



Promotion 2020/2023

<b>INTRODUCTION</b>	<b>1</b>
<b>I. CONTEXTE</b>	<b>2</b>
1. <i>Présentation</i>	<b>2</b>
a) <i>Nous</i>	<b>2</b>
b) <i>Projet NPNRU</i>	<b>2</b>
c) <i>Le projet</i>	<b>3</b>
2. <i>Du centre ville aux Cyprès</i>	<b>4</b>
a) <i>Saint André</i>	<b>4</b>
b) <i>Les Cyprès</i>	<b>4</b>
c) <i>La commande</i>	<b>5</b>
<b>II. LA DÉMARCHE</b>	<b>5</b>
1. <i>Le cadre de travail</i>	<b>5</b>
a) <i>Plannification et répartition</i>	<b>5</b>
b) <i>Outils</i>	<b>6</b>
2. <i>Stratégie de recueil de données</i>	<b>7</b>
a) <i>Les données déjà disponibles</i>	<b>7</b>
b) <i>L'approche "terrain"</i>	<b>7</b>
3. <i>Analyse des données</i>	<b>11</b>
4. <i>Communication de l'analyse</i>	<b>11</b>
<b>III. LES ENSEIGNEMENTS ET PRÉCONISATIONS</b>	<b>12</b>
1. <i>Résultats et analyses</i>	<b>12</b>
2. <i>Préconisations</i>	<b>15</b>
a) <i>Communication</i>	<b>16</b>
b) <i>Animation</i>	<b>17</b>
3. <i>Notre vision de futurs travailleurs sociaux</i>	<b>19</b>
<b>CONCLUSION</b>	<b>20</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	
<b>SITOGRAPHIE</b>	
<b>ANNEXES</b>	

## Remerciements

Nous remercions d'abord l'IRTS de la Réunion qui nous a permis de réaliser ce stage, et Mme **Nathalie GAUTRON**, Directrice, **Mme Sylvie CLOTAGATIDE**, Responsable du Pôle Action Sociale. Plus particulièrement, **M. Christophe RICHARD**, référent pédagogique, qui a su nous guider subtilement tout en préservant notre autonomie. **Mme Isabelle CORRE**, et **Mme Armelle CLAIN**, qui sont intervenues pour nous en Groupe d'Analyse de Pratiques et dont les conseils ont été précieux.

De la même manière, pour nous avoir offert l'opportunité de réaliser ce stage, nous adressons nos remerciements à M. le Maire de Saint-André, **Joé Bédier**, **M. Mathieu LAM-YAM**, Responsable du Service Aménagement de la Mairie, **Mme Lindsey ANANDIN**, assistante administrative et financière du service aménagement, et enfin **Mme Capucine DIJOUX**, Chargée de Mission Renouvellement Urbain. Au travers de son implication et de la qualité de son accompagnement, elle a su nous montrer le chemin et nous pousser à réaliser le meilleur diagnostic possible. Sa disponibilité et sa bienveillance nous ont aussi été précieuses.

Merci à la SIDR de nous avoir permis de réaliser ce diagnostic au sein du groupe d'habitation dont ils ont la responsabilité, à **Mme Valérie HOARAU-GRONDIN**, Chargée d'Affaires Sociales et **M. Daniel ANGLADE**, Chargé d'opération, **Mme Muriel ROBERT**, Chargée d'opération-coordinatrice ANRU. Nous remercions également **Mme Catherine PAYET**, adjointe à l'Habitat et au Logement, également en fonction à la SIDR en tant que Chargée de Relation Clientèle, de nous avoir accordé son temps pour un entretien.

L'équipe remercie l'ensemble des acteurs rencontrés pour leur disponibilité et leur apport à notre diagnostic : **Mme Yolaine HOAREAU**, Chef de projet Centre-Ville au sein du service Politique de la Ville de la Mairie, **Mme Aurélie FONTANO**, Assistante Sociale au Centre Communal d'Action Sociale, **Mme Françoise GIGANT** Conseillère technique à la Maison Départementale et **M. Eric SURVEILLANT** Directeur du pôle insertion de la Maison Départementale ; **Mme Maud DAMOUR**, Chargée de formation à la CAF de la Réunion ; **M. Johan BANKALA**, Responsable de l'association ADSL ; **Jean Bernard OULEDI**, Responsable de l'association OPAL ; les agents d'accueil de la médiathèque, de l'école de danse et de l'école de musique de Saint-André.

Enfin, nous tenons à remercier également les habitants du groupe d'habitation Les Cyprès, ainsi que le gardien d'immeuble, sans qui nous n'aurions pas pu réaliser ce travail. Nous avons apprécié leur investissement dans notre démarche ainsi que leur bon accueil.

## INTRODUCTION

Nous sommes des étudiants en première année de l'Institut Régional du Travail Social (IRTS). Notre équipe est issue de différentes filières pour une approche pluridisciplinaire.

Nous avons été sollicités par le service Aménagement et Grands Projets de la ville de Saint André. Notre référente, Madame DIJOUX Capucine, est Chargée de Mission Renouvellement Urbain.

Notre diagnostic de territoire était porté sur une réhabilitation et une résidentialisation pour le lotissement des Cyprès, gérées par un bailleur social : La SIDR.

Nous tenterons alors ici de traiter la problématique suivante : “En quoi le projet de réhabilitation et de résidentialisation constitue-t-il une opportunité d'améliorer le cadre de vie des habitants ?”

Dans un premier temps, nous resituerons le contexte avec une présentation de notre équipe, la commande, et le contexte général dans lequel s'inscrit notre projet : le territoire et le cadre institutionnel.

Dans la seconde partie, nous développerons notre démarche. Nous ferons l'exposé de notre cadre de travail, des méthodes mises en place, notamment pour consolider la cohésion de groupe. Nous exposerons la méthodologie relative au recueil de données, ainsi que leur analyse.

En troisième partie, nous interpréterons les résultats de notre enquête et exposerons les préconisations.



## I/CONTEXTE

### 1. Présentation

#### a) Nous

Notre groupe est composé de :

- 3 futures Assistantes de service social : ACQUIER Natacha, SAMY Manon, MARI Bahati ;
- 3 futurs Educateurs Spécialisés : LOISON Léa, FOUCHE Amandine, IMARI Antoine ;
- et 3 futures Educateurs Jeunes Enfants : ANTINOÛS Audrey, ALLAOUI Yasmine, VITRY Angélique.

Notre groupe est nommé METISSOCIAL, car il représente notre diversité culturelle et sociale et aussi notre diversité d'expériences. Nous avons créé un logo pour faire ressortir notre identité de groupe et son unité.

Lors de ce stage, nous avons pu mettre en commun nos compétences et notre vision des filières respectives. Notre principal enjeu est le travail d'équipe qui demande de l'écoute, de la compréhension et de l'adaptabilité.

Notre stage s'est déroulé sur cinq semaines, avec des temps en centre de formation, alternant ainsi théorie et pratique.

#### b) Projet NPNRU

Le Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine a débuté en 2014 et se terminera en 2030. Son but est : réduire les écarts de développement entre les quartiers défavorisés, pour améliorer leurs conditions de vie, par le biais de travaux de rénovation. 450 quartiers sont concernés dont certains dans les DOM-TOM.

Il est financé par l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU) et est relatif à la politique de la ville. Elle a été créée en 2004 afin de transformer le cadre de vie des habitants.

La politique de la ville est une politique de cohésion urbaine et de solidarité, nationale et locale, dédiée aux quartiers dits défavorisés. Elle se déploie sur des territoires infra-urbains appelés « quartiers prioritaires de la politique de la ville », caractérisés par un écart de développement économique et social important avec le reste des agglomérations dans lesquelles ils sont situés.

Ces villes ont été choisies sur les critères suivants : concentration de difficultés sociales, dysfonctionnement urbain. L'ANRU accompagne et finance les collectivités locales et les

baillleurs sociaux pour une transformation du territoire. Concrètement pour ces rénovations, une démolition des logements inadapés ou une réhabilitation des logements sont envisagées.

Ce programme touche plusieurs axes : l'habitat, l'espace public, l'économie, l'équipement et la mobilité. Le NPNRU encourage la participation active des habitants dans le projet de transformation de leur quartier.

### c) Le projet

Ce programme de renouvellement urbain c'est, changer la ville pour changer la vie des habitants. Il permettra au centre-ville de passer de la ville subie à la ville choisie et d'améliorer son cadre de vie.

Pendant notre stage d'immersion territoire, nous avons été rattachés au pôle des Services Aménagement et Grands Projets, de la commune. Notre référente terrain, Mme DIJOUX Capucine, Chargée de Mission Renouvellement Urbain, nous a fait part de la commande suivante : réaliser un diagnostic du territoire en lien avec le projet de réhabilitation et résidentialisation de la résidence des Cyprès.

Dans le cadre de ce projet, la mairie possède un rôle majeur dans la mesure où elle va être le lien entre les habitants et le projet NPRU.

Le projet NPRU est une volonté de réhabiliter la ville de Saint-André mais également une volonté de la dynamiser par des animations grâce à des partenaires (associations, conseil citoyen). Le but étant de co-construire le Saint-André de demain et de rendre les habitants acteurs des changements de leur ville.

Ce projet représente un réel enjeu majeur d'urbanisation lié à l'augmentation de la population, favorisant ainsi le développement économique.

Concernant le thème de l'Habitat, l'objectif est de réhabiliter et résidentialiser les logements sociaux (28% de la population est locataire d'un logement social – source : Insee, RP2014), faire une remise à niveau et produire de nouveaux types de logement afin de créer une diversification des habitats.

L'ANRU détermine ses actions sur des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). Sur Saint-André, quatre quartiers ont été identifiés : la Cressonnière ; le Chemin du Centre - Fayard Petit bazar ; Cambuston ; le Centre-Ville. Parmi eux, deux ont pu bénéficier du

programme de l'ANRU : la Cressonnière, où l'opération a déjà été réalisée (ANRU1), ainsi que le Centre-Ville (ANRU2).(cf. Annexes n°1)

## 2. Du Centre-ville au Cyprès

### a) Saint-André

À l'origine, le centre-ville de Saint-André était essentiellement composé de terres agricoles.

Située au Nord-Est de l'île, à proximité de Saint-Denis et de l'aéroport, la commune de Saint-André est, avec ses 52.956 habitants (source Insee 2011) la cinquième commune de l'île en termes de population. La commune de Saint-André appartient à la Communauté Intercommunale Réunion Est (CIREST) et fait partie du Parc National.

L'image qu'elle renvoie est celle d'une ville dégradée malgré le fait qu'elle soit un pôle économique majeur de l'Est de la Réunion.

Après la construction de la Route Nationale 2, la commune de Saint-André a connu une importante urbanisation de son centre-ville, qui sera suivie par la construction d'ensembles de logements sociaux conséquents. Le but étant de loger au plus vite la population qui s'est accrue ces dernières années.

Grâce aux logements sociaux, l'objectif de l'État, est d'orienter les personnes et familles ayant des ressources trop faibles pour accéder aux parcs privés. La politique en matière de logement social vise également à favoriser la mixité sociale dans les quartiers et à réduire les inégalités territoriales. Enfin, elle participe au logement ou au relogement de personnes en situation d'hébergement ou de grande précarité.

### b) Les Cyprès

Notre territoire se situe au sud-est du Centre-Ville de Saint-André dans le quartier Lacaussade. Il est composé de deux corps d'immeubles en vis-à-vis et de maisons individuelles. Les logements sociaux de la SIDR ont été construits en 1993. Suite à nos recherches personnelles, nous avons relevé un taux important de familles monoparentales. En ce qui concerne le nombre de personnes vivant dans un foyer, 1 personne seulement confirme être à plus de 5 dans son foyer et 14 personnes affirment être à 2 dans leur foyer. Nous avons 27,1% salariés et le taux de chômage de 48,6%. Plus de la moitié des résidents vivent dans l'immeuble depuis plus de 10 ans (52,1%) et 10,4% viennent d'arriver il y a 1 an ou moins.

Le quartier se trouve à moins de 5 minutes de la ville et la route nationale contourne les habitations. A proximité, nous avons une crèche municipale, 3 écoles, une médiathèque, une école de danse et une école de musique, un parc, un centre médical, une pharmacie, un centre de formation et un pôle social (CAF, CCAS, Maison Départementale, IEJ)

### c) La commande

Notre mission a été de nous rendre dans la résidence des Cyprès afin d'informer les habitants sur le projet de réhabilitation et de résidentialisation. Nous devions ainsi comprendre comment les résidents vivent leur habitat et leur quartier afin d'inclure leurs besoins et attentes dans ce projet.

La réhabilitation, dans le domaine de l'urbanisme et de l'architecture, désigne au sens large le fait de réaménager un local, un bâtiment ou un lieu (quartier, friche, espace vert...). Elle consiste à garder l'aspect extérieur du bâtiment et à améliorer le confort intérieur et économiser l'énergie (réhabilitation énergétique).

La réhabilitation en ville concerne le cadre environnemental des logements et des monuments. On peut parler de réhabilitation thermique pour l'habitat ancien, de réhabilitation environnementale pour des friches polluées, de réhabilitation de quartiers (avec l'ANRU par exemple). Dans le cadre de la réhabilitation de la résidence des Cyprès, cette dernière est en lien avec le projet NPRU (Nouveau Programme de Renouvellement Urbain).

La résidentialisation consiste à donner un caractère privé aux immeubles, par exemple en posant des grilles à l'entrée ou en aménageant un jardin au pied de l'immeuble, permettant l'appropriation de l'immeuble par ses habitants.

## II/ LA DEMARCHE

### 1. Le cadre de travail

#### a) Planification et répartition

Nous avons fait le choix de nous baser sur le planning prévisionnel de l'IRTS pour avoir les compétences de chacun et des besoins de l'équipe.

Une fois par semaine, nous avons une matinée d'échange avec notre référente terrain pour discuter de notre démarche. Également, notre équipe de travail a pris du temps, une fois par semaine pour se réunir afin de discuter de nos ressentis, pour cela nous avons mis en place un "point météo". C'est un moyen de dégager les points faibles et les points forts de chacun pour éviter que l'un d'entre nous puisse se sentir à l'écart. Notre objectif étant de maintenir la bonne

cohésion. C'était aussi un moyen de revoir ce qu'on avait à faire durant la semaine et de ce qu'on a pu accomplir avec nos référents GAP (Groupe d'Analyse de Pratique).

Au début, nous avons mis en place 3 équipes de 3 filières différentes pour réaliser une observation du territoire. C'était un choix d'éviter de se retrouver sur le terrain en même temps, étant donné que nous sommes 9. Il y a eu aussi des binômes interchangeable pour aller faire du porte à porte, de même pour aller à la rencontre des professionnels.

Nous avons mis en place un rétroplanning pour noter notre objectif de la semaine et définir les tâches de chaque membre, avec l'aide du carnet du bord pour voir notre évolution selon les échéances.

## b) Outils

Notre équipe a créé des badges pour que les résidents ne nous confondent pas avec les agents de la mairie ou de la SIDR. Pour le rétroplanning, nous avons utilisé le logiciel Excel sur le OneDrive.

Ensuite, nous avons réalisé un questionnaire sur Google FORM dirigé vers les résidents. Cette démarche était une façon d'avoir un panel de répondants pour réaliser les statistiques et de pouvoir dégager notre problématique. Nous avons aussi fait la démarche d'aller vers les institutions pour avoir d'autres informations complémentaires concernant notre projet. Nous avons adressé des mails, des appels téléphoniques pour convenir des rendez-vous avec les professionnels concernés. Les différents binômes sont allés à la rencontre des professionnels, munis d'un guide d'entretien adaptés à chaque service. Nous avons utilisé notre téléphone portable comme enregistreur audio.

Nous avons mis en place un agenda partagé qui se nomme COORGANIZ, où chaque membre du groupe peut voir ou mettre un rendez-vous avec un professionnel.

De manière à ce que chaque membre du groupe puisse rajouter des notes sur un document partagé qui est ONEDRIVE et ainsi chacun peut participer à la réalisation du projet.

Notre référente terrain a mis à notre disposition une salle de réunion afin de nous permettre de travailler.

En termes de support de communication, nous avons utilisés des flyers destinés aux habitants pour les avertir de notre venue dans leur résidence.

Nous avons mis en place une "boîte à tracas" pour récolter les problèmes des habitants, liés à leur logement. Nous avons aussi fabriqué un "arbre à souhaits" pour que les habitants collent dessus leur vision des Cyprès de demain, sur des post-it.

## 2. Stratégie de recueil de données

### a) Les données déjà disponibles

La recherche de données froides a été entamée par l'équipe peu après la démarche d'observation du quartier. Une fois le quartier observé sans à priori, nous avons commencé à dresser un portrait du territoire via les données déjà existantes.

Nous nous sommes donc réparti différents thèmes de recherche : synthèse socio-démographique du territoire ; histoire du territoire ; structures associatives sur le territoire ; NPRU du Quartier Centre ; enjeux des politiques d'aménagement, de renouvellement urbain.

Nous avons alors eu majoritairement recours à Internet. Le portrait socio-démographique du quartier a été réalisé via les données de l'INSEE et le site SIG du gouvernement. Nous avons pu étudier le NPRU via les documents de référence tels que le "plan guide" qui nous ont été transmis par le service Aménagement de la Mairie.

Ces recherches nous ont permis de mieux cerner le contexte dans lequel s'inscrit notre enquête. Aussi, elles sont mises en évidence les aspects du projet de réhabilitation et de résidentialisation les plus prégnants. Elles nous ont amené à être plus à l'aise dans la phase de récolte de données auprès des habitants et acteurs. En effet, nous avons alors une certaine connaissance du territoire, des enjeux du NPRU ainsi qu'une maîtrise des sujets abordés.

### b) L'approche "terrain"

#### *L'observation*

Au moyen d'une grille d'observation standard, nous avons procédé, dans un premier temps, à une observation de terrain. Il s'agissait pour nous de nous rendre compte de la manière dont l'habitant utilise son environnement, sa ville, son quartier et sa résidence. Aussi, c'était un moyen pour nous d'appréhender les éléments prégnants du territoire en termes de cadre de vie, au travers des infrastructures, de la vie économique, etc.

Les deux premiers jours de terrain ont ainsi été dédiés à l'observation du Quartier Centre, afin de nous permettre de nous faire une idée, sans a priori sur le territoire. Nous avons divisé le quartier en secteurs, pour que chaque groupe puissent observer. Puis, nous avons mis en commun les observations et avons alors pu dégager des points positifs et négatifs repérés sur le territoire au moyen d'un tableau.

Nous avons ensuite commencé la recherche de données froides sur le quartier et les Cyprès, et avons parallèlement investi la résidence, dans la même démarche d'observation. Par ailleurs,

nous avons déjà pu échanger avec certains habitants, de manière informelle, et reporter leurs paroles dans la grille d'observation, notre outil phare dans cette première phase. Les petits groupes sont allés en observation à différents moments de la journée, et les grilles d'observation ont pu être mises en commun à la fin. En complément des données froides récoltées, cette observation a permis de dégager une grille AFOM (cf. [Annexe n°2](#)), outil de synthèse, nous permettant de mettre en évidence les forces, faiblesses, menaces et opportunités concernant les Cyprès.

### *Le questionnaire*

Pour obtenir plus d'informations sur et par la population des Cyprès, nous avons dû nous positionner sur une technique d'enquête auprès des habitants. Nous avons d'abord décidé de réaliser un questionnaire car il nous a semblé être l'outil le plus adapté et pratique pour le traitement statistique des données récoltées. Le logiciel gratuit Google Forms a été choisi d'une part, par facilité pour ce qui est de l'administration : nous avons tous un smartphone. D'autre part, par facilité pour le traitement : édition d'un fichier Excel et travail sur le croisement des données pour l'analyse.

Ayant étudié le questionnaire administré par la SIDR aux habitants dans le cadre de la réhabilitation, nous avons pu remarquer que l'approche était plutôt orientée sur le côté technique et matériel du logement. Nous avons donc, en tant que travailleurs sociaux, le souhait de mettre en évidence d'autres besoins et attentes des résidents.

Notre travail préalable et la synthèse des données obtenues nous ont amenés à dégager des thématiques structurant le questionnaire.

Nous avons donc choisi de le scinder en quatre grandes parties. La première vise à récolter des données socio-démographiques sur les répondants. Les trois suivantes font référence aux enjeux repérés en lien avec notre référent terrain : l'animation dans le quartier ; la sécurité dans la résidence ; la qualité de l'habitat. (Cf. [Annexe n°3](#)). Nous avons choisi de poser les questions permettant de dresser le profil de l'habitant au début. Nous avons alors choisi de renseigner le genre, l'âge, le nombre de personnes dans le foyer (déclarés donc), la situation professionnelle, la situation familiale, le nombre d'enfants à charge et leur âge s'il y en a, et le mode de déplacement le plus courant pour aller en ville.

Sur la thématique habitat à proprement parler, nous avons cherché, par le biais de questions et réponses à échelles, à jauger la satisfaction des habitants. Sur leur logement de manière

générale : la propreté ; l'étanchéité ; l'isolation sonore ; l'accessibilité. Puis, une question ouverte pour laisser l'habitant indiquer ce qu'il aimerait améliorer. Concernant l'extérieur, nous les avons invités à évaluer leur satisfaction, sur : les espaces extérieurs en général ; le parking ; l'entretien et la propreté ; les espaces verts ; la qualité de l'air ; la qualité de l'éclairage ; l'environnement sonore. Puis, l'habitant a la possibilité de suggérer des améliorations.

Nous avons ensuite demandé au répondant s'il est informé du NPRU, et du projet de résidentialisation et de réhabilitation des Cyprès. C'est le moment pour nous, si ce n'est pas le cas, de faire de la pédagogie. Sur le volet animation, nous avons demandé aux personnes d'évaluer l'animation dans le quartier, puis de nous indiquer s'ils sont informés des animations, si oui comment. Ils peuvent ensuite exprimer s'ils souhaiteraient de l'animation au sein des Cyprès, si oui, de quel type. Enfin, nous leur demandons la satisfaction et la fréquentation des équipements environnants (associations, équipements culturels et sportifs, etc.).

Enfin, sur l'aspect sécurité, nous demandons à l'habitant d'évaluer son sentiment de sécurité au sein de la résidence, puis de nous formuler, selon lui, le plus gros problème de sécurité ainsi qu'une idée pour l'améliorer.

Le dernier item vise à prendre les coordonnées des habitants qui souhaiteraient s'impliquer davantage dans les changements à apporter aux Cyprès. Nous avons pris ces coordonnées en vue de la création d'un potentiel groupe de représentants des résidents, ou d'un groupe de parole pour récolter des données qualitatives.

Les questions fermées ont été largement privilégiées. La plupart font l'objet d'une échelle de valeur, car nous avons pensé qu'elles sont un bon moyen de mettre en évidence la satisfaction, et que les données seront aisément analysables ainsi. D'autres posent une liste de proposition parmi lesquelles choisir, dans un souci de traitement des données.

Néanmoins, pour chaque thématique abordée, l'habitant a la possibilité de répondre à une ou deux questions ouvertes. Il était important pour nous de laisser un espace de parole libre pour l'habitant, lui permettre d'aborder un sujet non évoqué dans le questionnaire, et aussi de faire des suggestions sur chacune des thématiques.

Concernant le mode d'administration, il a été décidé d'administrer le questionnaire en vis à vis, au travers du porte à porte réalisé, en binômes et sur des tranches horaires déterminées

préalablement. Après avoir constaté les créneaux les plus “rentables”, l'accent a été mis sur les tranches horaires de fin de journée et du samedi.

### *La permanence sur les Cyprès*

Pour compléter le porte-à-porte, nous avons souhaité faire une permanence sur le lieu afin de nous rendre visibles et accessibles pour recueillir le plus de données possibles. L'idée était d'obtenir encore plus de réponses aux questionnaires, mais aussi de récolter des éléments plus qualitatifs.

Ainsi nous avons réalisé un visuel que nous avons diffusé dans la résidence au moyen d'affiches et de flyers (cf. Annexe n°4) en boîte aux lettres pour informer les habitants de notre venue. Auprès de la mairie, nous avons fait une demande pour avoir un peu de matériel et pour les impressions des affiches.

Nous avons pu proposer aux habitants de déposer un petit mot ou plusieurs, dans “la boîte à tracas” pour exprimer une difficulté liée à leur vie quotidienne dans les Cyprès. A l'inverse, “l'arbre à idées” représentait les Cyprès de demain : comment l'habitant les voit-il ? Qu'est-ce que cela lui évoque ? Que souhaiterait-il y voir ? Il a pu s'exprimer en collant un ou des post-it sur cet arbre. L'intérêt de cette permanence était aussi de récolter des paroles des enfants des Cyprès, que nous avons volontairement omis de notre panel de répondants, en raison de potentiels biais liés à la compréhension.

### *Les entretiens*

Parallèlement au recueil de données auprès des habitants, nous avons souhaité rencontrer un certain nombre d'acteurs institutionnels. Certains sont directement impliqués dans le NPRU, d'autres gravitent autour des Cyprès de manière générale.

Nous avons donc construit un guide d'entretien (Cf. Annexe n°5) « générique » et adaptable selon l'acteur rencontré. En effet, il a été choisi de réaliser les entretiens en semi-directif afin d'obtenir des réponses précises. Toutefois les questions ouvertes ont été favorisées pour obtenir les représentations, perceptions des acteurs. Nous avons dressé, en lien avec notre référent terrain, une liste des acteurs que nous souhaitions rencontrer. Nous avons obtenu des coordonnées par ce biais, mais avons également dû mener des recherches pour certains acteurs. Une fois les contacts trouvés, nous avons généralement procédé par mail pour la prise de RDV. (Cf. Annexe n°6)

Lorsque cela a été possible, nous avons enregistré les entretiens, sur autorisation de l'interlocuteur. Nous avons alors pu retranscrire à l'écrit l'ensemble des entretiens. La synthèse des données récoltées a pu être synthétisée et mise en commun via les grilles AFOM (Cf. annexe n°2), par thèmes.

### 3. Analyse des données

Pour analyser les données issues de l'observation, nous avons choisi de faire une grille AFOM (Cf. annexe n°2) pour mettre en avant les forces, faiblesses, menaces et opportunités du territoire. Cela nous a permis de ressortir les grands thèmes à traiter dans notre questionnaire.

Pour l'analyse des données issues du questionnaire au habitants, nous avons utilisé Google Forms car il permet de transformer directement les réponses obtenues en statistiques et en graphiques. Cet outil "deux en un" nous a été précieux car il répond à deux fonctions : recueil et analyse. Pour les réponses aux questions ouvertes, qui sont difficiles à traiter, il indique en pourcentage le nombre de personnes ayant mentionné le même mot. Cela nous a permis de trier en catégories les éléments récurrents. Nous avons une difficulté : celle de traiter les données issues de notre "arbre à idées" et de la "boîte à tracas". Nous avons choisi de les traiter de la même manière que les réponses aux questions ouvertes du questionnaire, c'est à dire de regrouper les propositions (arbre à idées) et problèmes ressortis (boîte à tracas) en catégories.

Concernant l'analyse des entretiens avec les acteurs, nous avons d'abord réalisé via le OneDrive des synthèses des entretiens.

Nous avons ensuite établi une grille AFOM (Cf. annexe n°2) par thème. Ainsi, nous avons pu reporter dans celles-ci les éléments récoltés en entretien, mais aussi les résultats (statistiques, éléments qualitatifs...) issus du questionnaire.

Ces grilles AFOM (Cf. annexe n°2) ont été notre pilier pour ressortir les éléments à travailler et ainsi nous amener à faire des préconisations pertinentes.

### 4. Communication de l'analyse

Pour communiquer les résultats de notre enquête et les préconisations, nous avons réalisé un dossier écrit et une présentation orale.

Pour la réalisation du dossier, nous avons décidé de travailler nos sous-parties en petits groupes de deux. Pour avoir une répartition des tâches, nous avons utilisé le OneDrive pour partager un

dossier commun et ainsi mieux visualiser et articuler notre ébauche. Nous avons utilisé CANVA pour la mise en forme.

Pour la présentation orale, nous souhaitons inclure les professionnels et les habitants des Cyprès qui sont pour nous les premiers concernés. Nous invitons également le conseil citoyen du quartier Centre-Ville, les partenaires rencontrés, les professionnels encadrants. Nous avons réalisé via CANVA des cartons d'invitation pour transmettre aux professionnels rencontrés et aux habitants, incluant tous les logos des partenaires. Le contexte sanitaire étant contraignant, nous avons choisi de poster la présentation en "live" sur Facebook, via la Page de la Ville de Saint-André, pour diffuser au maximum d'habitants possibles. Nous privilégions Prezi comme outil pour la présentation, car ce logiciel permet de faire un diaporama animé et dynamique. Nous pourrions bénéficier de la salle du conseil municipal avec l'aide de notre référente de terrain.

### III/ LES ENSEIGNEMENTS ET PRÉCONISATIONS

En lien avec la commande du service urbanisme de la mairie, qui est de repérer les besoins et les attentes des habitants sur le projet de réhabilitation et de résidentialisation de l'immeuble des Cyprès de la SIDR, nous avons fait des constats dedans et aux alentours.

#### 1. Résultats et Analyses

Nous constatons que les Cyprès est une résidence intergénérationnelle (38.3% des résidents interrogés ont entre 40 et 60 ans contre seulement 12.8 % pour les personnes entre 17 et 30 ans). 46 personnes sur 48 ont confirmé leur genre (36 femmes et 10 hommes), 2 personnes n'ont pas souhaité affirmer leur genre. Grâce aux 48 réponses (qui représentent 48 logements) du questionnaire élaboré sur Google Forms et à notre grille AFORM. Nous avons relevé 4 catégories de problématiques telles que : l'aménagement, la sécurité, la communication et l'animation.

#### **Aménagement :**

Pour l'aménagement, 23,4 % des habitants interrogés sont totalement satisfaits de leur logement, et 76,6 % d'habitants ne sont pas totalement satisfaits. Suite à cela, nous avons séparé le volet aménagement en deux parties :

#### *INTERIEUR :*

Pour l'intérieur du logement, nous constatons des problèmes d'infiltrations, de moisissures, des problèmes liés à l'étanchéité (83,3% d'habitants touchés).

Les résidents se plaignent aussi du non-fonctionnement des chauffe-eaux solaires. Le bâtiment étant ancien, il existe un réel problème au niveau des plomberies vieillissantes. Certains habitants refont leur habitation eux-mêmes, comme les revêtements de sol, l'aménagement de la cuisine et tout ce qui concerne la plomberie.

Les habitants ont aussi mis en évidence les problèmes suivants : prises électriques non-fonctionnelles, petite cuisine pour familles nombreuses et mauvaise isolation (80,4% d'habitants touchés).

Nous constatons une différence de réalité entre la SIDR et les habitants. Suite aux échanges, nous avons vu que pour la SIDR, la résidence des Cyprès est un quartier "calme et qui vit bien". Alors que notre rencontre avec les habitants a soulevé le contraire avec les questions ouvertes et les activités de nos ateliers.

#### *EXTERIEUR :*

Concernant l'extérieur, 54,2 % d'habitants sont satisfaits de l'espace extérieur. Nous constatons que la peinture a été refaite mais le sol est toujours abimé. Nous constatons un réel manque de place de parking. En plus, certaines places sont prises par les patients du cabinet médical situé derrière l'immeuble, et par les membres invités des habitants sur les Cyprès. Nous retrouvons aussi de nombreuses carcasses de voiture qui n'appartiennent pas forcément aux résidents. Nous retrouvons aussi des entassements de déchets (Meubles cassés, végétaux, matelas), l'absence d'ascenseur et que la résidence n'est pas adaptée aux personnes à mobilité réduite.

#### **Sécurité :**

Pour la sécurité, 68% des habitants ne se sentent pas totalement en sécurité dans la résidence, a contrario les 32% restant sont totalement satisfaits de la sécurité dans la résidence. Les problèmes les plus importants selon les habitants interrogés sont :

- Les chiens errants, qui se baladent dans la résidence. Nous avons rencontré des cas de morsures, certains habitants ont été attaqués par des chiens, en partant travailler. Une femme a même dû aller à l'hôpital après une morsure sévère.
- Le second problème important est la présence d'individus étrangers à la résidence. Ces personnes se baladent, squattent les pieds des immeubles. Cela crée ainsi une insécurité chez les habitants. La résidence n'étant pas fermée, l'accès y est simple.

Il y a aussi des problèmes qui sont ressortis moins souvent mais qui existent tout de même :

Le vol d'objets et d'animaux domestiques (des individus escaladent le bâtiment pour pouvoir voler les habitants à l'étage), les nuisances sonores dues aux personnes sous l'emprise d'alcool ou aux bagarres la nuit. Cela agace et dérange la tranquillité et la santé mentale des habitants.

### **Communication :**

Pour la communication, les habitants nous ont souligné les difficultés qu'ils rencontrent pour joindre les bailleurs malgré les nombreux courriers, mails et appels. Pendant que certains continuent de les joindre, d'autres se lassent et acceptent de vivre avec leurs problèmes du quotidien. Nous avons aussi remarqué que les travailleurs de la SIDR ont du mal à faire transmettre des informations entre eux.

La majorité des habitants ne sont pas au courant du projet NPRU basé sur le centre-ville (70,8%), contrairement au projet de résidentialisation et de réhabilitation dont 64,6% des résidents sont informés.

Nous retrouvons également un manque important d'informations vis-à-vis des animations organisées autour de la résidence. Les habitants ont connaissance des événements le jour même. Nous avons également constaté que beaucoup de résidents ont besoin d'accompagnements mais ne savent pas vers qui se tourner, ni comment.

En effet, les rôles de la Chargée d'Affaires Sociales et de la Chargée de la Relation Clientèle de la SIDR ne sont pas bien repérés par les habitants. La Chargée d'Affaires Sociales a pour rôle d'accompagner les habitants seulement dans le cadre de l'opération de rénovation et jusqu'à son terme : accompagnement pré-travaux, durant les travaux et post travaux. La Chargée de Relation Clientèle est la référente au quotidien.

Concernant le LCR, nous avons également constaté que la personne référente des Cyprès, Chargée de Relation Clientèle, n'avait pas de connaissances relatives au LCR et à l'activité de l'association OPAL.

### **Animation :**

Pour l'animation, 61% des habitants questionnés trouvent que le quartier n'est pas suffisamment animé. En effet, il existe un problème de communication : les habitants ne sont pas informés lorsqu'une animation est mise en place. De plus, ils n'utilisent pas les aménagements et équipements aux alentours de la résidence. D'ailleurs nous avons rencontré

en partenariat la médiathèque, l'école de danse et l'école de musique, deux associations et la chargée de la politique de la ville. (Voir annexe 1)

À cela s'ajoute la présence d'un local LCR (Local Collectif Résidentiel) au sein de la résidence. Celui-ci est utilisé uniquement pour des cours de soutien après l'école (Dispositif CLAS), pour les élèves en difficulté : 3 enfants venant des Cyprès et scolarisés à l'école Paul Hermann et d'autres enfants de cette école qui résident aux alentours. On remarque un manque de structures pour les enfants au sein de la résidence.

Certains résidents ne connaissaient pas l'existence de ce local et 68% d'entre eux souhaiteraient qu'une animation soit mise en place dans ce local afin de dynamiser la résidence. Certains résidents ont également fait part de leur envie de participer à l'animation du local. En effet, nous avons systématiquement demandé au répondant s'il souhaiterait s'investir dans un "comité de projet locataire". Beaucoup d'entre eux sont intéressés.

Nous avons eu des pré informations sur les éventuelles animations prévues par Mme Yolaine Hoareau et l'association OPAL.

## 2. Préconisations

Les actions à mener sont en lien avec la politique du logement et de l'habitat. Cette politique fixe les normes de performances thermiques et acoustiques, de l'accessibilité liée au handicap et, pour le parc existant, les conditions de décence et d'insalubrité.

La dimension sociale des politiques du logement peut se résumer sous l'étiquette du « droit au logement ». Comme le prévoit la loi du 11 février 2005 sur l'égalité des chances, l'accessibilité dans l'immeuble, elle doit être prise en compte tant dans les logements que dans l'immeuble et ses alentours.

Nos préconisations sont aussi relatives aux outils qui relèvent de la Politique de la Ville. En effet, celle-ci fixe un cadre dans lequel s'inscrit le Quartier Centre et s'illustre par des dispositifs et des obligations légales. Le Contrat de Ville, qui vise notamment à améliorer la cohésion sociale et le cadre de vie joue un rôle important sur le volet animation du quartier.

Suite à notre questionnaire, les entretiens, et à partir des résultats, en découlent quatre thématiques que les habitants des Cyprès ont fait ressortir. A savoir l'animation, l'aménagement, la sécurité, et le manque de communication.

Nous avons choisi de cibler les volets animation et communication. En effet, notre rôle et nos compétences de futurs travailleurs sociaux s'inscrivent dans ces enjeux davantage que ceux de l'aménagement de l'habitat ou de la sécurité.

Concernant le volet sécurité, nous insisterons juste ici sur l'importance de la prise en compte de l'avis des habitants. Ils souhaitent en effet, pour la plupart, que soit clôturé le groupe d'habitation. Il serait intéressant de les impliquer le plus possible dans le choix du type de fermeture (électronique, végétal, etc..) afin que l'équipement soit le plus adapté possible à leurs besoins et attentes. Nous souhaitons aussi mettre l'accent sur l'accessibilité qui est mauvaise.

#### a) La communication

Au travers des résultats, nous avons repéré des dysfonctionnements relatifs à la communication entre le bailleur social et les habitants, et des problèmes relatifs à la communication institutionnelle de la mairie.

##### *Communication entre le bailleur et les habitants*

En effet, actuellement il existe une plateforme téléphonique de la SIDR où les habitants peuvent transmettre leurs requêtes, les difficultés qui touchent leur logement tels que les problèmes d'infiltration, ou encore le non-fonctionnement du chauffe-eau solaire. Les habitants nous ont confiés que leurs demandes sont restées vaines et qu'ils ont recours à des solutions personnelles. Par exemple, pour pallier le dysfonctionnement du chauffe-eau solaire, ils chauffent de l'eau au gaz pour prendre leur douche. Le fait de procéder ainsi engendre une hausse de la facture d'électricité des foyers. Leurs démarches, faites par écrit, sont également sans retour.

Il serait nécessaire de rétablir ce lien "plate-forme téléphonique" entre le bailleur et les locataires après avoir redéfini et communiqué aux locataires le rôle de leurs différents interlocuteurs. Ceci permettrait de rendre efficient l'accompagnement des locataires.

Notre travail a permis de mettre au jour qu'un MOUS (Maitrise d'œuvre urbaine et sociale) existe sur les Cyprès mais son rôle semble être limité pour l'instant. La MOUS est une prestation d'ingénierie qui a pour objectif de promouvoir l'accès au logement des personnes et familles défavorisées. Peut-être que cette cellule pourrait exploiter davantage le volet "accompagnement des personnes" et permettre une meilleure communication entre le bailleur et les habitants.

### *Communication institutionnelle*

Nous notons également que les habitants ne sont pas informés du projet NPRU ni des animations qui sont proposées dans le quartier centre-ville.

Il serait intéressant de mettre à jour ou de renforcer les canaux de communication de la ville, à savoir le journal, le site internet, le Facebook de la ville. Réinventer également un mode de communication comme faire la distribution de flyers dans les boîtes aux lettres ou dans des lieux fréquentés ou encore, faire des campagnes de publicité...

Par ailleurs, nous avons repéré que l'abattement de la TFPB pourrait permettre l'embauche de personnel de proximité. En effet, La Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties est due par les propriétaires d'un bien immobilier ou les usufruitiers. Or, la législation a prévu un abattement de 30 % de la base d'imposition à la TFPB sur la période 2016-2020 pour les logements sociaux situés dans le périmètre d'un Quartier Prioritaire de la Politique de la Ville (QPV). Les fonds sont fléchés vers des domaines d'interventions précis dont l'embauche de personnel de proximité. Pour bénéficier de l'abattement, la mise en place d'une convention d'utilisation de l'abattement dont les parties sont l'Etat, la mairie (contrat de ville), et le bailleur est nécessaire. Si un poste était créé, il pourrait être envisagé, par exemple, que cette personne puisse notamment faire le relais en termes d'information depuis les structures et la mairie, vers les Cyprès, par le biais de documentation affichée/disposée au sein des Cyprès.

Le Comité de Projet Locataire pourrait être construit à partir des coordonnées que nous avons récoltées. Il pourrait agir sur le volet communication en étant un relais entre les institutions (mairie, bailleur, ...) et les habitants.

### **b) Animation**

Comme évoqué précédemment, il est nécessaire de redynamiser la ville, de la rendre plus vivante et animée. Habitants comme acteurs institutionnels en sont conscients.

Pourtant, lorsqu'il y a un évènement ou une activité a lieu dans leur ville, dans leur quartier, les habitants jugent ne pas être informés en amont. Leur canal d'information numéro 1 semble être la page Facebook de la ville. Or, nous avons relevé qu'une grande part des habitants sont dans une tranche d'âge qui n'est pas forcément à l'aise avec le numérique.

Il convient donc probablement pour la mairie, comme évoqué ci-avant, de retravailler sur la stratégie de communication. Les habitants trouveraient peut-être davantage le quartier vivant s'ils étaient informés et pouvaient bénéficier des animations mises en place, même s'il y en a

peu. Cela concerne aussi le NPRU : les habitants ne sont pas conscients que leur quartier est en train de s'équiper, pour leur proposer plus d'animations.

L'animation doit être développée, nous l'avons relevé mais c'est aussi un axe majeur du NPRU du Centre-ville. Une grande partie des habitants souhaiteraient de l'animation directement au sein des Cyprès. En tant que futurs travailleurs sociaux, nous notons que l'enjeu est également d'amener les habitants vers plus d'usage des équipements environnants. Il faut trouver le juste équilibre entre le développement d'une animation "résidentielle" et l'incitation à s'ouvrir vers l'animation "extérieure", celle qui a lieu dans le quartier. Ainsi, nous pourrions envisager davantage de cohésion sociale à l'échelle du quartier.

Pour cela, nous proposons d'abord de s'appuyer sur l'existant. Nous avons noté qu'au sein du service Contrat de Ville de la mairie, un travail d'identification des personnes pouvant intervenir au sein des Cyprès a été réalisé. En effet, il semblerait qu'un groupe de personnes issues du quartier, accompagnées de personnes "extérieures" au quartier soient intéressés pour intervenir et jugés compétents. D'autre part, nous avons pu, grâce à notre enquête, mettre à jour que certains habitants souhaiteraient s'impliquer dans la mise en place d'animations : ils ont la volonté, et des compétences. Il faudra donc mobiliser ces ressources existantes.

Par ailleurs, le LCR qui n'est à ce jour que très peu utilisé, nous semble être un formidable atout pour la mise en place d'animation de proximité. Il pourrait jouer un rôle privilégié dans le développement des activités de loisirs et de la vie sociale. C'est d'ailleurs ce que prévoit la législation<sup>1</sup>. Ces locaux doivent permettre aux habitants, dans le cadre de leur association, de gérer leur cadre de vie et d'entretenir des rapports de voisinages propices au bon fonctionnement de la résidence.

Dès lors, nous préconisons que le projet de mise en place d'animation soit construit avec l'ensemble des acteurs : habitants, acteurs associatifs reconnus, Etat (Politique de la Ville) Mairie, SIDR. Les habitants doivent être, le plus possible, acteurs de ce projet, de leur cadre de vie. Le LCR pourrait être utilisé à cet effet.

En termes de dispositifs, nous pensons que la TFPB doit être davantage exploitée pour les Cyprès. A ce jour, l'association OPAL met en œuvre un projet d'accompagnement administratif des personnes (aide et orientation) via les fonds issus de la TFPB. Néanmoins les champs d'interventions de l'abattement de la TFPB sont larges et s'inscrivent précisément dans

---

<sup>1</sup> Circulaires des 28 avril 1977 et 12 mars 1986

les objectifs d'amélioration du cadre de vie, de cohésion et de développement social. Nous pensons plus particulièrement aux actions relevant donc de l'animation, du lien social, du vivre ensemble, et aux actions de concertation et de sensibilisation des locataires. Nous insistons donc sur la nécessité, dans la mesure du possible, d'exploiter l'abattement de la TFPB.

Le Comité de Projet Locataire pourrait être mobilisé pour mettre en œuvre des activités : certains habitants souhaitent mettre leurs compétences au service des habitants.

### 3) Notre vision de futurs travailleurs sociaux

En tant que futurs travailleurs sociaux, l'expérience de ce diagnostic nous a amené à certaines réflexions et nous a permis de travailler des compétences.

En effet les éducateurs de jeunes enfants ont pu relever que le projet de résidentialisation et de réhabilitation permettra de mettre en place des actions en lien avec le public de 0 à 7 ans des Cyprès. En effet, le cas du parc Lacaussade en est une belle illustration : par son réaménagement, il gagnera en attractivité et va permettre de tisser du lien social dans le quartier. En effet, le parc est un lieu de rencontres et d'échange qui rassemble une diversité de personnes. De plus, les équipements seront adaptés aux différentes tranches d'âge et permettra ainsi l'épanouissement du plus grand nombre d'enfants.

Les EJE ont également mis en avant que la sécurité sur le groupe d'habitation soit insuffisante. Les habitants ont exprimé ne pas être sereins de laisser leurs enfants jouer dans la cour. Ils avaient par exemple exprimé le souhait de mettre des ralentisseurs autour pour plus de sécurité. Dès lors, la résidentialisation pourra répondre en partie à ce problème.

Les Educateurs Spécialisés se sont interrogés sur le sujet de l'animation et la majorité des habitants interrogés indique souhaiter de l'animation aux Cyprès, il ne faudrait pas pour autant que la résidence soit trop renfermée sur elle-même. En effet, l'action socio-éducative doit être envisagée de manière globale : les habitants doivent aussi être des utilisateurs des équipements culturels et sportifs du quartier qui sont à ce jour peu utilisés par les habitants. Selon les personnes, cela peut être dû à une multitude de facteurs (manque d'intérêt, manque d'information, manque d'argent). Dès lors il conviendrait pour un ES de poser la question du pourquoi et d'agir en conséquence, de manière individualisée. L'accès à la culture et à la citoyenneté est un aspect primordial de l'action socio-éducative, les habitants doivent alors aussi être ouverts vers l'extérieur et acteurs de leur quartier.

Les ES ont aussi observé que la résidence regroupe toutes les tranches d'âges. Il y a beaucoup d'enfants et de personnes âgées. Il serait intéressant de mettre en place des actions à visée intergénérationnelle afin de permettre la transmission des savoirs, l'ouverture à l'autre et plus généralement favoriser la cohésion sociale au sein de la résidence. Nous savons aussi que la résidence est composée de beaucoup de personnes seules, cela permettrait aussi de lutter contre l'isolement.

Les Assistantes de service social ont constaté qu'il y a un réel manque d'accompagnement social au sein des Cyprès. Certains locataires ayant répondu au questionnaire nous ont fait part de leurs difficultés (administratives, financières, insertion professionnelle). Il serait intéressant qu'un ASS vienne régulièrement sur la résidence pour suivre son évolution en termes de difficultés. A travers des permanences organisées au sein de la résidence, il peut les informer sur leur droits et leurs devoirs.

## CONCLUSION

Le diagnostic territoire que nous avons réalisé a permis d'enclencher la démarche du pouvoir d'agir des habitants des Cyprès. Cela a été pour eux l'occasion d'exprimer leurs opinions et de mettre en valeur leurs potentiels afin de prendre part à la réalisation du projet de la ville de demain. Une démarche qui leur permet également de reprendre confiance en eux.

Ce stage a permis de dégager les forces et les faiblesses de chacun permettant ainsi de se compléter l'un l'autre dans la dynamique de travail. Pour beaucoup, la découverte de "l'aller-vers" a été un enrichissement personnel.

Les rencontres professionnelles nous ont permis de comprendre les enjeux du diagnostic et de nous orienter vers des acteurs de manière plus pertinente.

Nous avons relevé quelques limites à notre diagnostic. L'échantillon de personnes aurait pu être plus représentatif. En effet, nous avons une majorité de femmes dans les répondants. Nous aurions également pu définir un mode d'enquête spécifiquement adapté aux enfants pour recueillir leurs besoins. Par ailleurs, si c'était à refaire, nous aurions fait davantage de recherches en amont sur les différents acteurs et leur rôle, afin de leur poser des questions plus pertinentes en entretien et gagner du temps.

Ce diagnostic pourrait être une base pour la suite de ce projet de réhabilitation du quartier Lacaussade.

## Liste des Abréviations, Sigles et Acronymes

ADSL : Association pour le Développement Social Local

ANRU : Agence Nationale de la Rénovation Urbaine

ASS : Assistante de Service Social

CCAS : Centre Communale d'Action Sociale

CLAS : Contrat Local d'Accompagnement Scolaire

EJE : Educateur Jeunes Enfants

ES : Educateur Spécialisé

GAP : Groupe d'Analyse de Pratiques

IEJ : Insertion Emploi Jeunesse

LCR : Local Collectif Résidentiel

MOUS : Maitrise d'Œuvre Urbaine et Sociale

NPNRU : Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain

NPRU : Nouveau Programme de Renouvellement Urbain

OPAL : Oasis Palmeraie Association Locale

PV : Politique de la Ville

QPV : Quartier Politique de la Ville ou Quartier Prioritaire de la Politique de la Ville SIDR : Société Immobilière du Département de la Réunion.

TFPB : Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties

#### Bibliographie

Centre-ville Saint-André Diagnostic Croisé du Territoire, Ville de Saint-André, SIDR, 2015

Plan guide, renouvellement urbain du centre-ville, Ville de Saint-André, SIDR, 2020

#### Sitographie

*ABATTEMENT DE LA TFPB DANS LES QUARTIERS PRIORITAIRES DE LA POLITIQUE*

*DE LA VILLE (QPV)* [en ligne]. Union Sociale pour l'Habitat, 2016. Disponible sur <https://www.union-habitat.org/>

ANRU [en ligne] [consulté le 26/10/2020] Disponible sur <https://www.anru.fr/>

*Chargée des affaires sociales* [en ligne]. Jobteaser, 2020 [consulté le 26/10/2020] Disponible sur <https://www.jobteaser.com/>

*Commune de Saint André* [Consulté le 26/10/2020] Disponible sur <http://www.saint-andre.re/>

*Diagnostic santé de la commune de Saint-André* [en ligne]. ORS Océan Indien, 2017. Disponible sur : <https://www.ors-ocean-indien.org/>

*La démarche de diagnostic de territoire* [en ligne] Disponible sur <https://www.diagnosticterritoire.org/>

*Les outils du diagnostic* [en ligne] Disponible sur <https://www.diagnostic-territoire.org/>

*NPNRU* [en ligne] Vie publique, 2020 [consulté le 26/10/2020]. Disponible sur <https://www.vie-publique.fr/>

*Outils de la lutte contre l'Habitat indigne (LHI) à la Réunion, la MOUS* [en ligne]. GB2 Etudes. Disponible sur <http://www.reunion.developpement-durable.gouv.fr/>

*Politique de la ville* [en ligne]. [Consulté le 26/10/2019] Disponible sur <https://www.insee.fr/>

*Portrait démographie et conditions de vie - évolution et structure de la population* [en ligne]. INSEE, 2020 [Consulté le 15/11/2020]. Disponible sur <https://statistiques-locales.insee.fr/>

*Quartier prioritaire – centre-ville* [en ligne]. SIG Ville, 2020 [consulté le 15/11/2020]. Disponible sur <https://sig.ville.gouv.fr/>

*SIDR* [en ligne] [consulté le 24/10/2020] Disponible sur <https://www.sidr.fr/>

# **ANNEXES**



ANNEXE 2 : GRILLE AFOM

<b>ANIMATION DU QUARTIER</b>	
<b>FORCES</b>	<b>FAIBLESSES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'immeuble possède à proximité : un parc avec toboggans et un kiosque, une médiathèque, un petit terrain sportif, un club de danse et une école de musique</li> <li>• L'immeuble est situé à 5 minutes à pieds du centre-ville</li> <li>• Implantation d'un local avec petite cour</li> <li>• Habitants motivés</li> <li>• Proche acteur social comme la Caf, maison départementale et CCAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il y a peu d'animation, "ville dortoir" : plus de 60% des répondants ont noté l'animation 0/5 dans le quartier</li> <li>• La communication est insuffisante auprès des habitants <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un local est peu investi</li> <li>• 79,2 % des répondants indiquent ne pas fréquenter les équipements du quartier</li> </ul> </li> </ul>
<b>MENACES</b>	<b>OPPORTUNITES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• volonté de certains acteurs de faire un logement témoin dans le LCR</li> <li>• potentiel non-octroi de TFPB sur les Cyprès</li> <li>• une personne hébergée dans la résidence qui sabote systématiquement les réunions au sein du LCR</li> <li>• selon un acteur, la communication interne au sein de la mairie est à améliorer</li> <li>• covid 19</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus de 68% des répondants indiquent qu'ils seraient intéressés s'il y avait de l'animation directement au sein des Cyprès</li> <li>• De nombreux moyens mobilisables pour pallier le manque de communication</li> <li>• Un LCR exploitable</li> <li>• La TFPB pourrait financer des actions visant les Cyprès</li> <li>• Grâce au RU, des équipements neufs pourront être exploités</li> <li>• Un dynamisme émanant du service PV, une réelle volonté de faire vivre le quartier, plein de projets ; une réflexion pour embaucher une nouvelle personne pour "coordonner" les actions en lien avec les partenaires</li> <li>• Des habitants et personnes du quartier prêts à s'impliquer pour mettre en œuvre des animations pour les Cyprès (déjà identifiées par la mairie (via l'ADSL) ; par nous aussi)</li> <li>• Des associations qui pourraient s'impliquer sur de nouveaux dispositifs : OPAL par exemple</li> <li>• Partenariat de la mairie (Service PV) avec Adica pour fabrication de meubles pour le LCR</li> </ul>

Transport	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas d'arrêt de bus</li> <li>• Place de parking tout autour du lotissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ils aimeraient des places de parking numéroté car dans une famille peuvent avoir 3 voitures</li> <li>• A partir de 18h impossible de se garer</li> <li>• Les gens extérieurs peuvent se garer aussi pour rendre visite</li> <li>• Ils aimeraient que les parkings soit fermé</li> </ul>
Voirie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peu de trottoir</li> <li>• Pas de restriction pour les voitures elles peuvent entrée dans la cour du lotissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insécurité des parents de laisser les enfants jouer</li> </ul>
Ambiance, climat, vie du quartier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calme</li> <li>• De la musique à partir d'un certains heures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il a quelques années de cela, il y avait des bagarres beaucoup d'insécurité</li> <li>• Un gros changement positif des 5 dernières années.</li> <li>• Plus d'animation quand il compare à d'autre lotissement</li> <li>• <u>il</u> ne reste jamais chez lui la journée</li> <li>• Pas trop de délinquance</li> <li>• Pas d'embrouille avec les voisins</li> </ul>
Habitat, logement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il y a deux immeubles et aussi des maisons en pleins pied</li> <li>• Les immeubles sont constitués de 3 étages</li> <li>• Autour des résidences avec des gens propriétaire</li> <li>• Pas d'agence SIDR sur place</li> <li>• Des marches très hautes pour une personne âgée</li> <li>• Pas de concierge sur place</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des infiltrations d'eau depuis la pose du chauffe-eau solaire</li> <li>• Des prises de courant surchargé</li> <li>• Des demandes faites auprès de la SIDR <u>pour</u> une famille qui a sa maman handicapée et son balcon est inaccessible pour elle <u>pas</u> de réaction de la SIDR</li> <li>• Des poubelles près du domicile des personnes</li> <li>• Il aimerait que le concierge soit sur place</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'entretien et la propreté sont fortement appréciés (46.8% ont répondu 5/5 pour la propreté du bâtiment, et 60.9% ont répondu 5/5 sur la propreté et l'entretien de l'extérieur)</li> <li>• Éclairage au top : 44.7% des répondants l'évaluent à 5/5</li> <li>• Différents types d'habitation entre les maisons individuelles et les appartements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manque de places de parkings du fait de l'activité du cabinet orthoptique situé derrière l'immeuble</li> <li>• Porte d'entrée en mauvaise état</li> <li>• Fenêtres mauvais état ou mal placées</li> <li>• Ouverture vers l'extérieur dans le "cagibi" qui fait que l'eau de pluie rentre et stagne</li> <li>• Carrelage mal nivelé</li> <li>• Évacuation d'eau des balcons qui arrive dans le jardin du résident du rez-de-chaussée</li> <li>• Difficulté des habitants à trouver une réponse rapide ou une réponse tout court à leurs problèmes</li> <li>• Pas d'ascenseur</li> <li>• Recours de la SIDR à des sous-traitants qui allonge considérablement les délais d'intervention</li> <li>• Parking insuffisant : plus de 50% des répondants ont attribué - de 2/5</li> </ul>
<b>MENACES</b>	<b>OPPORTUNITES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inconfort et répercussion sur la santé mentale et physique</li> <li>• Impact du dysfonctionnement des chauffe-eaux solaires sur la facture d'électricité ou de gaz pour chauffer l'eau afin de pouvoir prendre une douche</li> <li>• Pas d'intimité</li> <li>• Entassement de Déchet (Meubles cassé, végétaux, martelas etc.)</li> <li>• Carcasses de voiture sur le Parking</li> <li>• Impact de la rehab sur le prix des loyers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petite cour intérieure pouvant être un espace jeux/rencontres pour les enfants</li> <li>• Petit espace avec pelouse à aménager avec des bancs et des arbres</li> <li>• Possibilités de mettre des bancs, et même un petit kiosque.</li> <li>• Projet de réhabilitation (nprnu)</li> </ul>

<b>SECURITE</b>	
<b>FORCES</b>	<b>FAIBLESSES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les 2 corps de bâtiments en vis à vis forment un arc et possèdent une petite cour au milieu</li> <li>• Un certain nombre d'habitants se sentent en sécurité : 31.3 % ont répondu 5/5</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certaines voitures stationnent dans la cour</li> <li>• Le revêtement de sol abîmé</li> <li>• Bagarres</li> <li>• Squat de personnes dans les escaliers et pieds d'immeuble</li> <li>• L'accessibilité est mauvaise</li> <li>• La résidence est ouverte</li> <li>• Beaucoup d'habitants ne se sentent pas en sécurité : plus d'un quart des résidents a répondu 2/5 ou moins</li> </ul>
<b>MENACES</b>	<b>OPPORTUNITES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un sentiment d'insécurité global dans l'immeuble</li> </ul> <p>Certains locataires ne sortent plus de chez eux à une certaine heure</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuisances sonores dû aux bagarres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fermetures des cages d'escaliers</li> </ul> <p>Ou fermeture grillagée de l'immeuble</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Délimiter l'espace cour intérieure</li> <li>• L'éclairage extérieur et dans les escaliers est satisfaisant</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réels dangers pour les enfants, personnes âgées et personnes porteuses de handicap</li> <li>• Accès difficile pour les personnes en fauteuil roulant</li> <li>• Vole d'objets ou d'animaux</li> <li>• Chiens errants (Morsure)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caméra</li> <li>• Code et Carte d'accès</li> </ul>
--	---

<b>HABITAT (intérieur et extérieur)</b>	
<b>FORCES</b>	<b>FAIBLESSES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les habitants disent apprécier leur logement (presque 30% des répondants ont attribué la note de 3/5)</li> <li>• Présence d'un concierge qui l'entretien</li> <li>• Présence d'un petit balcon dans chaque logement</li> <li>• Présence d'un petit "débaras" dans chaque logement</li> <li>• Parkings</li> </ul> <p>Les maisons individuelles en possèdent aussi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nouvelle Peinture</li> <li>• L'entretien et la propreté sont fortement appréciés (46.8% ont répondu 5/5 pour la propreté du bâtiment, et 60.9% ont répondu 5/5 sur la propreté et l'entretien de l'extérieur)</li> <li>• Éclairage au top : 44.7% des répondants l'évaluent à 5/5</li> <li>• Différents types d'habitation entre les maisons individuelles et les appartements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infiltrations régulières</li> <li>• Moisissures</li> </ul> <p>-&gt; étanchéité notée à 0/5 par 37.5% des répondants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non-fonctionnement des chauffe-eaux solaires</li> <li>• Plomberie vieillissante</li> <li>• Prises électriques ne fonctionnent plus</li> <li>• Cuisine petite pour familles nombreuses</li> <li>• Logements pas insonorisés</li> <li>• Manque de places de parkings du fait de l'activité du cabinet orthoptique situé derrière l'immeuble</li> <li>• Porte d'entrée en mauvaise état</li> <li>• Fenêtres mauvais état ou mal placées</li> <li>• Ouverture vers l'extérieur dans le "cagibi" qui fait que l'eau de pluie rentre et stagne</li> <li>• Carrelage mal nivelé</li> <li>• Évacuation d'eau des balcons qui arrive dans le jardin du résident du rez-de-chaussée</li> <li>• Difficulté des habitants à trouver une réponse rapide ou une réponse tout court à leurs problèmes</li> <li>• Pas d'ascenseur</li> <li>• Recours de la SIDR à des sous-traitants qui allonge considérablement les délais d'intervention</li> <li>• Parking insuffisant : plus de 50% des répondants ont attribué - de 2/5</li> </ul>
<b>MENACES</b>	<b>OPPORTUNITES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inconfort et répercussion sur la santé mentale et physique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petite cour intérieure pouvant être un espace jeux/rencontres pour les enfants</li> </ul>

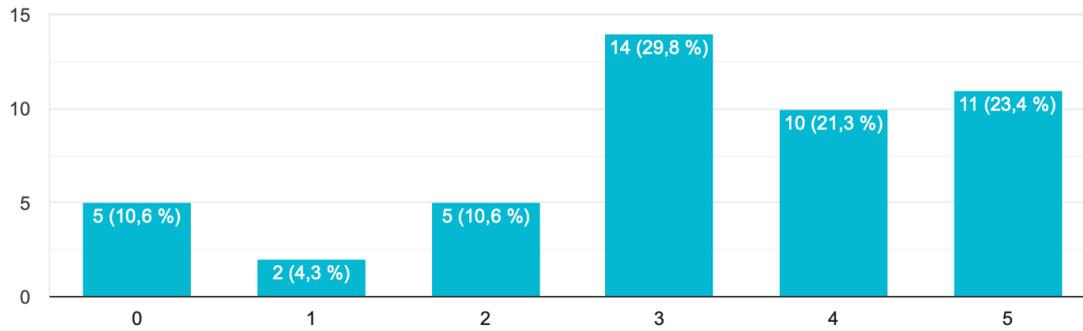
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impact du dysfonctionnement des chauffe-eaux solaires sur la facture d'électricité ou de gaz pour chauffer l'eau afin de pouvoir prendre une douche</li> <li>• Pas d'intimité</li> <li>• Entassement de Déchet (Meubles cassé, végétaux, martelas etc.)</li> <li>• Carcasses de voiture sur le Parking</li> <li>• Impact de la rehab sur le prix des loyers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petit espace avec pelouse à aménager avec des bancs et des arbres</li> <li>• Possibilités de mettre des bancs, et même un petit kiosque.</li> <li>• Projet de réhabilitation (nprnu)</li> </ul>
---	--

## ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE

### LOGEMENT

Etes vous satisfait de votre logement (Interieur) ?

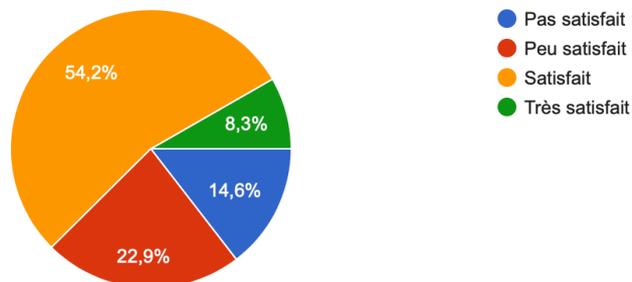
47 réponses



### EXTÉRIEUR

Comment trouvez-vous les espaces extérieurs ?

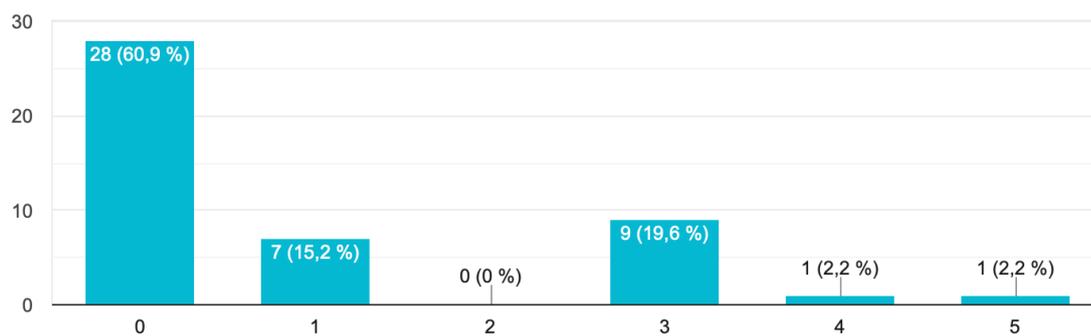
48 réponses



### ANIMATION

Trouvez-vous que le quartier est animé ?

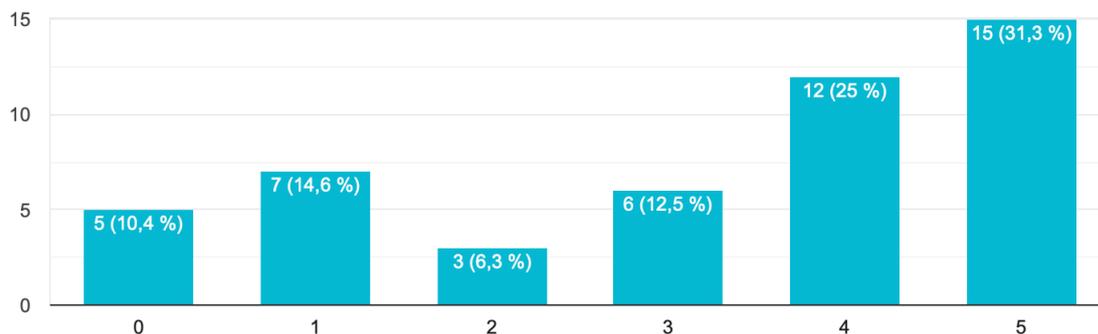
46 réponses



## SÉCURITÉ

Vous sentez vous en sécurité dans votre résidence ?

48 réponses



### ANNEXE 4 : FLYERS ET AFFICHES

Les élèves de l'Irts vous invitent



En direct live sur le Facebook  
de la ville.

à suivre la restitution du diagnostic sur Les Cyprés

Ne pas jeter sur la voie publique

**Judi 03  
Décembre à  
13h30**

**METISSOCIAL**

**JEUDI | 19 NOVEMBRE | À 16h30**

## **LES CYPRÈS DE DEMAIN !**

**Nous sommes étudiants dans le social, venez nous rejoindre ce Jeudi 19 Novembre à 16h30 dans la cour pour nous donner votre avis sur le projet de votre résidence**

**Une boîte à idée sera mise à disposition**

**On vous attend nombreux !**



## ANNEXE 5 : GUIDE D'ENTRETIEN

### QUESTIONNAIRE-TYPE

- 1. Connaissez-vous la résidence Les Cyprès, faisant partie du quartier Centre-ville (de St André) ?**
- 2. Si oui, avez-vous eu connaissance du projet de réhabilitation et de réhabilitation qui s'y prépare ?**
- 3. En tant qu'institution, quelles sont vos missions ?**
- 4. Quelles sont les actions que vous portez dans la ville en elle-même ?**
- 5. Qui sont vos partenaires ?**
- 6. Auprès de quel(s) public(s) intervenez-vous ?**
- 7. Quel est votre rôle en tant que "poste occupé" dans les missions qui vont incombent ?**
- 8. Sur quels critères déterminez-vous qu'il y a un ou des besoins nécessitants des actions à mettre en place ?**
- 9. Quelles sont les phases de déroulement, dans un "cas d'urgence" ?**

## ANNEXE 6 : LES ACTEURS

<b>Structure</b>	<b>Interlocuteur</b>	<b>Apports particuliers attendus de l'entretien</b>
<b>Institutions publiques ou affiliées</b>		
Mairie St-André – Service Contrat de Ville	Mme Yolaine HOAREAU Chef de projet Centre-Ville	<ul style="list-style-type: none"><li>• rôle du Contrat de Ville dans le projet NPRU Centre-Ville, dispositifs et partenariats</li><li>• Impacts du NPRU</li><li>• Vision de Saint-André, du quartier et des Cyprès en tant que chef de projet Centre-Ville dans ce service</li></ul>
Mairie St-André	Mme Catherine PAYET Adjointe à l'habitat	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rôle d'un(e) élu(e) adjoint à l'habitat dans la politique du logement ; dans le NPNRU</li></ul>

SIDR – Agence St-Benoît	Chargée de Relations Clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vision de la dynamique du quartier</li> <li>• Rôle au sein de la SIDR ; rôle de la SIDR ; connaissance des Cyprès</li> <li>• Articulation des deux activités professionnelles</li> </ul>
CCAS St-André	Mme Aurélie FONTANO Assistante Sociale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• missions en tant qu'AS ; rôle du CCAS</li> <li>• liens avec le NPRU</li> </ul>
Département Service ASE	Mme Françoise GIGANT Conseillère technique Mr Eric Surveillant Directeur du pôle insertion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rôle de la Maison Départementale dans la politique du logement et l'accompagnement de bénéficiaires d'un logement social</li> </ul>
CAF	Mme Maud DAMOUR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• partenariats et dispositifs en lien avec la politique du logement</li> </ul>
<b>Bailleur social</b>		
SIDR – Agence St-Denis	Mme HOARAU-GRONDIN Valérie Chargée d'Affaires sociales  M. Daniel ANGLADE Chargé d'opération	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rôle et missions du bailleur social</li> <li>• rôle et missions au sein de la SIDR ; au sein des Cyprès</li> <li>• vision des Cyprès</li> <li>• rôle et missions au sein de la SIDR ; au sein des Cyprès</li> <li>• vision des Cyprès</li> <li>• outils mobilisables</li> </ul>
SIDR	Concierger des Cyprès	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vision des Cyprès, dynamique du quartier ; vie du quartier et de la résidence</li> </ul>
<b>Acteurs associatifs et structures du secteur culturel et sportif</b>		
ADSL	M. BANKALA Responsable de l'association	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rôle d'une telle association ; fonctionnement ; partenaires</li> <li>• actions menées et dispositifs</li> </ul>
OPAL	Jean Bernard OULEDI Adulte Relais Responsable de l'association	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rôle d'une telle association ; fonctionnement ; partenaires</li> <li>• Actions menées, particulièrement en lien avec les Cyprès ; vision des Cyprès</li> </ul>
Ecole de danse	Agent d'accueil municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Missions et activités de la structure culturelle</li> </ul>
Ecole de musique	Agent d'accueil	

Médiathèque Lacaussade	Mme GOPEL-PANON, section Jeunesse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vision du NPRU</li> <li>• Vision de la dynamique du quartier et connaissance des Cyprès ; fréquentation</li> </ul>
------------------------	--------------------------------------	---