 10 % souhaiteraient vivre davantage en ville. À mi-chemin entre un centre urbain dense et la campagne genevoise, le quartier de la Chapelle semble répondre à ces aspirations de prime abord antinomiques. Une bonne accessibilité à la ville (renforcée par l'arrivée du CEVA) et à la campagne est donc particulièrement importante aux yeux des personnes habitant le quartier.

Cet intérêt pour la ruralité se retrouve dans le type de logement souhaité (Figure 5) : 61 % des habitants aspirent à vivre dans une maison, principalement individuelle. Ce constat se retrouve davantage parmi les locataires que les propriétaires. Cette aspiration plutôt forte à la maison individuelle se retrouve dans l'ensemble des études menées sur ces questions de choix résidentiel en Suisse. Quant aux personnes qui préfèrent vivre dans un appartement, c'est très clairement à des immeubles modernes et neufs qu'elles aspirent (35 %) — ce qui correspond à la typologie du bâti du quartier ; seuls 4 % des habitantes et des habitants préféreraient un immeuble ancien avec cachet.

Parmi les habitantes et habitants de la Chapelle, ce sont celles et ceux aspirant à vivre en périphérie d'une grande ville qui sont les plus satisfaites et satisfaits de leur quartier (37 % de très satisfaites et très satisfaits), ce qui s'avère cohérent avec la situation du quartier. Les personnes souhaitant habiter dans un village proche de la ville ou à la campagne sont moins satisfaites avec respectivement 31 % et 12 % de très satisfaites. Les personnes aspirant à vivre en centre-ville et dans une ville moyenne sont trop peu nombreuses (15 et 9 respectivement) pour tirer des conclusions.

Les critères de choix résidentiels, de même que les aspirations en matière d'environnement de vie et de type de logement nous montrent que les répondantes et répondants au questionnaire ont sans doute des définitions différentes de la qualité de vie. Dès lors, il semble nécessaire d'analyser la satisfaction exprimée par les habitantes et habitants en la mettant en lien avec l'importance accordée au critère concerné. En effet, une même insatisfaction n'a pas le même poids selon qu'elle est jugée essentielle ou secondaire par une majorité des répondantes et répondants. Notons que le fait qu'une minorité juge un critère important ne signifie pas que c'est un point mineur. Des aménagements adaptés aux personnes à mobilité réduite ne sont pas une priorité pour la majorité valide, mais ils sont indispensables pour les personnes concernées.

FIGURE 4 : ASPIRATIONS RÉSIDENTIELLES :
LOCALISATION SOUHAITÉE

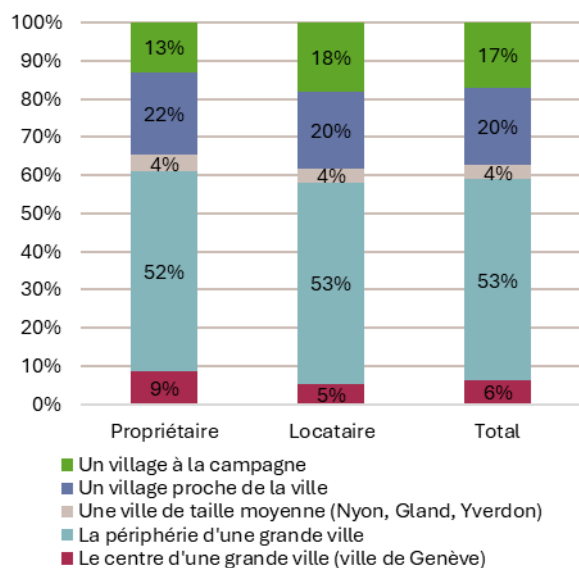
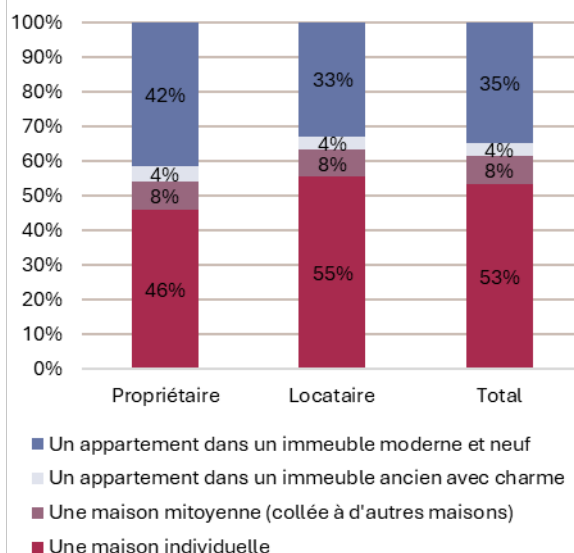


FIGURE 5 : ASPIRATIONS RÉSIDENTIELLES :
TYPE DE LOGEMENT SOUHAITÉ



L'enjeu est donc d'identifier non seulement les domaines où le niveau de satisfaction est faible, mais aussi de comprendre si ces domaines correspondent à des attentes fortes et pour qui. C'est pourquoi nous aborderons toujours simultanément le niveau de satisfaction et l'importance perçue de chaque critère, afin de rendre compte avec précision des priorités et préoccupations des habitantes et habitants. Nous verrons que l'importance de certains critères fait presque l'unanimité : le sentiment de sécurité, la présence de commerces à proximité, des espaces extérieurs agréables et verts, et une bonne accessibilité à pied et en transports publics. D'autres, au contraire, semblent préoccuper qu'une minorité des répondantes et répondants : c'est le cas des véhicules partagés. Ces critères relatifs aux modes de transports comme la voiture ou le vélo sont considérés comme un peu moins importants, car ils concernent des pratiques de mobilités différentes. La question de l'importance ne reflète ainsi pas uniquement des préférences stables, mais aussi des pratiques qui peuvent changer.

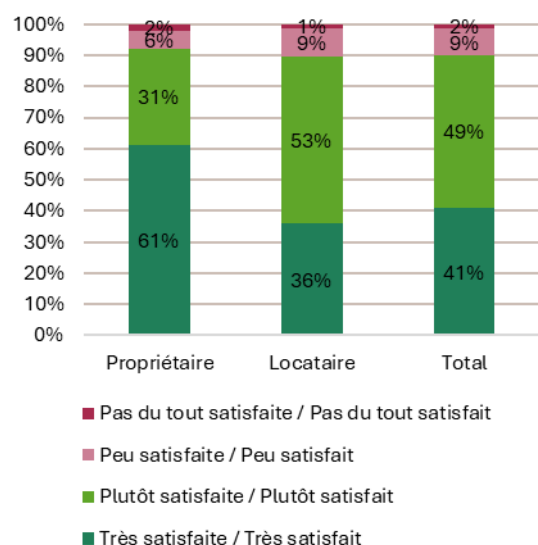
Avant d'évoquer la satisfaction avec le quartier, nous allons analyser les réponses qui concernent le logement, sachant que l'expérience du logement détermine en partie le vécu du quartier. Dans cette section, nous avons renoncé à évaluer l'importance des critères afin d'alléger le questionnaire. Toutefois, l'analyse de l'ensemble de l'échantillon (voir le rapport comparatif portant sur le quartier de la Chapelle à Lancy, l'écoquartier de la Jonction à Genève et le quartier des Vergers à Meyrin) montre que la taille est le facteur le plus influent. Si les répondantes et les répondants sont satisfaites et satisfaits de la taille de leur appartement, ils ou elles ont de bonnes chances d'être satisfaites et satisfaits avec leur appartement de manière générale. Le deuxième critère le plus influent est l'isolation contre le bruit, puis vient l'équipement de la cuisine. Dans une moindre mesure, la luminosité, le nombre de pièces, la vue et le prix contribuent aussi à la satisfaction.

Quelles différences entre propriétaires et locataires dans l'évaluation du quartier ?

Dans le quartier de la Chapelle, les locataires évaluent moins bien l'accessibilité voiture, l'offre en vélos partagés et les espaces de jeux pour enfants que les propriétaires. Les propriétaires quant à eux évaluent moins bien l'esthétisme du quartier. Ils sont moins satisfaits également de la disponibilité des salles communes et de la prise en compte de leurs avis. Finalement, les propriétaires sont plus nombreux à considérer que la mixité sociale est trop forte et que la mixité générationnelle est trop faible. Il est difficile d'estimer dans quelle mesure ces différences dépendent directement du statut (propriétaire ou locataire) et d'attentes différentes qui en découlent (par ex. prise en compte de l'avis dans la gestion, ancrage sur le long terme dans le quartier) ou si elles renvoient plutôt aux différences sociodémographiques entre propriétaires et locataires ; les premiers étant par exemple plus âgés que les seconds et plus souvent de nationalité suisse.

3.3. Satisfaction vis-à-vis du logement

FIGURE 6 : SATISFACTION AVEC LE LOGEMENT



D'une manière générale, les habitantes et les habitants de la Chapelle sont satisfaits de leur logement (Figure 6). Les propriétaires sont 61 % à se déclarer très satisfaits contre seulement 36 % des locataires.

La satisfaction générale se retrouve lorsque les différentes caractéristiques du logement sont analysées. Pour l'ensemble des caractéristiques testées, plus de 80 % des habitantes et habitants du quartier sont satisfaits, hormis au sujet de l'isolation contre le bruit (78 %).

Les résultats au sujet de l'isolation phonique doivent être interprétés avec prudence. En effet, il était demandé d'évaluer la satisfaction par rapport à « l'isolation contre le bruit ». Lors des focus groups, plusieurs personnes (locataires et propriétaires) se sont dites satisfaites de l'isolation intérieure des logements, mais ont souligné qu'ouvrir les fenêtres, notamment en été ou pendant la

nuît, les exposait aux nuisances sonores extérieures (notamment les cris des enfants qui jouent). Il n'est donc pas impossible qu'au lieu d'évaluer l'efficacité de l'isolation acoustique du bâtiment, les répondantes et les répondants aient évalué leurs désagréments liés au bruit ambiant lorsque les fenêtres sont ouvertes.

Les valeurs de satisfaction les plus hautes concernent la luminosité (95 % d'habitants satisfaits) et le prix (91 %) (Figure 7).

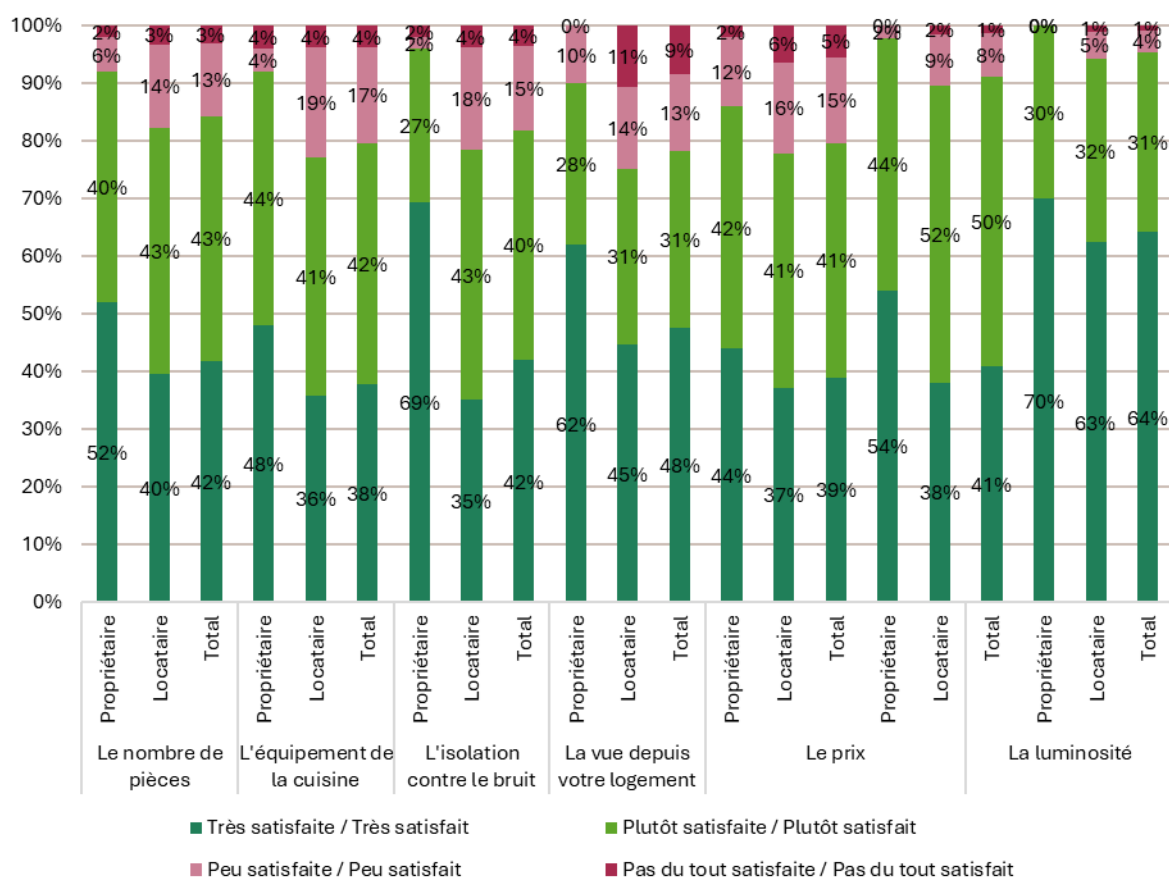
Sur l'ensemble des critères d'évaluation du logement, les propriétaires apparaissent plus satisfaits que les locataires. Les différences les plus marquantes concernent l'équipement de la cuisine, le nombre de pièces et l'isolation contre le bruit. Ces différences sont probablement partiellement dues au fait que les locataires sont en partie dans des logements sociaux. D'une part, ceux-ci ne sont pas choisis, ou du moins pas avec autant de liberté que sur le marché libre. D'autre part parce que les locataires ont l'occasion d'observer ou de visiter d'autres immeubles — parfois plus récents ou de standing supérieur — avec lesquels leur logement ne soutient pas la comparaison. Un locataire rencontré nous a expliqué :

Avant la cour intérieure n'avait pas de toit, il pleuvait et neigeait à l'intérieur. On avait des étudiants en architecture qui venaient voir tellement c'était spécial. Après la loi a changé je crois et ils ont mis un toit. Mais ça reste ouvert en bas vers les portes, le vent entre (...) Au 9 c'est mieux. Et d'autres immeubles ont de meilleures salles communes, c'est plus récent. Une fois j'étais invité, je me suis dit « wow », ça n'a rien à voir avec ce qu'on a dans notre immeuble ! Je dis toujours que c'est des architectes pervers qui ont fait ces immeubles, avec le froid, mais aussi parce qu'il y a ces grandes fenêtres qui donnent sur l'intérieur, quand tu montes les escaliers tu vois dans les appartements des gens, c'est pas possible. (Entretien, avril 2025)

Les propos de ce père de famille concernent les immeubles de logement social du Chemin de Compostelle 1, 3, 5 et 7. Les cuisines font particulièrement l'objet de mécontentement. Un autre résident a tenu à nous faire visiter son logement « de l'Hospice » dans un de ces immeubles, pointant l'insuffisance de la cuisine, de sa ventilation ou encore des interrupteurs qui ne sont plus bien fixés au mur. Son appartement n'est pas de ceux dont la grande fenêtre donne sur la cour et offre l'intérieur aux regards de toutes et tous, mais sa porte d'entrée et le panneau latéral qui sépare l'appartement de la cour et des coursives sont en verre dépoli. Outre l'impossibilité d'obscurcir la pièce commune — s'il veut faire dormir un invité dans le salon, par exemple — cela limite son sentiment d'intimité puisqu'il observe en transparence les passages sur les coursives, qui donnent à chaque fois l'impression d'une présence dans l'appartement.

Ces préoccupations semblent surtout liées aux premiers immeubles de logements sociaux construits dans le quartier. Dans l'ensemble, propriétaires et locataires semblent être satisfaits avec les différentes composantes de leur logement.

FIGURE 7 : SATISFACTION AVEC LE LOGEMENT, DÉTAIL DES CARACTÉRISTIQUES (CHAPELLE, DIFFÉRENCES ENTRE PROPRIÉTAIRES ET LOCATAIRES)



Pas ou peu de différences de genre apparaissent dans l'évaluation des critères, en revanche les personnes sans la nationalité suisse sont sensiblement moins satisfaites sur plusieurs aspects de leur logement comme la taille, le nombre de pièces, l'équipement de la cuisine ou encore l'isolation contre le bruit. Ces différences sont potentiellement liées à celles observées entre locataires et propriétaires, ces derniers étant davantage des Suisses (87 % contre 69 % parmi les locataires enquêtés).

Le focus group mené avec des femmes allophones, toutes issues d'un parcours migratoire et résidant dans des logements sociaux, confirme la situation particulière des logements sociaux. Il en ressort notamment que ces logements ne comportent pas toujours un nombre de pièces suffisant au regard de la taille des ménages. Une participante a, par exemple, témoigné de la difficulté de vivre à cinq (deux parents et trois enfants) dans un logement de 3,5 pièces avec une seule salle de bain. Une autre participante raconte attendre depuis plus d'une année d'être relogée, avec sa famille, dans un appartement avec une pièce de plus (toujours dans le quartier de la Chapelle).

Ces femmes, majoritairement au foyer, attachent une grande importance à la cuisine, perçue comme un espace central du quotidien. Cela pourrait expliquer en partie un jugement plus sévère sur ce critère. Des entretiens menés avec d'autres habitantes de logements sociaux ont d'ailleurs révélé que la taille des cuisines reste inchangée, quel que soit le nombre de pièces du logement. Certaines d'entre elles semblent davantage conçues comme de simples « points de cuisson » que comme de véritables espaces de préparation et de convivialité. Ces éléments contribuent probablement à la satisfaction plus faible observée chez les locataires et les personnes sans nationalité suisse concernant l'équipement de la cuisine.

Père de deux enfants, un homme nous a expliqué que la cuisine était source de tension dans son ménage :

Le problème principal de nos appartements, ça reste la cuisine, elle est trop petite, ils ont fait les mêmes pour les 2, 3 et 4 pièces. Nous sommes 4 et on se marche dessus. Même avec ma femme, on ne peut pas cuisiner à deux, on se rentre dedans. C'est plus un « point de reconditionnement » qu'une cuisine, c'est surtout pour réchauffer des plats. Pour vraiment cuisiner, ça ne va pas. La ventilation n'est pas suffisante, c'est juste un filtre. Quand on fait griller des trucs, il y a du brouillard dans tout l'appartement. Ils disent que c'est important d'avoir une bonne alimentation, on essaie de transmettre ça à nos filles, mais c'est pas facile de cuisiner ensemble dans un si petit espace. (Entretien, avril 2025)

Enfin, pour ce qui concerne l'isolation phonique, la différence d'appréciation entre Suisses et non-Suisses (ces derniers étant davantage locataires, notamment en LUP) pourrait également provenir d'un éventuel différentiel de qualité des matériaux (notamment isolants) entre les bâtiments PPE et d'autres bâtiments. Une autre hypothèse concerne la situation des bâtiments ; en effet, les bâtiments au Ch. de Compostelle 1 et 3 sont particulièrement exposés au bruit des enfants puisqu'ils donnent directement sur la place de jeux du quartier.

Le bruit est mentionné dans plusieurs commentaires en fin de questionnaire, à interpréter toutefois avec prudence, car il est important de rappeler que « calme » reste l'un des termes les plus fréquemment utilisés pour qualifier le quartier.⁷ Il ressort de ces commentaires deux sources de bruit — celui lié aux enfants jouant à l'extérieur, et celui lié aux regroupements de personnes autour des aménagements pour les grillades — et un effet saisonnier : la gêne semble exacerbée en été (certainement du fait que cette saison est davantage propice aux regroupements de personnes à l'extérieur et que les habitantes et habitants ouvrent davantage leurs fenêtres). En voici deux extraits :

Bruit h24 surtout l'été ; enfants dehors après 22 h [...]. L'été la police est appelée au minimum une fois par semaine, car demander gentiment de pouvoir dormir fenêtre ouverte ne sert à rien. [...] (Commentaire issu du questionnaire)

Certains habitants du quartier ne respectent pas du tout les directives ni le voisinage. Dans le parc qui entoure le quartier, il est marqué que pour le respect du voisinage le silence est de mise dès 22 h. Cependant, des jeunes font souvent du vacarme, écoutent de la musique forte et boivent jusqu'à parfois 3 h du matin en été, et ce, devant les logements (évidemment ils ne vont pas se fatiguer à aller plus loin). A quoi cela sert de mettre des règles si personne ne fait rien pour qu'elles soient respectées ? (Commentaire issu du questionnaire)

Les jeunes mentionnent également une moins grande satisfaction pour l'isolation contre le bruit (ce qui peut renvoyer aux critiques concernant le bruit dans les espaces publics du quartier).

⁷ Les commentaires individuels peuvent influencer la lecture globale des résultats, bien qu'ils émanent d'une minorité de personnes.

3.4. Satisfaction vis-à-vis du quartier

3.4.1. Images du quartier

Afin de cerner les perceptions générales du quartier, nous avons demandé aux répondantes et répondants de décrire le quartier en trois mots (Figure 8).

FIGURE 8 : IMAGES ASSOCIÉES AU QUARTIER

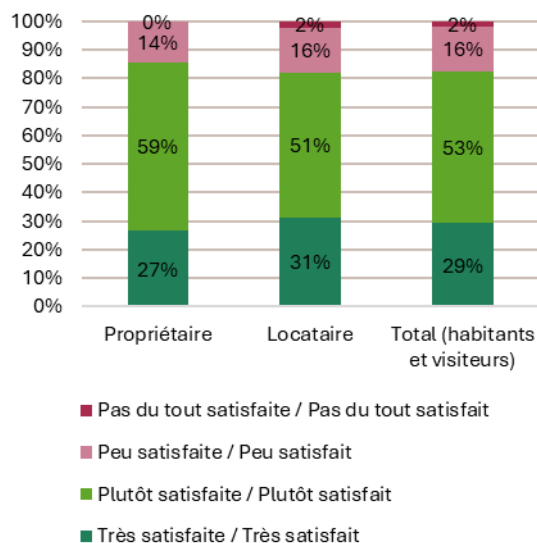


Cette question était posée en tout début de questionnaire afin de limiter au maximum une possible influence du questionnaire sur les réponses et le vocabulaire employé. Après un léger travail de recodage, il en ressort un nuage de mots particulièrement orienté vers la tranquillité et la nature qui dépeint un lieu ressourçant (« calme », « vert », « paisible ») où l'on se sent bien (« agréable »). Le quartier est également décrit comme un lieu de sociabilité (« convivial », « vivant », « communautaire ») particulièrement adapté aux familles avec enfants (« familial ») et présentant une forte diversité culturelle (multiculturel). On note toutefois — dans une moindre mesure — quelques perceptions contraires décrivant le lieu comme inhospitalier ou manquant d'animation. Un autre aspect qui en ressort est sa situation géographique et son accessibilité (« proche de la ville », « proche de la campagne », « bien desservi en transports publics ») qui apportent un sentiment de confort et de commodité (« pratique »). Une polarisation apparaît dans la thématique de la sécurité, avec d'une part un vocabulaire autour des incivilités, du manque de sécurité et d'une mauvaise fréquentation, et à l'inverse des termes comme « sûr » et « paisible ». De manière similaire, la propreté du quartier fait l'objet de différentes perceptions (« propre », « sale »). Finalement, bien que de manière marginale, le caractère durable et sans voitures du quartier ressort. Globalement, il apparaît que les champs lexicaux utilisés pour décrire le quartier ont été couverts par le questionnaire, ce qui souligne l'adéquation des questions par rapport aux réalités des habitantes et habitants et usagères et usagers.

3.4.2. Satisfaction générale

De manière générale, la plupart des habitantes et des habitants du quartier, de même que les visiteuses et visiteurs, sont satisfaits (53 %) ou très satisfaits du quartier (29 %) (Figure 9). Ce constat vaut tant pour les propriétaires que les locataires, avec une satisfaction légèrement plus élevée chez les premiers. Cette différence peut s'expliquer en partie par une plus grande adéquation entre les aspirations résidentielles des propriétaires et leur situation effective dans le quartier. En effet, ceux-ci expriment une préférence un peu plus marquée pour les appartements situés dans des immeubles modernes et récents : une typologie architecturale qui correspond au quartier de la Chapelle. Par ailleurs, les propriétaires disposent généralement d'une plus grande marge de manœuvre dans le choix de leur logement, ce qui laisse supposer que leur lieu de résidence reflète davantage leurs préférences et aspirations. Enfin, leur satisfaction plus élevée pourrait également s'expliquer par des conditions matérielles de vie plus favorables. Les observations de terrain ont mis en évidence que les logements en PPE semblent, dans l'ensemble, de meilleure qualité : matériaux plus durables, esthétique plus soignée, balcons et cuisines plus spacieux, etc.

FIGURE 9 : SATISFACTION AVEC LE QUARTIER, SELON LE STATUT D'OCCUPATION



La faiblesse des effectifs limite les croisements avec d'autres variables sociodémographiques (par exemple avec le type d'autorisation de séjour). Cependant, on peut dire que les différences de satisfaction sont très faibles entre les groupes sociaux : l'ensemble des habitantes et des habitants apparaissent plutôt satisfaits⁸.

3.4.3. Accessibilité et mobilité

D'une manière générale, dans le quartier de la Chapelle, l'accessibilité est très bien évaluée et est un aspect important pour définir la qualité de vie (Figure 10). Les trajets à pied (96 % de personnes satisfaites) et à vélo (98 %) sont perçus comme surs et agréables, et l'accès en transports publics est également jugé satisfaisant (92 %). La possibilité de se déplacer à pied et l'accès en TP sont des aspects particulièrement valorisés par les habitantes et habitants dans leur qualité de vie. En effet, le niveau d'importance — personnes considérant le critère comme très important ou important — est indiqué à droite dans les graphiques.

Bien que considérée comme légèrement moins importante, l'accessibilité en voiture suscite davantage de critiques, avec seulement 77 % de satisfaction (Figure 10). Plusieurs points problématiques ont été relevés lors des focus groups, des entretiens et dans les commentaires au sondage. Le principal motif d'insatisfaction concerne le prix jugé trop élevé du stationnement pour les visiteurs, d'autant plus qu'il est payant 24 h/24 et qu'aucune zone bleue n'est disponible. Une femme d'une trentaine d'années, dont les enfants sont régulièrement gardés par leur grand-maman, explique le problème du stationnement :

Moi j'ai toujours un peu honte de proposer à mes amis et ma famille de venir chez moi parce que je sais qu'ils devront payer pour rester. Quand ma mère vient et reste pour la nuit, ça fait une somme non négligeable. Ça fait longtemps qu'on réclame un macaron, mais rien. Et c'est très contrôlé, même le 25 décembre ils viennent contrôler. C'est une manne financière pour la Fondation des parkings. Même pour aller à la Pause Gourmande, pour les clients, c'est payant.

Tout ça pour éviter quelques voitures ventouses, et quelques plaques frontalières, tout le monde est pénalisé. (Entretien, avril 2025).

Par ailleurs, la forte présence de voitures en circulation et de places de parking au cœur même du quartier apparaît en contradiction avec le principe d'un aménagement centré sur la mobilité douce, et soulève des inquiétudes en matière de sécurité, notamment pour les enfants, en raison de la vitesse excessive de certains véhicules. À ce propos, la même femme citée plus haute ajoute :

On aurait voulu un cocon circulaire, pas une grande ligne droite. En plus ça roule vite ! Et les enfants remontent cette route à pied quand ils vont à l'école. Il n'y a pas assez de séparation

⁸ Il n'y a pas de différences de genre, ni entre les personnes suisses et les non-suisses. Les couples sans enfant(s) et les moins de 25 ans semblent légèrement plus satisfaits.

entre le cheminement piéton et la route, pas de passage piéton non plus. En fait, ça devrait être une zone 20, mais même le 30 km à l'heure n'est pas respecté. (Entretien, avril 2025)

Des commentaires laissés dans le questionnaire abondent dans le même sens, notamment celui-ci :

Les espaces communs jouissent de pas mal de nature et les enfants peuvent circuler librement sans que les parents ne s'inquiètent trop de leur sécurité. Cependant, cela n'est plus vrai quand on arrive sur l'esplanade centrale qui n'est en fait qu'un parking à ciel ouvert qui coupe le quartier en deux et empêche une cohésion entre le nord et le sud du quartier. Dans l'idéal, cet espace devrait être repensé en place de jeux, zone de rencontre polyvalente comme pour la pétanque ou des pique-niques ou scènes pour le festival [...]. (Commentaire issu du questionnaire).

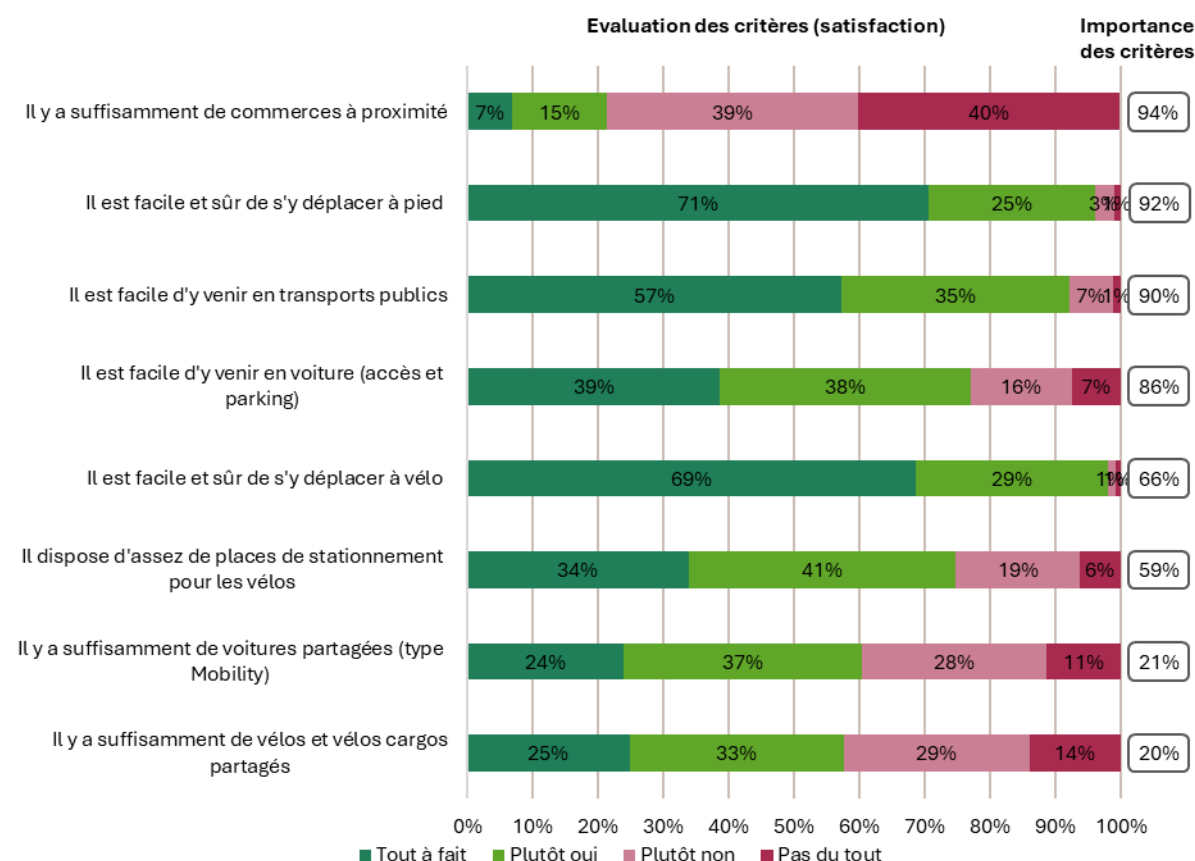
Enfin, plusieurs personnes ont souligné que l'accès en voiture n'est pas pratique : il nécessite souvent de faire un long détour pour rejoindre le quartier, ce qui, combiné à un trafic dense le matin, renforce le sentiment d'inefficacité de ce mode d'accès.

Quartier devenu inaccessible en voiture, toutes les rues ont été fermées autour du quartier, j'ai de grandes difficultés pour amener mon fils au cycle de Pinchat depuis le chemin du Pré-de-la-Raisse, je dois descendre aux Palettes qui est à l'opposé de Pinchat et nos invités, taxis, Uber se perdent systématiquement à cause de ce manque d'accessibilité. Il est urgent de revoir le plan de circulation autour du quartier ! (Commentaire issu du questionnaire)

À noter aussi que si les 500 mètres qui séparent le quartier de la gare de Lancy-Bachet ne sont pas un problème pour la plupart des habitantes et habitants, pour les personnes à mobilité réduite, ce trajet peut être long ; de même, l'accès pour les visiteuses et visiteurs en voiture est également considéré comme limité, élément problématique pour les personnes à mobilité réduite comme en témoignent certains de leurs commentaires. Un autre problème d'accessibilité soulevé concerne la distance entre le parking souterrain et les logements. Plusieurs personnes interviewées ont évoqué la difficulté de transporter leurs courses ou des charges lourdes sur ce trajet. Un couple de seniors, par exemple, raconte qu'il leur faut ouvrir cinq portes pour rejoindre leur logement depuis le parking, ce qui rend le transport des courses « infernal ». Pour certaines personnes, en particulier les plus âgées, cela suscite des préoccupations liées à leur santé physique, notamment des douleurs au dos. Certaines ont d'ailleurs pris l'habitude de solliciter l'aide des jeunes du quartier pour les aider à porter leurs courses.

L'offre de stationnement pour les vélos est globalement bien perçue, avec 75 % de personnes satisfaites (Figure 10). Les services de mobilité partagée, qu'il s'agisse des voitures, des vélos ou des vélos-cargos, sont évalués de manière un peu moins favorable, bien que la majorité des répondantes et répondants se disent satisfaites. Il convient toutefois de souligner que pour une grande partie des répondantes et répondants (79 %), la présence de ces services ne constitue pas un critère important dans leur qualité de vie. Parmi les personnes qui y accordent de l'importance, le niveau d'insatisfaction est notable : 44 % pour l'offre de voitures partagées (un seul véhicule Mobility disponible dans le quartier), et 39 % pour celle de vélos partagés (2 stations dans le quartier). Ces chiffres font écho aux échanges des focus groups, où plusieurs participantes et participants ont exprimé un manque de connaissance ou d'intérêt pour ces services. L'une d'elles relevait que, dans son immeuble d'environ 40 personnes, sa famille était la seule à utiliser Mobility. Elle critiquait le fait qu'il n'y ait qu'une seule voiture partagée disponible à la Chapelle — une petite voiture, souvent déjà prise — située à l'entrée de l'Esplanade. Elle soulignait qu'en revanche à Bachet, les voitures partagées étaient plus nombreuses.

FIGURE 10 : ÉVALUATION DE L'ACCESSIBILITÉ ET DE LA PRÉSENCE DE COMMERCES



Les personnes se déclarant à mobilité réduite ont pu s'exprimer sur l'adaptation du quartier à leur situation. Quatre d'entre elles jugent que le quartier est tout à fait adapté, huit disent plutôt oui, trois plutôt non et trois pas du tout.

Une a indiqué certaines contraintes liées à l'aménagement des logements (porte d'entrée non automatique, interphones trop hauts, baignoire plutôt que douche, etc.). D'autres, comme dans le commentaire suivant, soulignent la difficulté posée par la distance avec les commerces :

Les appartements en rez-de-chaussée sont adéquats, mais venir jusqu'ici, même depuis l'arrêt des bus, est très éprouvant pour des personnes à mobilité réduite ou pour une personne âgée. Quant aux courses, n'en parlons même pas.

Le manque d'accessibilité en voiture des pieds des immeubles est relevé par une personne à mobilité réduite, qui ajoute :

Les enfants jouent sur les chemins et juste devant les entrées des immeubles (logique : ils n'ont pas de vrai terrain pour jouer au ballon), ce qui est passablement insécurisant pour une personne à mobilité réduite. En réalité, je trouve très positif que des enfants puissent jouer dehors sans supervision parentale, mais j'apprécie moins de risquer de chuter à cause d'un tir mal maîtrisé.

Ce commentaire souligne que des éléments qui font la qualité de vie d'une partie de la population (des espaces piétons autour des immeubles, la possibilité pour les enfants de jouer où ils le souhaitent) peuvent représenter des contraintes pour d'autres. Ces besoins différents ne sont cependant pas impossibles à concilier.

3.4.4. Commerces et services

L'offre en commerces à proximité — critère important pour l'ensemble des habitants (94 %) — est très mal évaluée : seuls 22 % des enquêtées et enquêtés sont satisfaits (Figure 10) ! Au contraire, 40 % se disent très insatisfaits. Le manque de commerces et services oblige les habitantes et habitants à effectuer des déplacements contraints — pour certaines et certains en véhicule individuel motorisé ; ce qui apparaît en contradiction avec les ambitions du quartier en matière de mobilité durable.

Un couple souligne d'ailleurs ce paradoxe en évoquant le recours — à leur dire — massif des habitantes et habitants du quartier à la livraison de repas via des plateformes comme UberEats, en l'absence de commerces et d'options de restauration accessibles à proximité. Une pratique perçue comme peu compatible avec l'idéal écologique affiché du quartier.

La seule chose qui manque dans cet incroyable quartier, c'est des commerces ! ça me manque de pouvoir faire mes courses à pied, trop dommage de toujours devoir prendre la voiture.
(Commentaire issu du questionnaire)

Cet aspect peut être particulièrement problématique pour les personnes qui ont des contraintes dans leurs déplacements, comme mentionné dans certains commentaires — la population du quartier est plutôt jeune pour l'instant, mais la situation pourrait changer dans le futur.

Les entretiens confirment que l'absence de commerces dans le quartier est une préoccupation centrale des habitantes et des habitants et pose particulièrement problème aux personnes ne disposant pas de véhicule privé, comme certaines des participantes du focus group issu du cours de français évoquant notamment les douleurs liées au transport des courses sur de longues distances.

3.4.5. Espaces extérieurs

Les aménagements extérieurs sont globalement bien perçus : 94 % des personnes interrogées estiment qu'il y a suffisamment d'espaces verts, et 86 % trouvent les espaces extérieurs accueillants et confortables (Figure 11). Il s'agit d'éléments particulièrement importants pour la qualité de vie. C'est le cas notamment pour les parents et les propriétaires de chiens.

Notre quartier est très agréable. Nous apprécions les espaces verts. Que notre enfant puisse faire du vélo en toute sécurité. Nous apprécions la localisation (entre ville et campagne) et qu'il y ait une multitude de transports publics à proximité. (Commentaire issu du questionnaire).

Un grand point positif : Les potagers ! Et le parc à chien ! (Commentaire issu du questionnaire).

Certains propos laissent penser que les espaces extérieurs compensent en partie au moins des points plus problématiques :

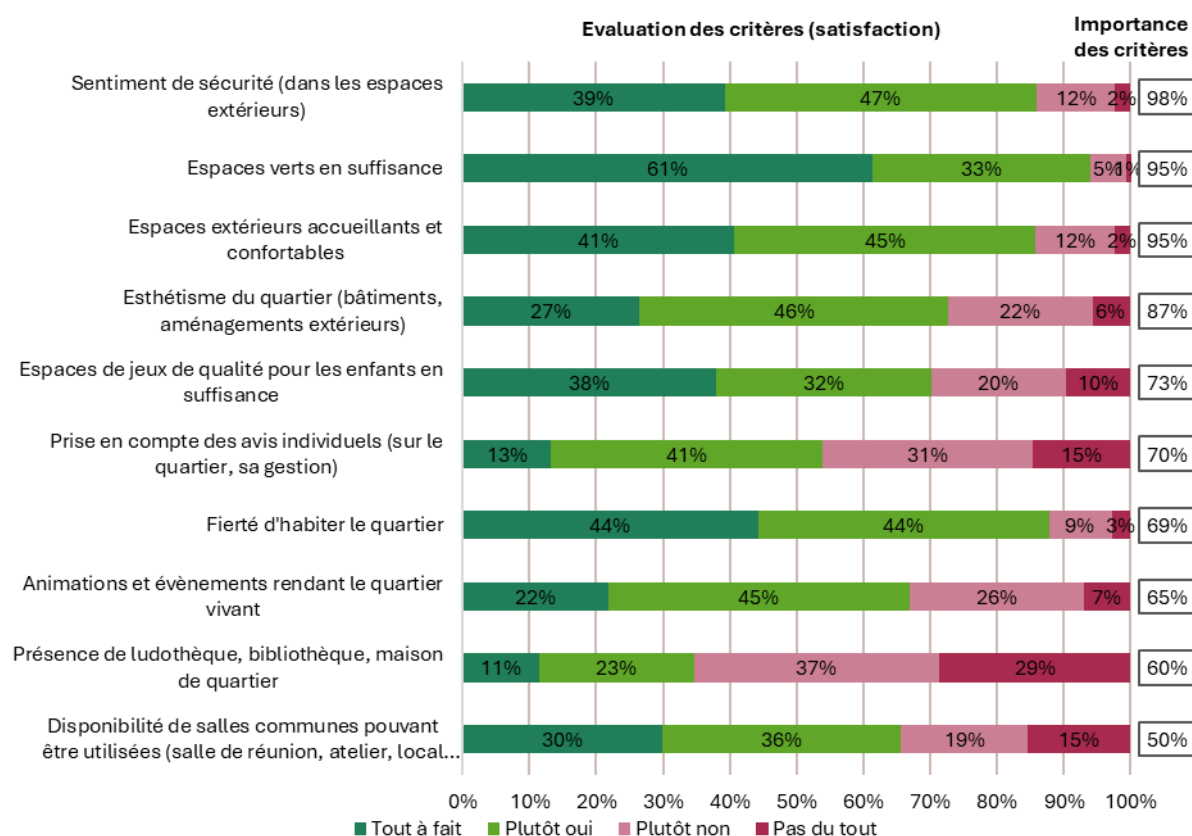
J'ai n'ai pas à me plaindre, notre quartier est magnifique, il y a de l'espace pour les enfants Il y a de la verdure, mais pas de commerce. Pour moi je suis plutôt satisfaite. (Commentaire issu du questionnaire).

Quelques commentaires issus des focus groups et du questionnaire relèvent toutefois que les jeunes arbres offrent encore peu d'ombre et que le paysage, certes vert, a un aspect artificiel (« végétation sur remblais »). Davantage de bancs sont aussi réclamés.

La comparaison avec le quartier des Sciers est mobilisée par un interlocuteur pour souligner un design paysager perçu comme relativement rigide et standardisé à la Chapelle :

« Les Sciers c'est plus dense, les immeubles sont trop rapprochés là-bas, je préfère la Chapelle pour ça. Mais par contre ils ont de meilleurs chemins piétons entre les immeubles, ici c'est un peu comme une grille. Là-bas c'est plus joli et varié. » (Entretien, avril 2025).

FIGURE 11 : ÉVALUATION DES ESPACES VERTS, DE VIE DE QUARTIER ET DE L'APPARTENANCE



Plusieurs critiques sont apparues lors des échanges avec les habitantes et les habitants sur des questions de propreté et de confort. Des personnes ont souligné un manque de respect pour les extérieurs, notamment des jets de déchets sauvages sur les pelouses et sur l'esplanade, ainsi qu'un déficit de petites poubelles et de cendriers, en particulier autour du parc de la Chapelle. L'une des participantes a raconté avoir dû attendre six ans pour obtenir des poubelles à l'entrée du garage et avoir alerté la Commune de Lancy, qui lui a répondu que le nombre d'équipements était suffisant. Grâce à un projet du Contrat de quartier, elle a néanmoins obtenu un soutien pour installer des cendriers et des affiches de sensibilisation. D'autres personnes ont signalé des problèmes de containers débordants, attirant rats et renards, ainsi qu'un manque d'équipement de tri lors des barbecues en été. Ce genre de remarque se retrouve également massivement dans le questionnaire ; en voici un exemple :

[...] en général je suis très satisfaite de vivre dans ce quartier. Dommage qu'il y a des incivilités qui ternissent cet avis. Par exemple, il y a, à mon avis, trop de chiens et les propriétaires qui ne ramassent pas les crottes sont nombreux. Le tri de déchets dans les points de ramassage laisse à désirer et même s'il y a des poubelles, beaucoup de personnes jettent des choses par terre. Je crois que c'est un problème de sensibilisation et d'éducation. J'ai eu des conflits de voisinage pour cette raison. Maintenant je préfère me taire, mais c'est dommage, car nous avons de la chance d'habiter un beau quartier et il suffirait de peu pour l'améliorer.
(Commentaire issu du questionnaire)

La satisfaction est un peu moins grande concernant plus spécifiquement les espaces de jeux pour les enfants (Figure 11). Parmi les individus qui considèrent cet aspect important, 36 % se disent insatisfaits. En effet, dans les commentaires et lors des focus groups, les aires de jeux ont fait l'objet de plusieurs critiques. Comme mentionné précédemment au sujet du bruit, leur emplacement, souvent trop proche des immeubles, génère des nuisances.

C'est un joli quartier, les logements sont très agréables, mais les espaces de jeux entre les immeubles sont extrêmement pénibles à vivre. Il y a beaucoup de bruit dès les beaux jours ; c'est très dommage d'avoir mis des places de jeux à ces endroits. C'est tout à fait normal de mettre des espaces pour les enfants, mais il aurait fallu mieux les penser. (Commentaire issu du questionnaire)

Les équipements sont aussi jugés peu adaptés aux enfants plus âgés, qui jouent ainsi dans les espaces interstitiels entre les bâtiments (notamment au foot). Ce manque d'équipements pour

les plus grands est pointé par plusieurs participantes et participants, qui notent l'absence de terrains de sport de proximité indépendants de l'école.

Lors d'une visite sur le terrain, nous avons échangé avec des enseignantes qui travaillent dans le quartier :

Il n'y a pas assez de jeux pour grimper, les places de jeux sont petites et vite saturées, surtout l'après-midi. Il y a des problèmes de cohabitation parfois, entre les enfants de différents âges. Il manque aussi des choses pour les plus grands, malgré la place vers le haut du quartier qui leur est destinée. Il faudrait plus et pas seulement là-bas. Pourquoi pas un terrain de basket ? Alors les ados traînent, malheureusement. Il manque aussi de bancs et tables de pique-nique. Il y en a dans le parc, mais pas assez, et le parc ne devrait pas être le seul endroit pour se poser. Il manque aussi peut-être une fontaine le long de l'allée centrale, pour quand il fait chaud. D'ailleurs, l'endroit où on se tient en ce moment [le long du chemin de Compostelle] est trop chaud l'été, il n'y a pas d'ombre. Il faudrait une bâche au moins, ou mieux une pergola avec des plantes grimpantes. (Entretien, avril 2025)

Plusieurs commentaires du questionnaire concordent avec cette vision et soulignent également un manque d'entretien :

Les jeux ne sont pas adaptés aux enfants du quartier et sont même dangereux et en mauvais état. Un terrain de foot manque ou une zone herbeuse adéquate pour y faire du foot. Résultat : les halls d'entrée sont pris pour des buts et à chaque sortie on manque de prendre un ballon. (Commentaire issu du questionnaire)

Certaines personnes insistent sur la difficulté de concilier le besoin de surveillance parentale et la tranquillité du voisinage : en effet, les parents demandent souvent à leurs enfants de jouer à proximité de leur bâtiment, de façon à pouvoir les surveiller depuis le balcon ou la fenêtre. Cela rentre par contre en conflit avec le besoin de calme du voisinage. Alors que certaines participantes du focus group suggèrent d'implanter les jeux un peu plus à l'écart, d'autres remarquent qu'une trop grande distance réduit leur usage. Ces observations renvoient à une question centrale : comment trouver un équilibre entre la création d'aires de jeux accessibles et le maintien du calme résidentiel ?

D'une manière générale, 73 % des personnes interrogées estiment que le quartier est beau, tant au niveau des bâtiments que des espaces extérieurs (Figure 11). Peu de commentaires concernent spécifiquement l'esthétisme du quartier ; toutefois ceux qui existent sont critiques et renvoient à la qualité architecturale parfois perçue comme froide, impersonnelle ou « sans âme ». Ces évaluations sont très personnelles, et parfois nuancées, à l'image de ce commentaire qui contraste l'aspect intérieur et extérieur :

Les bâtiments « prisons » sont pas mal aussi. C'est ceux avec les trucs en métal sur la façade, ça fait comme une prison, mais dedans c'est super bien, les appartements, ça donne de l'intimité au moins. Ils sont après [en direction des Sciers] les bâtiments « chocolats », là-bas c'est les « prisons ». (Entretien, avril 2025)

3.4.6. Vie de quartier

Le quartier est globalement perçu comme vivant et animé par 67 % des personnes interrogées (Figure 11) ; la présence d'animations et d'événements dynamisant le quartier est jugée importante par environ deux tiers des habitantes et habitants. Toutefois, les commentaires, entretiens et focus groups révèlent un décalage entre cette appréciation générale et un sentiment de manque en matière de vie sociale et culturelle. Plusieurs participantes et participants ont exprimé l'absence de lieux de rencontre ouverts au quotidien, notamment le manque d'« un lieu très sympa pour boire un café, faire un brunch », qui permettrait ainsi de créer du lien informel et récurrent. À ce titre, le café « La Pause Gourmande », bien qu'existant, ne semble pas être perçu comme un véritable lieu de sociabilité par une partie des habitantes et habitants. Certaines personnes le décrivent plutôt comme une « épicerie très chère », et relèvent une instabilité de la gestion, marquée par des changements fréquents de propriétaires. D'autres entretiens suggèrent que ce lieu était davantage apprécié par le passé, ce qui interroge sur le rôle que joue actuellement la gérance dans la perception et la fréquentation de cet espace.

Le quartier est parfois qualifié de « cité-dortoir », en raison d'une offre culturelle jugée limitée : le festival Antigél ne s'y produit plus, le Festival « Chapel » attire toujours les mêmes publics, et la Ferme de la Chapelle (galerie d'art) « n'accroche pas ». Une partie des critiques pointe la responsabilité de la commune qui ne porterait pas une politique d'animation de quartier suffisamment ambitieuse, contrairement à d'autres communes voisines comme Plan-les-Ouates ou Carouge. L'ensemble de ces éléments souligne un besoin d'espaces de sociabilité ancrés dans le quotidien et des événements ponctuels plus développés.

Aux dires de plusieurs interlocutrices et interlocuteurs, les deux potagers présents dans le quartier constituent un vecteur important de lien social à l'échelle du quartier, voire même le principal, faute d'autres lieux conviviaux pour adultes. C'est dans ce cadre que plusieurs personnes indiquent avoir fait connaissance de résidentes et résidents du quartier et avoir noué des liens forts avec certaines personnes.

Quant à la présence de ludothèque/bibliothèque ou maison de quartier — près de 30 % des sondés se déclarent très insatisfaits et seule une minorité (34 %) est satisfaite (Figure 11). Il convient de mentionner ici qu'aucune de ces infrastructures n'est présente au sein du périmètre du quartier. Ces manques se font ressentir dans les focus groups. Certaines personnes déplorent l'absence d'une bibliothèque, tandis que d'autres qualifient le manque d'équipements culturels et sociaux de « catastrophique ».

Une garderie, une ludothèque et une bibliothèque et un super marché, ça serait super pratique ! (Commentaire issu du questionnaire)

L'équipement le plus sollicité est sans aucun doute une maison de quartier. Si dans l'intermédiaire un dispositif d'animation socioculturelle (« La Boîte ») visant principalement les enfants a été mis en place, le projet d'une véritable maison de quartier offrant des activités diverses et intergénérationnelles est attendu par nos interlocutrices et interlocuteurs. Ces derniers aspirent à un lieu accessible à toutes et tous, inspiré d'exemples comme le Petit-Lancy ou Batelle à Carouge, qui offrent des activités variées pour enfants, adultes, seniors, et personnes sans véhicule. Plusieurs relèvent l'absence d'offres pour les adultes seuls et le besoin d'un encadrement pour les adolescentes et adolescents et les plus jeunes livrés à eux-mêmes.

C'est un quartier qui pourrait être tellement mieux si les jeunes (ados et jeunes adultes) avaient une maison de quartier et une offre d'activités plutôt que de zoner par ennui ! (Commentaire issu du questionnaire)

Je trouve urgent qu'une maison de quartier soit construite avec des animateurs et des TSHM [travail social hors murs] pour gérer les enfants, les préados et les ados, qui sont très nombreux, généralement sans surveillance et font parfois des bêtises. (Commentaire issu du questionnaire)

Lors d'un rare entretien avec deux adolescents, ceux-ci ont confirmé ce ressenti, en affirmant que dans le quartier « il n'y a pas grand chose à faire ». La situation du quartier, sorte d'enclave entre des zones de villas et les bâtiments de la police routière, renforce certainement ce sentiment d'isolement.

Même si 66 % des répondantes et répondants se déclarent satisfaits de la présence de salles communes dans le quartier (Figure 11), un entretien avec un habitant d'un logement social permet de nuancer cette donnée en mettant en lumière certaines limites d'usage. Ce dernier explique que si les salles communes situées en bas de son immeuble ont suscité un intérêt initial, avec l'organisation d'anniversaires notamment, elles se sont rapidement révélées peu adaptées. Mal insonorisées, sans équipements spécifiques, elles deviennent difficilement utilisables dès qu'un groupe nombreux s'y réunit, en particulier avec des enfants. Il mentionne également l'inconfort généré par la configuration des lieux : des toilettes ouvrant directement sur la salle, sans intimité, et un système de réservation jugé lourd et dissuasif, impliquant un formulaire à remettre au concierge, puis transmis à la régie. À cela s'ajoute un sentiment d'inégalité : selon lui, d'autres immeubles du quartier bénéficient de salles communes bien mieux conçues et plus récentes. Ayant eu l'occasion d'en visiter une, il souligne à quel point l'écart de qualité peut être flagrant. Ces éléments rappellent que la simple présence d'infrastructures collectives ne garantit pas leur appropriation ni leur efficacité sociale, si leur conception ou leur gestion ne sont pas pensées en lien avec les usages réels.

3.4.7. Prise en compte de l'avis des habitantes et des habitants

Seule une légère majorité des personnes sondées (54 %) se déclarent satisfaites de la manière dont leur avis est pris en compte dans la gestion du quartier (Figure 11). Pourtant, il s'agit d'un élément considéré comme important dans la qualité de vie par 70 % des personnes enquêtées. Une différence apparaît toutefois selon le statut résidentiel : les locataires se montrent globalement plus satisfaits que les propriétaires, ces derniers ayant peut-être des attentes plus élevées à cet égard.

Les entretiens et les focus groups semblent confirmer une tendance selon laquelle les propriétaires se montrent généralement plus enclins à contacter la Commune en cas de mécontentement. Plusieurs facteurs peuvent éclairer cette posture plus revendicative : souvent installés dans le quartier par choix plutôt que par nécessité, les propriétaires se projettent davantage dans la durée et développent un intérêt accru pour l'évolution du cadre de vie. Leur

sentiment d'investissement, qu'il soit matériel, symbolique ou affectif, dans le lieu renforce leurs attentes, ce qui peut rendre leurs frustrations d'autant plus vives lorsque leurs démarches restent sans réponse ou sans effets concrets. Un couple de propriétaires rencontré en entretien illustre bien cette dynamique : ils évoquent un sentiment de dépendance vis-à-vis du quartier, tout en déplorant leur manque de pouvoir d'influence, notamment en matière de décisions collectives. À titre d'exemple, ils souhaiteraient préserver certaines prairies naturelles sans les tondre systématiquement, mais n'ont pas la possibilité d'imposer cette vision, estimant que l'entretien actuel représente un gaspillage d'argent. Ils critiquent également une « communication inexistante avec la commune ».

Cela ne signifie pas pour autant que les locataires (des logements en libre marché et des logements sociaux) sont passifs ou indifférents. Une participante du focus group allophone suggère que les résidentes et résidents du quartier devraient se rassembler et faire front commun pour demander l'ouverture d'un commerce. Elle propose que les habitantes et habitants se réunissent pour « voter tous ensemble » sur cette question et ainsi prendre des décisions collectives. Ce type de proposition suggère une volonté d'implication malgré des ressources parfois plus limitées ou une moindre familiarité avec les dispositifs participatifs locaux. De leur côté, les habitantes et habitants des logements locatifs non subventionnés du deuxième focus group mentionnent à plusieurs reprises de souvent contacter leur gérance.

Le sentiment d'un engagement citoyen freiné par un manque de réciprocité institutionnelle transparait dans certains témoignages. Ainsi, une locataire souligne une forme de contradiction dans la posture de la Ville :

La Ville de Lancy veut nous rendre acteurs actifs, mais après elle n'anticipe pas assez, n'est pas assez proactive. Elle s'attend à ce que les habitants se bougent, elle met les moyens à disposition... Elle accompagne un minimum, mais ne prend pas l'initiative (Focus group, mai 2025).

De son côté, un autre locataire, qui a vécu sa première votation cantonale dans le quartier, déplore l'absence de présence politique :

Aucun politicien n'est venu ici, pas de stands, rien... (Focus group, mai 2025).

Ces expériences renforcent chez certaines personnes un sentiment d'abandon ou d'isolement, comme si la participation citoyenne était attendue sans que les conditions concrètes de son exercice soient véritablement réunies.

3.4.8. Sentiment de sécurité

Les répondantes et répondants se sentent largement en sécurité dans le quartier avec 86 % d'individus satisfaits (Figure 11). Si l'on regarde plus en détail, ils et elles sont plus nombreux et nombreuses à se sentir « plutôt en sécurité » (47 %) que « tout à fait en sécurité » (39 %). Il convient de rappeler que la question portait sur le sentiment de sécurité « tout le temps ». La nuance relevée dans les réponses peut donc s'expliquer par des situations particulières, comme la nuit ou certains moments spécifiques, par exemple les soirs de week-end. Dans tous les cas, la sécurité est un élément clé dans la qualité de vie : elle est considérée comme importante par 98 % des personnes enquêtées. On observe une corrélation relativement forte entre la satisfaction générale et le sentiment de sécurité ($r \approx 0.54$, $p < 0.001$). Cela signifie que plus les répondantes et répondants se sentent en sécurité, plus elles et ils déclarent être satisfaites et satisfaits de leur quartier, et inversement.

Le sentiment d'insécurité varie selon le genre et l'âge. Les femmes sont proportionnellement plus nombreuses à se déclarer concernées : 15 % d'entre elles disent ne pas se sentir en sécurité, contre 9 % des hommes. L'effet de l'âge est plus difficile à mesurer en raison de la faible taille des catégories les plus jeunes (-18 ans) et les plus âgées (+65 ans), mais on observe qu'environ 20 % des personnes de ces tranches extrêmes expriment un sentiment d'insécurité, contre environ 13 % dans les classes d'âge intermédiaires.

Les commentaires et les focus groups apportent quelques précisions sur ces chiffres : le thème des vols dans les halls d'immeubles (y compris de colis dans les boîtes aux lettres) et les parkings souterrains émerge systématiquement, suggérant qu'il s'agit d'un facteur central affectant le sentiment de sécurité.

Dans le cadre de nos échanges, plusieurs personnes évoquent des vols récurrents (trotinettes, casques, vélos d'enfants) dans les halls d'entrée. Elles mentionnent également un épisode marquant de vol organisé dans le parking souterrain.

Les vols de colis font également l'objet de plusieurs plaintes :

Récemment, on a signalé des colis manquants et des enfants pris en flagrant délit de vol de colis dans les boîtes aux lettres. [...] il est dommage qu'un quartier aussi charmant soit rempli de problèmes (Commentaire issu du questionnaire).

Dans un focus group, les participantes et les participants relèvent que la police cantonale constate les dégradations (vandalisme), mais que « rien ne se passe ensuite ». Ce sentiment d'impuissance pousse certaines et certains locataires à installer eux-mêmes des caméras dans leurs véhicules. Les vols dans les parkings et les locaux à vélos sont unanimement dénoncés comme un problème persistant.

Finalement, il convient de rappeler que la sécurité est autant une réalité qu'un ressenti subjectif, façonné par les trajectoires de vie et les conditions sociales de chacune et chacun. Les différentes perceptions apparues dans le nuage de mots démontrent la forte variabilité des ressentis de sécurité influencée par des facteurs tels que les expériences individuelles passées, le genre, l'âge, l'origine, les habitudes de déplacement, le sentiment d'appartenance à une communauté (sentiment de soutien ou d'isolement), ou encore la perception de l'environnement (éclairage, propreté, etc.).

3.4.9. Sentiment d'appartenance

Bien que 88 % des personnes sondées déclarent être fières d'habiter dans le quartier (Figure 11), les échanges en focus groups, notamment avec des habitantes et habitants suisses, permettent de comprendre que la fierté d'appartenir à un lieu n'est pas un sentiment automatique : elle se construit avec le temps, à travers l'engagement et la qualité des liens sociaux.

Certaines personnes expliquent qu'il est difficile de ressentir un attachement réel lorsqu'on mène une vie strictement résidentielle, sans participation à la vie collective. D'autres associent clairement leur sentiment de fierté à des expériences d'engagement concret, comme rejoindre le potager de quartier. Une participante, par exemple, se dit fière surtout parce qu'il s'agit d'un écoquartier et qu'il est « génial de vivre dans un parc » ; pour elle, la fierté s'est construite aussi par la participation au jardin potager. Une autre raconte qu'à son arrivée, le quartier était moins dense ; elle a tout de suite rejoint le potager et appréciait alors la convivialité et la verdure, malgré son jugement négatif sur l'esthétique de certains bâtiments. Aujourd'hui, elle trouve le quartier trop dense, moins agréable, et ne se dirait plus fière d'y habiter.

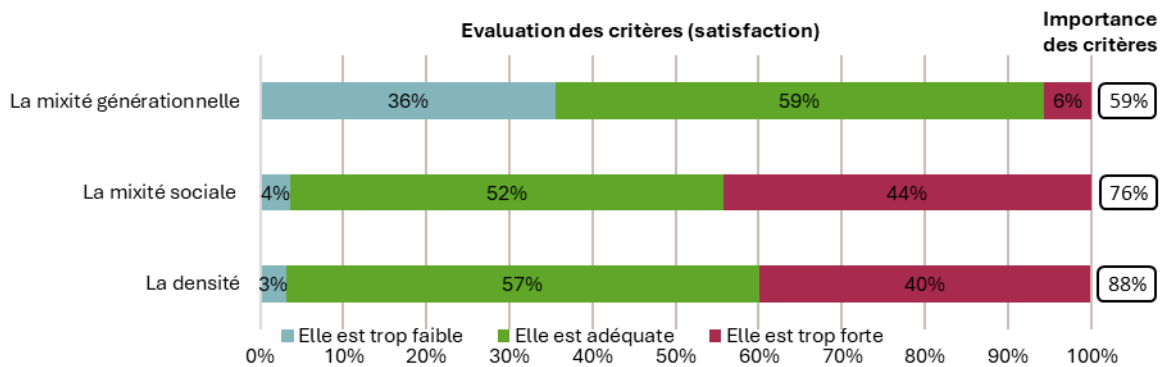
Un couple, de son côté, explique ne pas parvenir à ressentir de fierté, en raison de l'indifférence perçue chez les autres habitantes et habitants. Il évoque des attentes initiales déçues : bien qu'il existe des initiatives telles que les potagers ou les poulaillers, ce sont toujours les mêmes personnes qui s'engagent (ce constat est d'ailleurs repris lors du focus group, où plusieurs participantes et participants estiment qu'à peine une cinquantaine de personnes participent régulièrement à la vie collective du quartier). Le couple décrit une forme d'« indifférence politique » dans le quartier. La participation aux dernières élections municipales est en effet particulièrement faible à Lancy (28 %)⁹. Malgré ces points, le fait que 88 % de la population du quartier se disent fières et fiers d'y habiter est un signe très positif.

3.4.10. Densité et mixité

Trois indicateurs additionnels, à savoir la densité (du bâti), la mixité sociale et la mixité générationnelle, ont été ajoutés pour évaluer la satisfaction du quartier et les éventuels points à améliorer. Si la densité du bâti est une caractéristique importante pour appréhender la qualité de vie des individus (88 % des enquêtées et enquêtés estiment que c'est important), la mixité sociale (76 %) et la mixité générationnelle (59 %) sont moins centrales pour elles et eux (Figure 12).

⁹ "A Genève, la très faible participation aux élections municipales inquiète les élus", Le Temps, 14 avril 2025

FIGURE 12 : ÉVALUATION DE LA DENSITÉ, DE LA MIXITÉ SOCIALE ET GÉNÉRATIONNELLE



Densité

Une majorité des répondantes et des répondants jugent la densité du quartier adéquate, bien que près de 40 % la considèrent trop élevée (Figure 12). En outre, près de 90 % des enquêtées et enquêtés estiment que cet aspect est important pour leur qualité de vie. Pour rappel, le quartier compte 18 bâtiments de 4 à 6 étages dans lesquels vivent 2113 résidentes et résidents. Lors des focus groups, la densité est perçue non seulement en termes de hauteur, de nombre ou d'agencement des bâtiments, mais aussi et surtout à travers ses effets concrets sur le quotidien, notamment en termes de surcharge des infrastructures collectives, de confort résidentiel, d'intimité et d'esthétisme paysager.

L'école du Sapay incarne le principal point de tension concernant la capacité des équipements publics à suivre cette croissance rapide : elle concentre un grand nombre de frustrations, relevées tant dans les entretiens individuels que lors des focus groups et dans les commentaires du questionnaire. Face à sa saturation, plusieurs enfants sont contraints de fréquenter l'école des Palettes. Cette situation soulève d'importants enjeux pour les familles, notamment en matière d'organisation (des fratries peuvent être réparties entre plusieurs établissements) et de mobilité. Faute de navette scolaire directe, ces trajets incitent au recours à la voiture individuelle, avec pour conséquence une exposition accrue à la congestion marquée aux heures de pointe.

Une sensation d'avoir été « trompé » apparaît également dans le sens où plusieurs familles disent avoir choisi ce quartier notamment pour sa proximité avec l'école et la possibilité pour les enfants de s'y rendre de manière autonome à pied.

Le quartier c'est bien ! J'y habite depuis 10 ans et je n'ai pas envie de déménager. Il y a juste une question d'accès à l'école du Sapay pour les enfants scolarisés pour la première fois, une mauvaise gestion fait que les enfants sont obligés de partir à l'école de palettes quand il y a une école primaire dans le quartier que malheureusement il n'y a pas de capacité pour accueillir tous les enfants. C'est vraiment dommage et très compliqué pour les familles qui ont choisi le quartier exactement pour vivre et faire grandir les enfants dans le quartier. On aimerait que les enfants puissent aller à l'école et avoir tous ses repères dans le quartier. (Commentaire issu du questionnaire)

Nous avons acheté notre bien ici en grande partie pour la proximité de l'école primaire qu'ils nous ont très bien vendu. École que ma petite fille ne pourra pas fréquenter, car on n'a pas prévu des places suffisantes pour les enfants qui y habitent. Devoir se déplacer en véhicule avec un bouchon matinal de 30 minutes dans le tunnel sous la Rte de Saint Julien, c'est assez compliqué (...) (Commentaire issu du questionnaire)

Certaines remarques de participantes et participants aux focus groups attribuent cette saturation scolaire à l'arrivée de familles réfugiées/migrantes, perçues comme ayant un nombre d'enfants plus élevé que la moyenne des familles suisses. Ces propos reflètent une tension latente autour des enjeux de cohabitation, de planification et de justice territoriale, où la densité bâtie se mêle à des perceptions sociodémographiques stigmatisantes. Cette perception s'articule avec l'idée, exprimée lors du focus group, que les infrastructures collectives n'auraient pas été pleinement anticipées et réfléchies dans le cadre du PLQ, alimentant un sentiment général de manque de vision à long terme et de décalage entre l'installation des habitantes et habitants et le développement des équipements publics.

Le quartier ayant été aménagé en deux étapes, les premières habitantes et habitants ont parfois perçu l'arrivée de nouvelles résidentes et résidents lors de la seconde étape (2013-2017) — marqué par la construction de 179 logements, dont 140 en LUP et 39 en PPE — comme un facteur de perte de qualité, notamment sur le plan esthétique et paysager, malgré leur appréciation initiale du cadre verdoyant.

À l'inverse, un autre interrogé nuance cette critique, jugeant que si la population a augmenté significativement et que de nombreux déménagements ont été observés, la densité reste acceptable en regard de la grande surface du quartier.

Mixité sociale

Concernant la mixité sociale, les avis recueillis sont partagés : 52 % des répondantes et des répondants la jugent adéquate, tandis que 44 % estiment qu'elle est « trop forte » (Figure 12). Les hommes sont plus nombreux que les femmes à trouver la mixité sociale trop forte (50 % des hommes contre 40 % des femmes), les personnes de nationalité suisse plus que les personnes de nationalités étrangères (47 % contre 36 %), les propriétaires plus que les locataires (53 % contre 41 %). Ce sentiment augmente aussi progressivement avec l'âge.

La notion de mixité sociale « trop forte » mérite toutefois d'être interrogée (voir l'encadré qui suit). Les données qualitatives suggèrent que ce sentiment ne traduit pas nécessairement un rejet du principe de cohabitation entre groupes sociaux, mais plutôt un malaise face à la concentration perçue de certaines populations.

De nombreux commentaires laissés à la fin du questionnaire, mais aussi des propos recueillis en entretien et focus group stigmatisent certaines catégories de population, recourant à des stéréotypes. Nous avons renoncé à reproduire ici ces propos, que nous traiterons plutôt de manière analytique. Si leur nombre nous a surpris, ces propos reflètent des stéréotypes anciens et qui se retrouvent dans toute société et à toutes les époques. Ceux-ci visent comme souvent d'une part des personnes d'origine étrangère ou perçue comme telles, avec une hostilité variable selon la nationalité, la couleur de peau, le genre ou encore la religion. D'autre part, les stéréotypes portent sur des catégories de personnes économiquement précaires.

De manière générale, les accusations portées contre certains groupes relèvent principalement de deux registres : celui de l'incivilité et celui du repli sur soi.

Le premier renvoie à des dénonciations concernant la saleté (déchets abandonnés, mauvais usage des points de collecte), mais aussi le bruit (conversations, musique, jeux d'enfants, véhicules, etc.). Ces plaintes sont fréquemment associées — explicitement ou implicitement — à des jugements moraux sur les comportements supposés propres à certaines catégories de personnes (définies en fonction de leur origine ou de leur condition socioéconomique), décrites comme « irrespectueuses » voire « dangereuses ». Elles sont souvent liées à l'éducation des enfants, perçue comme déficiente, et à une transmission jugée insuffisante des « bonnes valeurs ». Les commentaires recueillis suggèrent ainsi que certaines nationalités ou certaines catégories socioéconomiques seraient principalement responsables des problèmes du quartier. Ces généralisations sont stigmatisantes et essentialisantes, car elles transforment des groupes hétérogènes en entités homogènes assimilées au problème. Dans ces discours, certaines minorités sont mises en comparaison avec d'autres groupes d'immigrés, jugés « mieux intégrés », ce qui illustre le recours au stéréotype du « bon immigré » valorisé par opposition. Parfois, les commentaires ne ciblent pas une catégorie dans son entier, mais porte sur un sous-groupe, à la croisée du genre, de l'âge, de l'origine et de la condition socioéconomique, soulignant la dimension intersectionnelle des discriminations.

Les sciences sociales soulignent que toute société repose sur un ordre moral, c'est-à-dire un consensus relatif aux comportements acceptables et à ceux jugés inappropriés. Cet ordre n'est ni immuable ni totalement cohérent, mais il permet aux individus de se situer socialement, voire de se distinguer. La quête de reconnaissance et de statut s'accompagne souvent d'une mise à distance de groupes perçus comme « autres »¹⁰. Cette mise à distance peut exprimer une domination visant à préserver des privilèges (chez les groupes favorisés), mais aussi refléter une anxiété face au risque de déclassement social¹¹. Ces mécanismes offrent des clés d'interprétation aux propos stigmatisants recueillis à la Chapelle. En effet, les travaux sur la mixité sociale en milieu urbain montrent que la proximité spatiale peut paradoxalement renforcer la distance sociale. Autrement dit, habiter proche de personnes dont le statut social

¹⁰ Lamont, M., & Molnár, V. (2002). The study of boundaries in the social sciences. *Annual review of sociology*, 28(1), 167-195.

¹¹ Bacqué, M. H., Fijalkow, Y., Launay, L., & Vermeersch, S. (2011). Social mix policies in Paris: Discourses, policies and social effects. *International journal of urban and regional research*, 35(2), 256-273.

est rarement valorisé peut conduire à redoubler d'efforts pour s'en distinguer, au moins discursivement.

Le second registre d'accusation concerne un supposé repli sur soi : certaines catégories de personnes seraient jugées trop enclines à l'entre-soi, alors que la mixité et le mélange sont valorisés comme un idéal¹². Dans ce cadre, « trop de mixité » peut paradoxalement être perçue comme une concentration excessive de populations considérées comme « autres ». Cette concentration est jugée problématique, soit parce qu'elle conduirait à l'émergence de sociétés parallèles perçues comme en rupture avec le mainstream, soit parce qu'elle concentrerait des difficultés sociales jugées moins gérables à l'échelle locale. La figure du « communautarisme » comme menace est devenue centrale dans le débat politique, en particulier en France après le 11 septembre 2001. Dans ce contexte, les personnes perçues comme musulmanes, plus que toute autre minorité, sont ciblées par ce terme. La présence de signes religieux, en particulier le port du voile, cristallise depuis ces débats les interrogations sur la volonté et la capacité à « s'intégrer » aux sociétés occidentales. Pourtant, la recherche sociologique montre que si des groupes réellement sectaires existent, ils demeurent très minoritaires ; le terme de « communautarisme », appliqué largement, ne correspond pas à une réalité empirique¹³. Ces travaux rappellent par ailleurs que l'homogamie sociale et culturelle — la tendance à se lier à des personnes qui nous ressemblent — est une pratique largement répandue et non spécifique aux minorités¹⁴.

Ces analyses ne visent pas à minimiser les propos recueillis, qui restent préoccupants. Elles mettent en évidence l'existence d'un imaginaire anxigène et hostile entourant certaines catégories d'habitantes et d'habitants, accusés de concentrer divers maux. Cet imaginaire est sans doute alimenté par des discours politiques et médiatiques xénophobes, et ne repose pas uniquement sur l'expérience directe de la vie dans le quartier. Dès lors, ces perceptions sont difficiles à déconstruire uniquement par des mesures locales, puisque la problématique les dépasse largement. On peut toutefois supposer que la multiplication des occasions de contact et l'amélioration de l'interconnaissance contribueraient à atténuer certains stéréotypes.

¹² Wessendorf, S. (2013). Commonplace diversity and the 'ethos of mixing': perceptions of difference in a London neighbourhood. *Identities*, 20(4), 407-422.

¹³ Dhume-Sonzogni, F. (2016). *Communautarisme. Enquête sur une chimère du nationalisme français*. Paris: Demopolis.

¹⁴ Bouchet-Valat, M. (2014). Les évolutions de l'homogamie de diplôme, de classe et d'origine sociales en France (1969-2011): ouverture d'ensemble, repli des élites. *Revue française de sociologie*, 55(3), 459-505.

« Mixité sociale » : une notion à la fois floue et située

Le terme même de « mixité sociale » mérite une attention particulière, car il est difficile de savoir comment il a été compris par les personnes interrogées dans le sondage. D'une part, la notion évoque un équilibre dans la composition de la population du quartier. À l'origine, ce terme s'appliquait essentiellement aux différences de classes sociales, mais il a peu à peu évolué vers une lecture en termes d'origines nationales ou ethniques¹⁵. Juger qu'il y a trop de mixité sociale signifierait dans ce cas une préférence pour un quartier plus homogène, en termes de classe sociale ou d'origines. Nous avons entendu cette position exprimée de manière explicite.

D'autre part, les données qualitatives suggèrent qu'il est parfois utilisé, notamment par les répondantes et les répondants suisses, comme un substitut implicite pour désigner une altérité visible et perçue comme problématique (notamment liée aux populations réfugiées, pauvres ou racisées). Comme l'avait relevé un chercheur français, la notion de mixité sociale « est parfois devenue “une façon de parler d’ethnicité”, de façon codée”¹⁶. Déclarer qu'il y a trop de mixité sociale revient alors à dire qu'il y a une surreprésentation de ménages d'origine étrangère et ainsi — paradoxalement — pas assez de mixité.

Ce glissement sémantique révèle un biais structurel : l'altérité est construite en référence à une norme implicite, blanche, suisse, de classe moyenne ou supérieure. Dès lors, questionner la mixité revient souvent, de manière implicite, à se demander qui dans le quartier apporte de la mixité sociale et donc qui est « différent ». Les enquêtes en France et en Suisse montrent que la diversité est perçue de manières très différentes, certaines personnes opérant de grandes distinctions entre les personnes « d'ici » et celles venant « d'ailleurs », d'autres mettant en place des catégories plus fines, distinguant différentes nationalités, repérant différents statuts sociaux, ou modes de vie, croisant parfois ces catégories dans un système complexe de catégorisation¹⁷. La perception de la mixité dépend beaucoup de ce travail de catégorisation.

Dans tous les cas, la surreprésentation de groupes dominants, comme les personnes suisses, blanches et aisées, n'est presque jamais problématisée par les répondantes et répondants qui expriment bien plus souvent un malaise vis-à-vis des minorités visibles. On peut supposer que les personnes en position minoritaire ou dominée ont moins de marge pour exprimer un inconfort. De plus, les populations minorisées ont tendance à moins participer aux enquêtes ou à s'exprimer avec prudence, ce qui renforce l'asymétrie des représentations. La notion de mixité sociale n'est donc pas neutre : elle implique la coexistence de groupes entre lesquels existent des rapports de pouvoir.

Mixité générationnelle

Sur le plan générationnel, les perceptions recueillies révèlent un déséquilibre. Si près de 60 % des personnes sondées estiment que la mixité générationnelle est satisfaisante, un peu plus d'un tiers considère qu'elle est insuffisante (Figure 12). Ce constat est renforcé par les propos issus des focus groups et des entretiens. À l'inverse, cette thématique ne fait l'objet d'aucun commentaire dans le questionnaire.

Dans le cadre de nos échanges, la question d'un déséquilibre générationnel suscite un consensus immédiat. Lors d'un focus group, les participantes et participants évoquent une forte concentration de familles avec enfants, notamment âgés de 2 à 16 ans, et un nombre très limité de personnes retraitées dans le quartier. Certaines personnes projettent même un vieillissement problématique du quartier à moyen terme, en l'absence de mécanismes de renouvellement social ou de diversification des profils résidentiels. Une autre préoccupation récurrente concerne la transition à venir des enfants vers l'adolescence, ce qui se retrouve également dans plusieurs commentaires qui mobilisent cette crainte pour justifier le besoin « urgent » d'une maison de quartier. Plusieurs participantes et participants suggèrent de porter une attention particulière à cette évolution, en anticipant d'éventuels comportements perçus comme dérangeants. L'un d'eux se demande, par exemple, comment sera gérée la situation

¹⁵ Charmes, É. (2009). Pour une approche critique de la mixité sociale. Metropolitiques.org

¹⁶ Avenel, C. (2005). La mixité dans la ville et dans les grands ensembles. Entre mythe social et instrument politique. *Informations sociales*, 125(5), 62-71.

¹⁷ Authier, J. Y., & Cayouette-Remblière, J. (2025). Ce que voisiner veut dire: Une grande enquête sur les liens sociaux de proximité. Presses Universitaires de France - PUF. ; Felder, M. (2016). La diversité sur le palier. *Catégorisations ordinaires d'un voisinage hétérogène à Genève. Lien social et Politiques*, (77), 220-239.

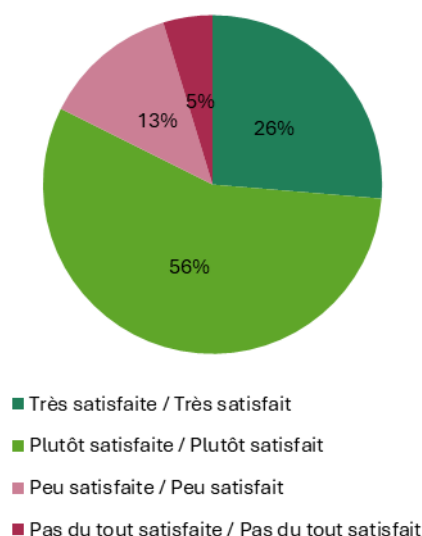
lorsque « tous les ados auront un scooter », exprimant ainsi une crainte latente liée à l'appropriation de l'espace public par une jeunesse en mutation.

D'ailleurs, plusieurs témoignages, notamment de couples de seniors, pointent l'absence de personnes âgées dans les logements sociaux, ce qui limite la mixité générationnelle. Ils soulignent aussi le manque d'activités adaptées au troisième âge : l'offre actuelle est perçue comme trop limitée et peu attractive, réduite à des pratiques comme le tai-chi ou des soirées dansantes jugées désuètes. Ce sentiment d'inadéquation renforce l'impression d'un quartier pensé principalement pour les familles avec enfants.

Un couple de seniors témoigne également des difficultés à tisser du lien avec le voisinage, évoquant des rythmes de vie incompatibles avec ceux des autres résidentes et résidents. Le manque de personnes à la retraite dans leur environnement immédiat renforce leur sentiment d'isolement. Dans les deux focus groups, un autre facteur de fragilisation (ou, à l'inverse, de création) du lien social est identifié : l'école. Pour de nombreuses personnes, l'entrée des enfants à l'école constitue le principal point d'ancrage dans le quartier. Les personnes sans enfants, ou dont les enfants ont quitté le système scolaire, éprouvent davantage de difficultés à s'intégrer dans les réseaux de voisinage, l'école jouant un rôle central, mais aussi potentiellement excluant, dans les dynamiques de sociabilité locale.

3.4.11. Rapports de voisinage au sein de l'immeuble et dans le quartier

FIGURE 13 : SATISFACTION AVEC LES RELATIONS DE VOISINAGE



Au total, 82 % des habitantes et habitants du quartier se déclarent satisfaits de leurs relations de voisinage, dont 26 % se disent très satisfaits, et seuls 5 % se disent très insatisfaits (Figure 13). Près de 80 % estiment que ce critère est important pour eux. Les propriétaires y accordant davantage d'importance et en sont un peu plus satisfaites et satisfaits que les locataires. Les données ne montrent pas de différences marquées selon les caractéristiques sociodémographiques.

Les tensions ou conflits apparaissent relativement rares : selon le sondage, 60 % des habitantes et habitants n'en ont jamais avec leur voisinage direct et près de 70 % avec les autres habitantes et habitants du quartier (Figure 14). Néanmoins, il faut relever qu'environ 10 % disent connaître des conflits à l'échelle de l'immeuble au moins quelques fois par an (7 % à l'échelle du quartier).

Cette satisfaction élevée semble, à première vue, contredire certains constats

présentés dans le chapitre sur la mixité sociale (section 0), qui auraient pu laisser présager un niveau plus faible de convivialité de voisinage. En réalité, plusieurs personnes interrogées soulignent que les relations entre différents groupes sociaux sont souvent marquées par l'indifférence ou une distance polie plutôt que par des conflits ouverts. Les propos stigmatisants ou discriminants semblent rester généralement latents. Ainsi, il est possible d'être satisfaite et satisfait de ses relations de voisinage tout en se déclarant gênée ou gêné par la présence d'autres groupes avec lesquels on n'interagit pas. Une interaction négative avec une personne perçue comme « autre » n'est d'ailleurs pas nécessairement suffisante pour dégrader l'appréciation globale des relations de voisinage, surtout si, au quotidien, on a plutôt tendance à bien s'entendre avec les personnes que l'on côtoie le plus.

L'ensemble de ces éléments suggère que l'appréciation des relations de voisinage ne permet pas d'évaluer plus largement la cohésion sociale à l'échelle du quartier. La littérature montre en effet que si le voisinage permet généralement des contacts avec des populations plus diversifiées que ne le permettent d'autres contextes sociaux comme la sphère professionnelle, il reste marqué par des mécanismes d'homophilie¹⁸. Les résidents voisinent ainsi davantage avec les personnes qui leur ressemblent.

En ce qui concerne la fréquence des relations de voisinage, 45 % des habitantes et habitants du quartier déclarent avoir des conversations plusieurs fois par semaine avec leur voisinage direct et 25 % avec les autres habitantes et habitants du quartier (Figure 14). Les moments conviviaux (par ex. repas, apéro) sont un peu moins fréquents : environ 3-4 % des habitantes et habitants en partagent toutes les semaines tant avec leurs voisines et voisins directs qu'avec les autres habitantes et habitants du quartier, et environ 10-11 % avec les autres personnes du quartier. Les échanges de services sont relativement peu fréquents : seuls 20 % des habitantes et habitants ont ce genre de pratiques plusieurs fois par mois à l'échelle de l'immeuble, et 9 % à l'échelle du quartier. Ces différents chiffres montrent des échanges un peu plus intenses à l'échelle de l'immeuble qu'à celle du quartier.

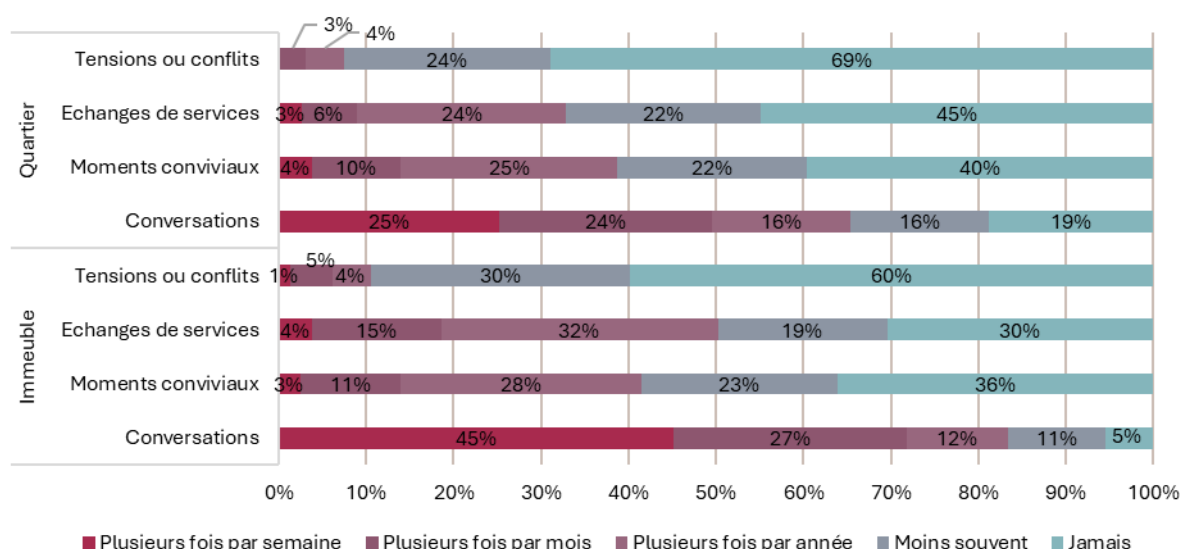
Un peu plus d'un tiers des habitantes et habitants déclarent ne jamais partager de moments conviviaux avec les autres personnes de leur immeuble. Ce chiffre est éclairé par plusieurs témoignages issus des entretiens et des focus groups, qui mettent en évidence la difficulté à parfois créer du lien de voisinage dans un contexte marqué par des rythmes de vie différents, un certain individualisme, et parfois un sentiment d'exclusion, notamment pour les personnes sans enfants. Il est souvent mentionné que faire connaissance avec son voisinage demande du temps, et que l'intégration est facilitée par la participation à des associations de quartier ou par le fait d'avoir des enfants scolarisés, ce qui favorise les échanges entre parents.

¹⁸ Launay L. et Favre G. (2024). Les voisins : une bouffée d'air social ? Relations locales et entre-soi dans les réseaux personnels. Sociologie . 15(3) 269-289.

Du côté du groupe allophone, les participantes décrivent de bons rapports avec leurs voisines et leurs voisins, jugés dans l'ensemble « gentils », et soulignent l'importance d'un dispositif d'animation socioculturelle qui a favorisé la socialisation. Cet espace a permis à des femmes qui ne se connaissaient pas auparavant de tisser des liens d'amitié durables, qu'elles entretiennent également en dehors de ce cadre. Il constitue aussi un point de connexion entre les quartiers de la Chapelle et des Sciers, entre lesquels la frontière est perçue comme floue, notamment en raison de la scolarisation commune des enfants et du partage des espaces publics. La Chapelle est ainsi vue comme un lieu de rencontre plus vivant et mieux équipé pour les familles que les Sciers, jugé plus récent et moins propice à l'établissement de liens sociaux. Toutefois, malgré ces dynamiques positives, des obstacles subsistent : la barrière linguistique est perçue comme un frein majeur par plusieurs participantes, qui expriment une insécurité face à leur niveau de français. Ce manque de confiance limite leur capacité à aller vers les autres et alimente un sentiment de séparation, renforcé par une certaine réserve perçue chez les habitantes et habitants, qui, bien que globalement aimables, sont jugés parfois distants.

En complément, on relève que près des deux tiers de la population du quartier a participé à au moins une fête de quartier lors des deux dernières années, montrant une implication plutôt élevée dans la vie sociale du lieu. Les données du sondage indiquent que les personnes n'ayant pas la nationalité suisse ont davantage participé aux fêtes de quartier, contrairement aux jeunes, dont la participation apparaît plus faible. Ce constat entre en tension avec certains propos recueillis lors des entretiens avec des résidentes et des résidents suisses, qui perçoivent au contraire un manque d'implication dans la vie collective du quartier de la part des personnes d'origine étrangère (voir section 0). Cette divergence suggère une possible déconnexion entre les perceptions sociales et les pratiques réelles, ou encore une forme de méconnaissance mutuelle entre différents groupes.

FIGURE 14 : FRÉQUENCE DES RAPPORTS DE VOISINAGE AU SEIN DE L'IMMEUBLE ET DU QUARTIER



Discriminations

Parmi les personnes sondées, 9 % (24 personnes) déclarent avoir été victimes d'au moins une forme de discrimination dans le quartier. Les motifs évoqués sont variés : l'origine étrangère (7 cas), la religion (5 cas), l'orientation sexuelle (2 cas), le genre (2 cas), le handicap (1 cas) et l'âge (1 cas). Douze personnes mentionnent également un motif classé comme « autre », sans précision.

Les personnes déclarant une expérience de discrimination sont nettement moins satisfaites de leur qualité de vie dans leur quartier : 65% sont insatisfaites, contre seulement 13% pour les personnes qui ne se sentent pas discriminées.

La catégorie « autre » demeure particulièrement difficile à interpréter. Elle pourrait recouvrir des situations très diverses, allant de discriminations effectives à des ressentis de mise à l'écart exprimés dans l'étude par certaines personnes — par exemple suisses ou blanches — se percevant minorisées dans certains espaces publics. Les commentaires et propos recueillis laissent aussi imaginer qu'habiter dans les immeubles de logement sociaux peut être source de discrimination auprès des autres habitantes et habitants.

Concernant les motifs liés à l'« origine étrangère » et à la « religion », le questionnaire ne permet pas d'identifier précisément les groupes visés. Les propos stigmatisants, parfois racistes ou islamophobes, recueillis dans les commentaires, entretiens et focus groups, laissent néanmoins penser qu'une partie de ces expériences pourrait concerner des personnes racisées et/ou musulmanes.

Un élément notable est que, malgré la présence importante de propos à caractère discriminatoire dans les entretiens et commentaires, aucune personne n'a relaté directement une expérience personnelle de discrimination, que ce soit par questionnaire, entretien ou focus group. Plusieurs hypothèses peuvent expliquer ce décalage :

- Certaines attitudes stigmatisantes peuvent rester latentes, subtiles ou indirectes (distance, indifférence, propos tenus en l'absence de la personne) ;
- les victimes peuvent hésiter à en parler, notamment dans un cadre collectif ;
- certaines formes de racisme peuvent être intériorisées ou euphémisées, donc difficilement identifiées comme des discriminations. Dans ce cas, elles peuvent être perçues comme des « difficultés personnelles » plutôt que comme des discriminations.

En somme, les données indiquent la présence de discriminations qui nécessiteraient une analyse approfondie, notamment pour clarifier ce que recouvre la catégorie « autre » ainsi que les origines et religions concernées. Le manque de récits explicites souligne que la prise en charge de ces situations n'est pas évidente : il est possible que les victimes n'en parlent pas ou ne qualifient pas comme « discrimination » ce qu'elles vivent. Cette faible visibilité rend d'autant plus nécessaires non seulement la protection et l'accompagnement des personnes concernées, mais aussi la prévention et, le cas échéant, la sanction des comportements discriminatoires.

Appartenance aux associations et groupes de quartier

Outre ces éléments, 17 % des habitantes et des habitants déclarent être membres d'une association active dans le quartier, 31 % membre d'un groupe Whats'app, Facebook ou autre en lien avec le voisinage (Figure 15). En revanche, 61 % n'ont aucun lien de ce type à l'échelle du quartier ; les jeunes, les personnes n'ayant pas la nationalité suisse et les locataires sont moins impliquées dans ce type d'associations de quartier.

Cette tendance a été confirmée et discutée lors d'entretiens et d'un focus group où les résidentes et résidents (suisse) ont souligné que les activités collectives, telles que la création du poulailler ou des potagers, mobilisent toujours les mêmes cinquante personnes, peu représentatives de la diversité sociale et culturelle du quartier. Les participantes et participants se montrent lucides et critiques face à ce manque de participation, tout en adoptant une posture compréhensive : ils évoquent la barrière linguistique, la pression du quotidien, des horaires chargés, et plus largement l'individualisme de nos sociétés. La question de l'inclusion des personnes vivant dans les logements sociaux a été posée de manière explicite par les participants et participantes suisses, en reconnaissant les obstacles spécifiques, notamment linguistiques, qui rendent cette démarche plus complexe. Finalement, relevons encore une participation assez importante aux fêtes de quartier organisées à La Chapelle, avec près des deux tiers des habitantes et habitants qui y ont participé (Figure 16).

FIGURE 15 : PARTICIPATION À LA VIE
« ASSOCIATIVE » / DE QUARTIER

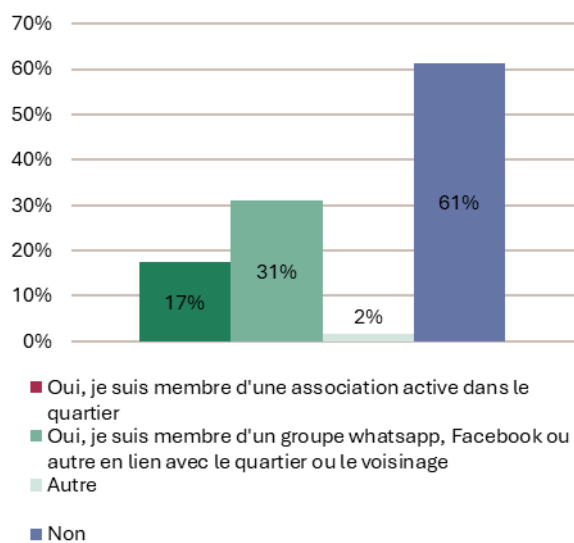
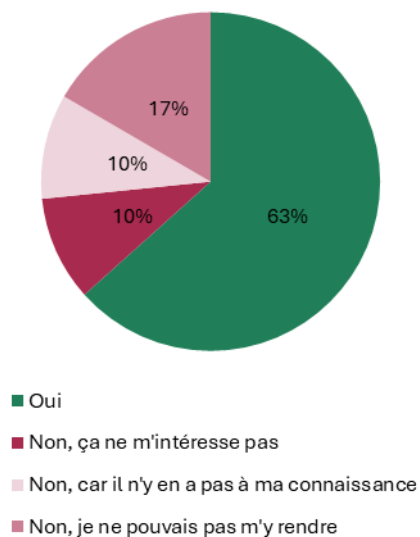


FIGURE 16 : PARTICIPATION AUX FÊTES DE QUARTIER



4. SYNTHÈSE

La Chapelle est un quartier à la frontière entre ville et campagne. Sa situation géographique, appuyée par la connexion CEVA, lui confère un double avantage : un accès rapide au centre de Genève et un cadre résidentiel très vert et offrant de larges pelouses entre les immeubles. Ce compromis attire particulièrement les familles, séduites par la présence d'espaces verts abondants, par l'accessibilité en transports publics, d'une école de proximité et de logements modernes bien équipés avec de belles vues. Ses habitantes et habitants se représentent le quartier comme un lieu calme, verdoyant et convivial. Par ailleurs, 88 % des personnes sondées se disent fières d'habiter la Chapelle.

Ils et elles sont particulièrement satisfaits de pouvoir se rendre à la Chapelle en transports publics, et de s'y déplacer à pied et à vélo dans un cadre sûr. La gare de Lancy-Bachet se trouve à seulement 500 mètres, et un arrêt de bus est encore plus proche. Certaines personnes expriment néanmoins le besoin de pouvoir accéder en voiture jusqu'à proximité immédiate de leur logement, que ce soit pour faciliter le transport des courses, accompagner des enfants, ou permettre à une personne à mobilité réduite d'arriver confortablement. La voiture reste indispensable pour une partie de la population. La route traversant l'esplanade centrale est ainsi très utilisée et jugée dangereuse pour les enfants dont c'est le chemin de l'école.

Les points apportant le moins de satisfaction sont le déficit de commerces (supermarché, magasins, café, restaurant, marché) et d'équipement public tels que bibliothèque, maison de quartier, infrastructure sportive. Ces manques poussent les habitantes et habitants à se déplacer pour leurs besoins quotidiens. Les rez-de-chaussée, occupés par des logements et locaux communs (buanderies par exemple), auraient sans doute pu être en partie activés et accueillir de tels services et apporter de l'animation. La commune de Lancy a d'ailleurs amorcé une stratégie de programmation des rez-de-chaussée pour les futurs projets urbains¹⁹. La question des rez-de-chaussée n'étant pas encadrée par la Loi générale sur les zones de développement (LGZD) qui se concentre sur les logements, le niveau des loyers est un enjeu majeur pour assurer la présence pérenne de commerces à la Chapelle, où le seul tea-room a déjà changé d'exploitant depuis la construction du quartier.

Le tea-room est un des points d'ancrage de la vie sociale du quartier, de même que ses aires de jeux, ses jardins potagers, et son école qui fait la jonction avec le quartier des Sciens. La présence d'une pharmacie et d'un centre médical est très appréciée. L'école fait l'objet d'appréciations très contrastées : un atout phare du quartier pour les parents dont les enfants la fréquentent et qui peuvent souvent les laisser s'y rendre de manière autonome, et une source de frustration pour les familles dont les enfants n'y ont pas eu de place. Le nombre d'enfants en âge scolaire durant les premières années après la construction d'un quartier familial pourrait toutefois se tasser à l'avenir. La mixité générationnelle, pour l'instant faible, pourrait se renforcer.

À la Chapelle, la question du lien social demeure centrale. La population est diversifiée, entre propriétaires de PPE, locataires du marché libre et locataires de logements sociaux, mais la cohabitation est fragilisée par la rotation fréquente (selon les témoignages recueillis, en l'absence de données chiffrées précises) et par la relative rareté des lieux de rencontre. La participation citoyenne reste timide et les premiers efforts d'animer une association de quartier ont peiné à trouver la relève nécessaire. Dans ce contexte, la mixité sociale, bien que réelle, peine à se traduire en sociabilité partagée, et les représentations parfois stigmatisantes accentuent la difficulté à construire un sentiment d'appartenance collectif au-delà d'une fierté individuelle à habiter dans le quartier. Cette dynamique est par ailleurs renforcée par des conditions d'habitation inégales entre les différents types de logements, que ce soit en termes de qualité des bâtiments, de nombre de pièces ou encore d'aménagements intérieurs, générant une asymétrie sensible dans la qualité de vie.

Pour terminer, signalons que cette étude, aux côtés de celles sur le quartier Vergers et l'écoquartier de la Jonction, permettra de créer un guide pratique pour systématiser l'évaluation de la qualité de vie dans les quartiers planifiés par le Canton. Un rapport comparatif complète

¹⁹ Cruz Absi (2025) La fabrique de Lancy: vers une politique publique des rez. *Espazium*
<https://www.espazium.ch/fr/actualites/lancy-politique-publique-rez>.

et approfondit certains points traités ici, notamment sur les déterminants de la qualité de vie et ses déclinaisons en fonction des modes de vie.

4.1. Points forts et points d'attention

Diversité et liens sociaux

- **Point fort** : La grande diversité d'origines nationales et socioéconomiques est une richesse pour le quartier. Les enfants, nombreux, favorisent des interactions spontanées entre familles et contribuent à tisser des liens entre habitants.
- **Point d'attention** : Des signes de xénophobie, racisme et islamophobie sont observés, non seulement entre Suisses et non-Suisses, mais probablement aussi parfois entre minorités. Des dispositifs concrets de médiation interculturelle et de prévention de l'intolérance apparaissent nécessaires.

Espaces verts

- **Point fort** : Présence d'espaces verts généreux.
- **Point d'attention** : La présence de déchets semble parfois limiter le plaisir que procurent ces espaces et alimente des tensions entre groupes sociaux. Un entretien accru pourrait apaiser ces tensions. Ces espaces gagneraient aussi à être valorisés par davantage de mobilier urbain et un aménagement paysager plus élaboré (massifs, arbustes, etc.).

Enfance et jeunesse

- **Point fort** : Des places de jeux adaptées aux jeunes enfants, qui apportent vitalité au quartier, et sont fortement utilisées.
- **Point d'attention** : La configuration des espaces de jeu provoque des nuisances sonores pour les logements situés à proximité directe. L'offre en espaces de jeu et en équipements publics (crèches, écoles) reste insuffisante, et les préadolescents comme les adolescents disposent de très peu d'espaces qui leur sont dédiés. Il est d'autant plus nécessaire d'y remédier que les enfants d'aujourd'hui délaisseront bientôt les places de jeux.

Accessibilité et circulation

- **Point fort** : La gare de Lancy-Bachet à proximité est un atout important. Certains ménages peuvent facilement se passer de la voiture, cependant les automobilistes trouvent leur compte et le chemin de Compostelle facilite l'accessibilité en voiture.
- **Point d'attention** : Le chemin de Compostelle génère du trafic au cœur du quartier et nuit à sa convivialité. Sa transformation en zone de rencontre permettrait d'en faire une interface entre le nord et le sud du quartier et un espace convivial.

Commerces et services

- **Point fort** : la pharmacie, le tea-room, le centre de santé et l'école sont des atouts.
- **Point d'attention** : Un petit supermarché à la Chapelle ou aux Sciers faciliterait la vie des habitantes et habitants et faciliterait des courses de proximité sans recourir à la voiture.