



IMMERSION TERRITOIRE

Saint-André groupe d'habitations Victoria



ABDOU HOUZNA
AMIDOU TACHITARDINE
BECHIRI ENOLA
DAOU FATIMA
FASY CASSANDRA
JUDITH SARAH
LABONNE EMILIE
TARANNE MARIE YASMINE

04 DECEMBRE 2019

DSL 2

IRTS de la Réunion

Remerciements

Nous tenions à remercier la Ville de Saint-André et Monsieur le Maire Jean-Paul VIRAPOULLÉ de nous avoir accueillie pour ce temps de stage. Au service Aménagement et Grands Projets : Monsieur LAM-YAM Matthieu, Madame DIJOUX Capucine et Madame HO-KAM Laurianne. Madame HOAREAU Yolaine Chef de projet à la Mairie de Saint-André.

Les différents services de la SHLMR : Monsieur MALARTRE Jérôme, Monsieur DINO Severin, Monsieur ROUCOU Éric, Monsieur KHALATBARI Arash et Monsieur CAZAL Augustin

Le CCAS et le Responsable du Pôle Seniors Monsieur REGEL. L'association ADSL : Son Directeur Monsieur BANCALA et son équipe pour leur contribution à notre projet.

La Police Nationale et Municipale de Saint-André

Les agents de médiation sociale de l'association AMIS

Aux habitants de Victoria et aux commerçants.

L'IRTS Réunion et Madame DUGAIN Nathalie

Sommaire

Introduction	3
I. Contexte.....	3
A. Présentation du Stage	3
B. Commande de la mairie : Projet ANRU.....	3
C. Historique	4
1. La ville de Saint-André	4
2. Le quartier de « Victoria ».....	5
II. Méthodologie.....	6
A. Organisation du Stage	6
B. Les outils utilisés.....	7
1. Nos supports	7
2. Les Outils bureautiques et numériques :	8
C. La méthodologie du recueil des données.....	8
III. Analyse du territoire	10
A. Présentation de la démarche	10
B. La vision des habitants	10
1. Projet de réhabilitation et de résidentialisation.....	10
2. Aménagements du quartier.....	12
2. Vie Sociale du quartier	13
C. La vision des institutions	14
D. Repérage des problématiques et propositions de solutions	16
IV. La spécificité des travailleurs sociaux sur ce projet.	18
Conclusion.....	19

Introduction

Ce diagnostic social local est conçu dans le cadre d'un stage d'étude menés par des étudiants de l'IRTS (Institut Régional du Travail Social) de La Réunion faisant partie de la promotion 2019-2022. La particularité de ce diagnostic c'est qu'il a été élaboré en inter-filière avec différents corps de travailleurs sociaux.

Ce travail de groupe est basé sur la commune de Saint-André de La Réunion et plus particulièrement sur le quartier de « Victoria ». La mairie de Saint-André est le commanditaire de ce stage plus particulièrement le service aménagement et grand projet. Dans la cadre d'un projet de rénovation urbain mettant en avant plusieurs acteurs tels que la SHLMR ou le service aménagement. Tout cela dans le but de répondre à notre commande mais aussi confronter nos différents corps de métier à la réalité du terrain.

Dans un premier temps nous vous présenterons le contexte dans lequel notre stage a été effectué en faisant une petite présentation de la ville de Saint-André à travers son histoire. Le quartier de Victoria et la typologie des habitants.

Dans un second temps nous vous décrirons la méthodologie que nous avons mis en place afin de mener à bien notre diagnostic en vous listant les différentes étapes et les outils mis en place.

Puis, nous ferons une analyse du territoire en croisant les différentes données de nos outils sous forme de thématiques et en étudiant les différentes visions : habitants et institutions.

I. Contexte

A. Présentation du Stage

Nous sommes un groupe de 8 étudiants préparant des diplômes d'Etat de travailleurs sociaux :

- 3 étudiantes pour le D.E Assistante de Service Sociale
- 2 étudiantes pour le D.E Educateur de Jeunes Enfants
- 3 étudiants pour le D.E Educateur Spécialisé.

Nous avons effectué un stage en immersion territoire de 5 semaines du 4 novembre 2019 au 12 décembre 2019, dans lequel nous avons dû faire un diagnostic de territoire dans le centre-ville de Saint-André. L'objectif général de ce stage est de construire des compétences partagées et des connaissances communes en lien avec le concept de développement social local.

B. Commande de la mairie : Projet ANRU

Nous avons été missionnés par la mairie de Saint-André dans le cadre du projet ANRU (Agence Nationale de Renouveau Urbain). Le Quartier du Centre-Ville a été identifié comme l'un des quartiers prioritaires du contrat de ville et retenu parmi les 200 quartiers d'intérêt national par l'ANRU. Le NPNRU (Nouveau Projet National de Renouveau urbain) consiste à réaménager la ville afin de répondre aux besoins des habitants. Ce programme d'envergure va permettre au centre-ville de passer de la ville subie à la ville choisie. En proposant un cadre de vie plus adéquat. C'est dans ce cadre que notre mission était essentiellement de recenser les avis et les attentes des habitants du quartier de Victoria concernant ce projet qui les touchent pleinement.

Afin de mener à bien notre mission, il est important de connaître la genèse de la ville et les raisons qui motivent les différents acteurs à améliorer Saint-André.

C. Historique

1. La ville de Saint-André

Saint-André a fait partie en 1704 du quartier de Sainte-Suzanne avant de devenir la section administrative de la commune de Saint-Benoît en 1733. Saint-André est devenue commune en 1741. La commune a une superficie de 5037 hectares entre la rivière du Mât et la rivière Saint-Jean. La vocation de la commune est agricole : de vastes étendues sucrières et culture de la vanille. Au fil des siècles, la population de Saint-André s'est enrichie d'une immigration nombreuse, notamment d'origine indienne attirée par les emplois offerts par l'industrie sucrière, puis par la production de la vanille.

A une échelle plus large, la commune de Saint-André fait partie de la Communauté Intercommunale de la Région Est (Cirest) avec : Bras-Panon, Salazie, Saint-Benoît, Sainte-Rose et la Plaine-des Palmistes.

Bien que souvent qualifiée de capitale de l'Est à l'échelle de l'Île de la Réunion, le SAR (Schéma d'Aménagement Régional) identifie Saint-André comme un pôle secondaire à l'inverse de Saint-Benoît. La commune est identifiée comme un pôle secondaire à organiser et à construire, fortement dépendant du bassin de vie Nord. Ses fonctionnalités doivent être structurées dans un souci de développement d'un véritable centre urbain à l'échelle de sa population, et de création de services et d'équipements.

Sur le centre-ville de Saint-André, on observe aujourd'hui une majorité de logements sociaux et notamment d'opérations assez denses telles que les opérations « Station » et « Victoria » qui comptent à elles seules 405 logements.

Globalement ce parc est assez récent puisque construit majoritairement dans les années 1990-2000. A l'exception des logements du centre commercial livrés en 1984 et de l'opération SHLMR centre-ville livrée en 1978 qui se trouve ainsi être l'opération de logements sociaux la plus ancienne du centre-ville.

Les projets proposés par la Mairie de Saint-André (le NPNRU) en partenariat avec l'État proposent une nouvelle dynamique pour le centre-ville en mettant en place une trame piétonne qui rendrait le secteur plus sain : sans voiture en utilisant exclusivement des modes de transport doux (vélo, trottinette...) qui lieraient la partie historique du centre-ville à l'équipement sportif Sarda Garriga. Dans cette même dynamique, le bailleur social SHLMR, partenaire de ce projet s'engage dans ce secteur, à résidentialiser son groupe d'habitations Victoria afin que les habitants s'y sentent plus en sécurité et ainsi diminuer le trafic des différents moyens de transports et d'apporter un « bien-être » à leurs locataires.

2. Le quartier de « Victoria »

• **Présentation :**

Le groupe d'habitations Victoria est un ensemble de bâtiments construit en 1993, il se situe au cœur du centre-ville de Saint-André, situé dans un endroit stratégique de la ville. Il se trouve à proximité du centre commercial « Super U » et de beaucoup de petits commerces de proximités : snack, pharmacies, charcuterie, fleuriste... des professionnels de santé : médecins et dentistes mais surtout de la gare routière qui se situe à 2 minutes à pied. Les bâtiments se trouvent entre deux lycées : le lycée professionnel Jean Perrin et le lycée général Sarda Garriga.

« VICTORIA » compte 218 logements collectifs (LLS) et 4 locaux communs résidentiels (LCR) le loyer moyen est de 5,22 € le m².

Les problématiques qui ont été relevé à ce jour sur ce secteur sont :

- Les attroupements de jeunes et trafics de stupéfiants
- Elèves devant les halls d'entrée.
- Lumières, portillons et gardes corps dégradés.
- Tags, Épaves de voiture, Jardins non entretenus.

Quelques chiffres...

La population de Victoria est très diversifiée, nous pouvons retrouver toutes les cultures confondues cependant les seniors restent la population dominante. Alors que les statistiques de l'INSEE en 2016 révèlent une majorité de jeunes saint-andréens notre enquête nous permet de constater que la majorité des habitants ont plus de 60 ans. De ce fait nous remarquons également que 70.4% des habitants interrogés sur Victoria sont inactifs, seulement 29.6% des personnes interrogées disent être « actives ». Cela montre fortement les difficultés de la population et, met en exergue le besoin grandissant d'un accompagnement sur le volet social.

Il en ressort que 76.2% des interrogés sont bénéficiaires de prestations sociales, 95.7% sont bénéficiaires de la sécurité sociale de type CMU. Cela conforte encore le fait que la

population de cette zone d'habitation est en difficulté sociale. De plus 27.8% d'entre eux disent être en contact avec des travailleurs sociaux.

La population est plutôt dynamique et indépendante dans ses démarches cependant 35% se retrouvent en difficultés administratives.

II. Méthodologie

A. Organisation du Stage

Nous avons dans un premier temps pris connaissance de divers documents :

La fiche technique de stage et la grille d'évaluation nous ont permises de cerner nos objectifs de stage spécifique à chaque filière (A.S.S, E.S et E.J.E.). Mais aussi de visualiser les dates clés de notre stage, les consignes qui nous étaient données. Tous ces documents nous ont permis d'anticiper les démarches à effectuer tout au long de notre stage. Le carnet de bords quant à lui nous a permis de mettre en place un début d'organisation, en définissant les rôles de chacun dans le groupe et les règles de fonctionnement. Il regroupe les noms, prénoms, numéros de téléphone et courriel de chaque membre. Il permet également de planifier des objectifs de stage suivant le planning fixée par l'IRTS.

Après avoir pris connaissances de ces supports nous nous sommes réunis. Lors de notre première réunion :

- Des règles ont été mises en place, cela dans le but de favoriser la cohésion, le respect, la solidarité et l'entraide au sein du groupe.
- Le rôle de chacun a été défini : Yasmine en tant que « Batman » ; Cassandra en tant que « Robin » ; Émilie et Énola en tant que secrétaires. Pour finir, Houzna et Sarah ont été chargées de la partie numérique.
- Nous avons pris contact avec notre référente de stage Madame DIJOUX Capucine.
- Nous avons créé un groupe « Messenger » afin de faciliter la communication.

Durant les semaines suivantes :

- Nous avons créé une adresse mail commune dans le but de faciliter la communication entre les professionnels et nous, mais aussi de fluidifier le partage d'information.
- Des réunions d'échanges à la Médiathèque de Saint-André ont été instauré, deux fois par semaines.
- Chaque midi, des temps de régulations ont été faites afin d'assurer un relais d'informations entre chaque binôme.

Pour le bon déroulement de notre stage, il nous a semblé important de mettre l'accent sur l'organisation. Nous avons donc mis en place différents outils et supports afin de pouvoir

s'organiser, s'orienter, communiquer et faciliter la charge de travail.

B. Les outils utilisés

1. Nos supports

- Le plan :

Madame DIJOUX, nous avait transmis lors de notre première rencontre une carte du centre-ville de Saint-André. Ce, pour que nous puissions nous repérer, découvrir et délimiter cette ville qui nous été alors inconnu.

- Le trombinoscope :

Il nous a permis de réunir les différentes photos et nom des membres de notre groupe. Nous l'avons créé à la demande de Madame Dijoux afin qu'elles puissent se souvenir de nous et surtout mettre un nom sur nos visages.

- Le rétroplanning et les plannings :

Nous avons utilisé des plannings tout au long de notre stage afin de visualiser le travail à réaliser, de connaître les tâches de chacun, de prévoir et d'organiser notre temps entre l'IRTS et le terrain de stage, et de planifier nos rendez-vous avec les partenaires.

- Les comptes-rendus :

Nous avons réalisé un modèle de compte-rendu commun nous permettant ainsi de faire un récapitulatif de nos journées, de nos semaines et de nos rendez-vous avec : les institutions, les partenaires et les professionnels. Ces derniers sont destinés à toute l'équipe et à notre référente de terrain dans le but de partager les informations.

- Les autorisations

Les autorisations de filmer et photographier sont obligatoires lorsque nous souhaitons utiliser l'image d'une personne comme support de présentation et promotions, il nous a alors fallu en réaliser.

- La grille AFORM

Elle est constituée de plusieurs thématiques (atouts, contraintes, opportunités, potentialités, risques et vulnérabilité) qui sont classées selon plusieurs thèmes (géographie, historique, humain et organisationnel). L'objectif est de regrouper les données recueillies sur le terrain pour ensuite les lire et les analyser très rapidement.

2. Les Outils bureautiques et numériques :

- Nous avons privilégié le téléphone pour une première approche avec les partenaires, institutions et professionnels ainsi que le mail professionnel de l'IRTS pour maintenir la communication tout au long du stage.
- Nous avons utilisé différents types de logiciels : le pack Office pour l'élaboration de document, Paint 3D pour la transformation d'image et SPHINX pour le recueil des données et l'élaboration des statistiques.
- Nous avons pris des photos et vidéo à de nombreuses occasions. Lors de notre observation du territoire, de nos rencontres avec les institutions, les habitants et lors de nos manifestations dans le quartier Victoria.
- Des questionnaires ont été mis en place pour pouvoir recueillir l'avis des habitants de Victoria. Ces documents doivent obligatoirement être validé par le service aménagement de la mairie de Saint-André.
- Les affiches et flyers ont été réalisée dans le but d'informer les habitants de Victoria et les professionnels que nous réalisons un événement sur le quartier Victoria. Ces documents ont dû être validés par le service aménagement de la mairie de Saint-André avant distribution. Ces outils nous ont permis d'avancer sur les mêmes bases, mais ont également servi à enrichir nos actions durant les différentes phases de diagnostic.

C. La méthodologie du recueil des données

Notre diagnostic s'est déroulé en 5 étapes clés : L'observation, la première approche, le premier questionnaire, le second questionnaire et la manifestation :

L'Observation :

Dans un premier temps nous avons réalisé une phase d'observation qui s'est portée sur la commune de Saint-André plus précisément sur son centre-ville, nous avons fait des comptes rendus quotidiens où étaient relevés les points positifs et négatif : analyse et pistes d'améliorations.

Cette phase nous a permis d'avoir une première vision globale des problématiques que les saint-andréens du centre-ville pouvaient rencontrer.

Par la suite nous avons organiser une réunion avec notre responsable de stage Madame DIJOUX Capucine afin de lui faire remonter ce que l'on a pu constater dans le groupe d'habitations Victoria.

La 1^{ère} approche :

À la suite de ces premières journées nous sommes allées à la rencontre de la population de manière informelle afin de discuter avec eux, de nous faire connaître et d'installer un climat de confiance. Cela nous a permis de faire le rapprochement entre nos observations et les doléances, avis et ressentis de la population. Nous nous sommes rendu comptes que la parole des habitants faisait écho à ce que l'on avait observé.

Nous sommes allés à la rencontre de la population de Victoria sans questionnaire, dans le but de recueillir leurs avis au niveau des infrastructures, de l'environnement et des logements.

De ce fait on a pu constater qu'il n'y avait pas assez de sécurité autour du lycée Sarda Garriga : manque de signalisation pour les piétons, de barrière de sécurité et de caméras. Il n'y a aucune sécurité pour les piétons, les habitants et les enfants ; l'insécurité est donc un sentiment grandissant chez eux.

De ces deux journées d'approche nous avons pu dégager quelques points que nous voulions aborder davantage avec eux. Ciblant nos questions sur : la connaissance du projet NPNRU, la sécurité, les aménagements, les relations de voisinage et les activités et aménagements extérieurs.

1^{er} questionnaire :

Ayant déjà des problématiques communes qui en ressortent, on a créé un premier questionnaire en rapport avec les habitants afin de recenser leurs opinions personnelles et leurs situations de vie. On a également pris rendez avec différentes institutions de Saint André notamment (la CGSS, le proviseur du lycée Sarda, l'associations ADSL, la CAF, les médiateurs de l'association « AMIS » ...)

Ce questionnaire nous a permis de faire du porte-à porte. Un mode de fonctionnement pas très efficace car nous avons été confrontés à une multitude de refus et des portes qui se sont refermés. En effet, quelques mois avant notre passage nos collègues avaient déjà fait du porte-à porte, la marie et la SHLMR également. Nous avons conclu qu'il fallait affiner nos questions qui étaient trop ouvertes et changer de méthode afin d'avoir une meilleure approche avec les habitants.

2^{ème} questionnaire : mini-manifestation

Nous avons donc élaboré un nouveau questionnaire à remplir lors d'une mini-manifestation organisé par nos soins (la matinée du 27/11/2019 à côté du square). Sous forme de petit-déjeuner, avec des jeux de société : cartes, dominos, jeux pour enfants, henné. Nous avons sollicité l'aide de l'Association pour le développement social local du quartier (ADSL) pour la mise à disposition de chaises et de tables.

Le but premier a été de faire sortir les gens de chez eux et d'avoir une approche beaucoup plus conviviale. Faire une campagne d'informations sur le projet NPNRU, tout en les questionnant sur leurs lieux d'habitations : pouvoir connaître ainsi leurs avis sur les trois

différentes propositions de résidentialisation et du mail piéton sur Victoria. Cette matinée c'est révélé être une surprise, en effet les participants ont été réellement impliqué. Ce temps d'échanges bien que formelle c'est transformé en un temps de partage, de cohésion et de dialogue. Les jeunes comme les moins jeunes ont répondu au questionnaire et se sont installés pour jouer. Au-delà du questionnaire il été question de créer du lien. Cette matinée fut donc riche en échange et en réflexion constructives. Les habitants présents se sont révélé être très investi dans le projet. Sur ce procédé le positif a été la pertinence des échanges.

Après avoir récoltés les données des questionnaires sur le logiciel « SPHYNX » nous avons commencé à dresser des statistiques et analyser les réponses.

III. Analyse du territoire

A. Présentation de la démarche

Dans le cadre de notre recueil de données nous avons interrogés 55 personnes habitant « Victoria », 5 commerçants situés sous les arcades et 6 personnes intervenant directement sur le quartier : 2 agents de nettoyage, 1 facteur, 4 agents de médiations social)

Parmi les 218 habitations, 42% des habitants ont entre 50 et 80 ans. On peut donc affirmer que la population de ce territoire est vieillissante reflétant en parallèle la situation démographique de la ville de Saint-André. Beaucoup d'entre eux : 30% de notre panel d'habitants questionnés sont locataires depuis plus de 20 ans soit depuis la livraison des logements « victoria ». Ils ont vu leur quartier évolué, des jeunes y grandir, des commerces s'y implanter. Malgré cela, certains d'entre eux ont le sentiment d'être oubliés, sachant qu'aucune réhabilitation n'a été faite depuis 1993 (date de livraison).

B. La vision des habitants

La ville de Saint-André est confrontée à de grosses problématiques de logement, ces derniers sont vieux, ont subi les aléas climatiques et ne sont donc plus adaptés. C'est le cas notamment du groupe d'habitation Victoria. La problématique de logements inadaptés et la composition des familles dans les logements se pose. Tout cela amène donc les institutions à réfléchir à de nouvelles pistes d'améliorations : notamment le projet de la SHLMR de réhabiliter le groupe d'habitation Victoria. Ils prévoient de réhabiliter entièrement tous les logements et de « résidentialiser ».

1. Projet de réhabilitation et de résidentialisation

- **Réhabilitation**

D'une première approche, les habitants de « Victoria » sont sensibles à cette démarche, en effet beaucoup espèrent un changement de leur cadre de vie à travers ce projet. Il y a ceux qui croient en la faisabilité et la pérennité du projet et ceux dont les avis restent mitigés voir même une absence de croyance en ce projet. Mais tous se rejoignent sur le fait que tout est à refaire dans leurs logements.

Comme évoqué précédemment ce projet est en phase de concertation. Et les habitants ont le sentiment de ne pas se sentir réellement impliqués sauf pour quelques cas qui suivent l'avancée du projet. Une fois de plus cela traduit un manque de communication entre les professionnels et les locataires de « Victoria ». Selon leur dire : Il n'y pas de relation de proximité, pas de contact direct, pas d'acteurs de terrain. Les habitants pensent qu'ils ont fait les choses sans eux et se résignent à ne pas parler pour la raison que certains d'entre eux ont le sentiment d'être inférieur aux professionnels. Ils n'estiment pas avoir leur mot à dire.

- **Résidentialisation**

A travers son projet, la SHLMR propose également une résidentialisation de « VICTORIA » et d'après nos observations de départ il y a déjà eu cette volonté à échelle humaine par le biais des portillons fermés à clés à l'entrée de chaque bâtiment. Mais triste constat cela n'a pas duré bien longtemps malgré les multiples réparations.

Le bailleur Sociaux de « Victoria » tente donc de s'améliorer en proposant la résidentialisation sous 3 propositions et selon les statistiques, la proposition numéro 1 arrive en tête avec 50% des votes. Selon les habitants le fait de fermer complètement la résidence assurera une meilleure sécurité, il y aura beaucoup plus de calme et de confort de vie. Cependant, un travail doit être fait en amont pour sensibiliser les gens aux conséquences des dégradations des portails ou autres matériels. Selon les dires de la SHLMR : « Les habitants doivent comprendre que la résidentialisation se fait pour leur sécurité et non pour les enfermer. »

De nombreux locataires nous ont en parallèle fait part de leur désir de faire de « Victoria » une petite communauté d'habitants où le « savoir-vivre » et le « savoir-être » règnent.

Néanmoins, il a été ressorti également que le fait de privatiser totalement la résidence peut engendrer de la rébellion chez les jeunes car ils ont l'habitude de venir squatter les cages d'escaliers pendant leur temps libre et que cela entraînera une fois de plus une dégradation des portails.

- **Concertation**

La SHLMR recherche 10 habitants afin de créer un « Comité de Projet Locataire ». Ce comité représenterait la population de « Victoria ». Ce comité permettrait d'établir des réunions de concertations pendant toutes les phases du projet et même après livraison du projet. Cependant les habitants semblent pour la plupart craintifs face à cet engagement car ils estiment ne pas avoir suffisamment de connaissances pour assumer ce rôle qui demande beaucoup d'engagement. Nous pouvons nous interroger sur le manque de communication

quant à cet engagement, en effet les habitants ne peuvent pas se projeter sur ce rôle par le biais de simples affiches posées sur le tableau d'affichage de leur bâtiment.

Il est important de soulever les différents questionnements : sous quelles formes seront ces « réunions » et quels accompagnements bénéficieront-ils ?

2. Aménagements du quartier

- **Mail piéton**

Dans le cadre du projet NPNRU, la ville de Saint-André a pour but de créer un mail piéton qui impactera positivement le quartier de « VICTORIA »

Les habitants en général sont très satisfaits des plans du futur mail car cela apportera quelque chose de nouveau et sécurisant pour les déplacements. Néanmoins cela dépendra des aménagements qui y seront fait : 34.6% du panel souhaiteraient des bancs accompagnés d'ombrages, 35% souhaiteraient qu'il y ait des petites places de jeux tels que domino, cartes, scrabble...

Le choix du mail par le panel d'habitation est la proposition numéro 1 c'est-à-dire mail passant sur le côté de la résidence (bat Q). Il en découle que les habitants ne veulent pas d'un mail en plein centre de la résidence car cela n'améliorera en rien la situation actuelle, bien au contraire cela ne fera que renforcer la présence des jeunes. A contrario, si le mail est situé sur le côté il y aurait un espace bien à eux et les résidences resteront en bonne état. Ils veulent bien dissocier leur lieu d'habitation et leur lieu de détente et d'animations.

- **Stationnements**

Les places de stationnements sont nombreuses sur « Victoria », situés à l'intérieur et devant les résidences et qui ne sont pas attribués.

Selon nos statistiques 76% des personnes interrogés se déplacent à pied et n'ont pas de voitures. Ils estiment que par la situation géographique de la ville, ils n'ont pas besoin de voiture. Ils partent eux aussi d'un raisonnement écologique et puis ce sont leurs habitudes : se déplacer à pied.

Dans le projet de réhabilitation il faut savoir que 69 places de parking vont être perdus mais selon les habitants si cette espace est utilisée dans le cadre d'une nouvelle dynamique de quartier, ils y sont favorables. De plus, si l'on enlève le nombre d'épaves, de voitures en panne, ceux des visiteurs sur les places de parking il resterait que $\frac{3}{4}$ des véhicules.

- **Espaces de vie**

Selon les réponses obtenues par le biais de notre questionnaire, 80.8% de notre panel d'habitants souhaiteraient qu'il y ait d'avantages d'espaces de vie. Pour les habitants même si l'on devait supprimer quelques places de parking cela ne représenterait pas une contrainte car ils ont une demande très forte de lieu d'échanges.

Ils nous ont fait part de leur volonté de créer des jardins collectifs où chacun ferait leur culture pour les vendre entre eux ou faire du troc. Ils veulent que chaque personne se sentent concernés par ce projet, que tous puissent cultiver et récolter dans le respect. Mais qu'au-delà de cela il puisse s'approprier les lieux, les respecter et les entretenir.

2. Vie Sociale du quartier

• Animations

Le quartier de « VICTORIA » est en recherche d'animations et a un fort potentiel en ce qui concerne les emplacements (espaces de végétations, square).

Les habitants de « Victoria » sont pour certains en manque d'occupations, d'activités et d'espaces de vie. Cela est aujourd'hui très significatif car les modes de vie ont changé : à une autre époque dit « tan lontan » il n'avait pas le temps de s'ennuyer et aujourd'hui la société veut qu'ils restent chez eux.

Il y a une demande très forte d'animations près de chez eux c'est à dire 61% de notre panel d'habitants selon eux cela permettra de créer des liens et des moments de partage et convivialité. D'après certains témoignages les habitants du quartier ont apprécié les dernières festivités près de chez eux : « Dipavali » et « Festi Plant e, d'une part pour la proximité et d'autre part pour la dynamique du quartier. Ils espèrent avoir encore plus d'animations et ils ont pleines de propositions à apporter !

• Sécurité

La moitié du panel d'habitants de Victoria (47%) ne se sentent pas en sécurité là où ils habitent. Situé en plein centre-ville, les différents flux amènent de l'insécurité : vols, dégradations... Et pour 77% d'entre eux, un système de vidéosurveillance pourrait les rassurer. Néanmoins, ils ne veulent pas que cela ait un impact sur leur vies privées et que les vidéos ne soient pas utilisés à des fins d'espionnage ou autres.

Ils ont soulevé le fait que les patrouilles de police nationale et municipale sont rassurantes et que si cela pouvait être plus fréquent il n'y aurait peut-être pas besoin de caméras. La présence des agents de médiations sociales a également un impact sur les habitants et d'autant plus les jeunes. En effet, le fait de voir des hommes respectés et connus du quartier patrouillés dans le quartier et rassurant pour les habitants et calme les jeunes.

- **Cohésion sociale**

Sur « Victoria » 96% disent bien connaître leurs voisins, 78% soulignent la solidarité entre eux et le peu de discorde, ce qui démontre une certaine tranquillité dans le groupe d'habitation.

Mais la cohésion de ce quartier est variable, tantôt dans des bâtiments il y a une grande solidarité et les voisins sont devenus des amis, tantôt certains ne connaissent pas leurs voisins mais aimeraient quand même apprendre à les connaître. En général les gens se sentent bien de leur quartier, les nouveaux locataires apprécient ce climat et soulignent la solidarité existante qui se fait rare dans d'autres quartiers. Cependant, certains préfèrent rester chez eux car il y a la problématique des jeunes lycéens qui traînent dans les cages d'escalier et qui crée un sentiment de peur.

- **Communication**

Le manque de communication est un point sur lequel les habitants ont beaucoup appuyé. Ils aimeraient qu'il y ait des temps d'échanges (médiatisés si nécessaire) pour faire part à leurs voisins de certains problèmes ou tout simplement échanger sur la vie de leur quartier.

On peut donc se questionner sur les moyens mis en place pour créer de la cohésion sur « Victoria », les nouveaux aménagements prévus dans le projet ANRU pourraient instaurer une certaine communication et cohésion sur ce territoire par le biais d'espaces sociaux : tels que jardins collectifs, les parcs ou autres.

Les récits de vie des habitants qui nous expliquent ce qu'il avait avant ou qu'il n'y avait pas, nous amènent à nous interroger sur l'impact qu'a l'aménagement du territoire sur la cohésion sociale d'un quartier. La construction de ces nombreux logements collectifs fait en une vitesse record à aujourd'hui pris tout son sens : les habitants ont été placés entre quatre murs et les commerces de proximité pris leurs places sans réel concertation. Nous pouvons nous questionner sur comment a été conçu cet aménagement du territoire par les acteurs.

En outre, ces éléments peuvent également expliquer pourquoi le quartier est doté de nombreux services de proximité et de consommation sur le territoire. En effet, cet accroissement rapide de la population à amener, sur le quartier, une grande demande qui nécessitait des offres. Cet aménagement a permis au territoire de connaître une évolution rapide durant ces dernières décennies. Cependant cette évolution n'a pas été suivie et aujourd'hui il y a des dysfonctionnements, cela est avéré et se ressent chez la population et même dès les premiers pas sur le territoire. Le square « Victoria », laissé à l'abandon, traduit ces sentiments d'être « oublié et abandonné ».

C. La vision des institutions

Nous sommes allés à la rencontre de diverses structures et institutions, afin de comprendre davantage les problématiques et les enjeux présents à Saint-André.

- **Police nationale et municipale**

Durant notre phase d'observation plusieurs habitants disaient ressentir de « l'insécurité » nous avons donc rencontré la Police municipale et nationale. Ces rencontres nous ont permis de mieux appréhender les objectifs, les missions et actions qui étaient les leurs. Nous avons pu relever que leur mission première priorité était de veiller à la sécurité des habitants. Mais aussi qu'il était important pour eux de mener des actions de prévention sur la délinquance, les drogues et l'immigration.

- **CGSS :**

Nous nous sommes également questionnées sur les aides que pouvaient recevoir les habitants de Victoria. Nous avons donc échangé avec la CGSS. Cette rencontre a permis de mettre en avant les 6 secteurs d'activités de la CGSS qui sont : l'assurance-maladie ; l'assurance retraite ; la protection agricole ; le recouvrement ; l'action sanitaire et sociale ainsi que la prévention des risques professionnels.

- **Services de la mairie :**

Dans un premier temps, nous nous sommes entretenus avec une responsable de la mairie sociale.

Dans un second temps, nous avons rencontré le pôle animation de la mairie. Lors de cet entretien, nous avons pu échanger sur leurs missions et objectifs. Ce service a été mise en place afin de suivre les divers projets en cours sur la ville. Il s'occupe du suivi des associations présentes sur le territoire, mais facilite également les démarches de création d'une nouvelle association. Toutes ces associations ont pour but de favoriser les liens intergénérationnels, la cohésion, l'entraide et l'intégration.

- **CCAS :**

De plus, nous nous sommes entretenus avec le pôle senior et le pôle santé du CCAS.

L'entrevue avec le pôle senior a permis de mettre en avant les actions mises en place pour dynamiser et favoriser l'intégration de la troisième jeunesse saint-andréenne. À travers des sorties et des activités.

Qui plus est notre rencontre avec le pôle santé nous a permis d'identifier les différentes thématiques liées à la santé sur le territoire qui sont les suivantes : la santé mentale, le handicap, la nutrition et santé, l'addictologie ainsi que les seniors. La mission première est donc de veiller à la santé des saint-andréens mais aussi à leur intégration et mettre en place un accompagnement adapté.

- **ALEFPA (Association Laïque pour l'Éducation, la Formation, la Prévention et l'Autonomie) :**

Nous sommes allées à la rencontre de l'ALEFPA. Le but premier était de recueillir leur avis concernant le réaménagement urbain. Mais elle nous a permis aussi de découvrir davantage les missions et les différents pôles présents au sein de cette structure.

- **ADSL (Association pour le Développement Social Local) :**

Il nous a semblé primordial de rencontrer l'association ADSL présente au sein d'un LCR de Victoria. Cette dernière est un réel pilier pour les adhérents. En effet par leur

accompagnements professionnels, sociaux, mais aussi des différentes activités proposées. Cette association crée de la vie sociale au sein de ce quartier et est porteuse de projets. Elle travaille en étroite collaboration avec le Pôle Sénior du CCAS.

- **Lycée Sarda Garriga :**

Lors de nos échanges, les habitants se sont plaints des jeunes lycéens qui squattaient les cages d'escaliers. Nous avons donc rencontré le proviseur lycée Sarda GARRIGA. Nous avons appris lors de cette réunion qu'il était important pour le personnel de travailler à l'intégration des plus démunies, et de créer des opportunités pour leur avenir. Des semaines de sensibilisations sont également mises en place notamment sur la sécurité routière. De plus, des ateliers avec les seniors ont été réalisés et il souhaiterait à l'avenir les renouveler.

- **Association AMIS :**

Lors de notre immersion, nous avons rencontrés des agents de médiation sociale. Ces derniers étaient sur le territoire depuis peu, cependant un réel climat de confiance s'est installé avec les habitants et les lycéens. Leur présence est un réel atout, créant un sentiment de sécurité chez les habitants et les commerçants.

- **SHLMR :**

Dans le cadre de notre commande, nous avons rencontré l'équipe travaux de la SHLMR. Cela nous a permis de visualiser ce qui est prévu en termes de réhabilitation pour le groupe d'habitations Victoria. Un rendez-vous très important pour nous car cela nous a permis de nous approprier le projet et de prendre connaissance des différentes propositions de résidentialisation que l'on allait présenter aux habitants et de cerner davantage l'aspect sociale qu'ils souhaiteraient apporter.

Nous avons également rencontré le Chargé de développement local (secteur est) de la SHLMR, une approche différente de ces collègues, ce dernier mais en avant le bien-être des habitants et le ressenti de ces derniers concernant le projet de réhabilitation. Il décide réellement créer de la proximité avec les habitants et travailler avec eux.

En conclusion, nous pouvons distinguer que les objectifs de chacun se croisent et s'entremêlent. La sécurité, l'accompagnement, l'intégration et la cohésion semblent être des idéaux communs à tous. Ils semblent donc importants de conserver et d'étendre le réseau partenarial entre ces différentes structures, il est primordial de travailler en cohésion à la dynamisation de Saint-André notamment de Victoria.

D. Repérage des problématiques et propositions de solutions

À la suite de cette analyse nous pouvons relever les problématiques récurrentes à Victoria qui sont celles liées à :

- La sécurité
- Les aménagements
- La communication
- Le manque de concertation

Comment faire pour que les habitants ne se sentent plus menacer et se sentent enfin chez soi et libre de pouvoir circuler ?

Comment lutter contre le fait que les jeunes squattent, sur l'existence des garages marrons qui font que les parkings sont encombrés inutilement alors que les lieux pourraient être exploités autrement ?

Nos propositions :

- Résidentialisation totale de « Victoria » en séparant distinctement les lieux d'habitations et les lieux d'échanges.
- Mail piéton situé à l'extérieur de la Résidence avec différentes connexions.
- Propositions d'activités pour les jeunes pendant la pause méridienne.

Comment lutter contre l'insécurité routière aux abords de « victoria » ?

Nos propositions :

- Mettre en place avec les habitants, des stages de sensibilisation à la sécurité routière type épreuves du BSR (Brevet Sécurité Routière) pour conscientiser les dangers de la route à toute âge.
Sous formes d'ateliers ludiques.
- Renforcer les passages pour piétons.

Comment améliorer la communication entre les habitants ?

Nos propositions :

- Par le biais d'actions qui pourraient être mis en place pour l'amélioration du cadre de vie des habitants : des sorties dominicales au moins quelques fois dans l'année encadrée par la mairie car nombreux sont les personnes qui ne connaissent pas l'île sur laquelle ils vivent ; leur donner les moyens d'aller à la plage ou en balade dans les hauteurs de La Réunion.

Pour cela les habitants peuvent s'appuyer sur le CCAS ou sur les associations de proximité.

- Également par l'intermédiaire d'une application mis en place par la SHLMR : « Smiile » qui a pour but de centraliser différents services : bricolage, prêt d'outils, covoiturage, informations sur les animations ou sur la vie du quartier en général, mais aussi par cette même occasion qu'ils apprennent à se connaître. Pour cela les habitants peuvent s'appuyer sur l'association ASDL (association pour le développement social local) : pour travailler sur la fracture numérique et l'apprentissage des différents outils.
- La SHLMR pourrait mettre les LCR d'avantage à disposition des habitants en les concertant sur ce qu'ils veulent vraiment voir dans ces locaux.

Entre les habitants et les institutions ?

Nos propositions :

- Les échanges institutions-habitants doivent se faire de façon plus conviviale et sous des formes plus attractives. Des petits ateliers ou des petites animations qui favoriseront un climat paisible et une pérennité dans les actions à mettre en place.

Comment sensibiliser les habitants à la gestion des déchets ?

Nos propositions :

- Sensibilisation ayant pour thème « l'écologie » : faire des ateliers ludiques pour le tri des déchets et le compostage.
- Mettre en place le projet de jardin partagé en allant sur un concept de potager bio.

Comment conscientiser les habitants au respect des aménagements ?

Nos propositions :

- Co-construction des aménagements : faire participer les habitants et/ou les lycéens sur la conception et la fabrication des bancs ou espaces de jeux...

Comment pérenniser le comité locataire de Victoria ?

Nos propositions :

- Les réunions pourront se faire de façon moins formelle sous forme d'échanges conviviaux où les habitants se sentiront à l'aise : autour d'un petit déjeuner ou d'un repas partagé.
- Pour que les membres du comité se sentent réellement mis en valeur il faudra prendre en compte la temporalité : être souple sur les jours et heures de réunions.

IV. La spécificité des travailleurs sociaux sur ce projet.

En tant qu'Éducateur de Jeunes Enfants notre vision est celle d'accompagner les enfants afin qu'ils ne perçoivent pas l'ennui et qu'ils puissent se sentir accompagnés, écouter et guider. Mais aussi d'appuyer les parents dans leurs rôles. Viser à accompagner les parents issus de Victoria car ils sont nombreux à être des parents isolés et ils se sentent bien souvent démunis et sans accompagnement. Un travail de fond peut être fait avec les plus jeunes concernant des ateliers de sensibilisation, d'éveil et autres qui pourraient tourner autour de la vie de leur quartier.

La vision en tant qu'assistante de Service Sociale est celle d'appréhender les différents publics et institutions et ainsi adapter sa communication. Construire une relation de confiance avec les habitants et faire en sorte que leur parole soit entendue et respectée. Créer un projet adapté aux besoins de chacun en prenant compte de l'environnement global. Créer une nouvelle dynamique auprès de la population et des institutions afin que l'isolement soit moindre. Mutualiser ses recherches avec les différents acteurs de terrain pour une efficacité sur le terrain.

La vision en tant qu'Éducateur Spécialisé serait d'accompagner les jeunes en difficultés de formation et les habitants porteurs de handicap. Faire des campagnes de prévention et de sensibilisation sur le sujet de la délinquance ou de la drogue. De se projeter pour instaurer un lien de confiance et d'accompagnement régulier auprès de la population de Victoria.

Conclusion

A travers ce stage d'immersion territoire, nous avons pu repérer les caractéristiques du quartier « Victoria » et les acteurs qui interviennent sur ce secteur. Cela nous a permis d'avoir une proximité avec les habitants et de partager avec eux leur quotidien, leur ressentis et leur vision du quartier. En tant que futurs travailleurs sociaux, nous avons su mettre en avant les spécificités de chacun pour mener à bien notre diagnostic. En effet, chacun d'entre nous a su trouver sa place dans chaque action mener sur le terrain.

Le projet de rénovation urbaine qui touche ce quartier, nous a amené à étudié tous les aspects de ce territoire et à aller à la recherche de ce que les habitants veulent réellement. En effet, c'est en considérant l'ensemble des dimensions du territoire (économiques, sociales, urbaines, culturelles, environnementales...) que l'on pourra donner de la cohérence à un projet « durable », c'est-à-dire en mettant en avant un projet urbain au service d'un projet social.

Nous avons pu également adapter nos modes de communication en fonction du public : habitants et institutions à travers des écrits professionnels ou encore des supports d'information. Il a fallu tout au long de ce stage diversifier nos méthodes d'intervention afin que les habitants de tous âges confondus soient réceptifs et mis en confiance. Nous avons pu créer un réseau partenarial qui nous a permis de mener des actions de terrain.

Concrètement ce qui en résulte de ce diagnostic social local sur le quartier de « Victoria » c'est le manque d'animation qui pousse les habitants à devoir aller ailleurs le week-end ou durant les vacances car leur quartier n'est pas suffisamment attractif. C'est ainsi que pour une majorité des habitants nous constatons de la solitude. Ils vivent pour la plupart d'entre eux seul et reçoivent peu de visites. On déplore le manque d'accompagnement de ces personnes qui se sentent démunis et ne savent pas comment palier à cette souffrance. Les habitants souhaiteraient de la cohésion et de la concertation et que l'on cesse de les laisser de côté car ils ne se sentent pas écoutés et compris.

Ce qui nous amène à soulever une problématique : **Comment en tant que futurs travailleurs sociaux nous pouvons accompagner les habitants de Victoria dans le cadre d'un projet de Réhabilitation ?**