



◀ Maryline THOMASSIN  
cheffe de projet NPNRU  
à Grand Calais, Terres et Mers

## MIEUX PRENDRE EN COMPTE LA DIMENSION PSYCHOLOGIQUE, EXPÉRIENCE RÉUSSIE POUR UNE OPÉRATION DE RELOGEMENT À CALAIS

### Une volonté de communiquer autrement

À Calais, le quartier prioritaire (QPV) du Fort Nieulay (5700 habitants), non ciblé dans le PNRU, va bénéficier d'un projet de rénovation urbaine dans le cadre du NPNRU. La ville et l'agglomération souhaitent accompagner les habitants dans les changements à venir.

Le protocole de préfiguration du Grand Calais a été signé le 10 mars 2017. Cette démarche novatrice d'écoute des habitants s'est inscrite dans la phase de programmation.

Le choix a été opéré fin 2016 de faire appel à un tiers, le cabinet Hurba, professionnels de la psychologie environnementale appliquée, sans la présence des élus et services communaux et communautaires. Ce retrait volontaire a permis de garantir une grande liberté d'expression des habitants.

### Carte blanche donnée au cabinet Hurba pour aller au contact des habitants

La mission confiée au cabinet Hurba a porté sur le recueil et la retranscription de la voix des habitants.

L'équipe a ainsi été chargée de contribuer à :

- révéler, comprendre les émotions, les perceptions, les comportements des usagers du quartier
- identifier les principaux freins, les irritants, les problématiques ainsi que des attentes prioritaires des habitants.
- identifier les petites actions visibles et programmables à court terme (*quick win*) en cohérence avec les lourdes transformations programmées à moyen et long termes
- prévenir les risques de rejet, appréhender les résistances au changement, ménager les conditions d'appropriation des mutations à venir
- rendre les habitants acteurs de leur quartier, donc plus impliqués, grâce à des méthodologies propices à la co-construction
- assurer une bonne communication sur le projet, auprès des habitants
- rester soutien des habitants tout au long de la mise en œuvre du relogement.

La méthodologie du cabinet Hurba repose à la fois sur une approche sensible, qualitative et une démarche statistique, quantitative pour parvenir à un diagnostic global et *in fine* à l'élaboration collective de recommandations.

### Prendre le pouls du quartier...

Pour Barbara ATTIA, directrice associée du cabinet Hurba, « *Le premier principe est de prendre le pouls du quartier, créer la rencontre, prendre et laisser le temps. Le bouche-à-oreille est essentiel.* »

### Créer la rencontre avec les habitants

Les associations localement implantées, le conseil citoyen local ont permis d'identifier des contacts, d'ouvrir les portes des personnes. L'équipe est présente sur le quartier, se rend visible, déambule au marché, dans les commerces et autres lieux de rencontre du quartier. Dans un premier temps, des entretiens individuels sont proposés - d'environ une heure à partir d'un guide d'entretien semi-directif - où chacun se sent écouté et autorisé à parler.

Les entretiens permettent également à certains de devenir des ambassadeurs, relayant la démarche. L'ensemble est basé sur l'anonymat, la confidentialité et la retranscription neutre des propos recueillis.

### Collecter et formaliser les ressentis

Concernant la démolition du bâtiment I Cronie dénommé *les Pilotis*, mémoire du quartier, l'équipe a tout d'abord cherché à recueillir les craintes et appréhensions, les facteurs de risques, les points de vigilance ainsi que les ressources et les souhaits pour pouvoir anticiper les changements à venir et identifier les facteurs de protection, de réussite pour créer des appuis et des leviers lors de la phase opérationnelle.

Les *verbatim* permettent d'illustrer les ressentis recueillis témoignant du sentiment d'appartenance

- « *J'ai l'habitude de mon quartier, je suis née ici et je ne partirai pas du Fort* »
- « *Je suis fière de mon quartier, j'appartiens à une communauté dans mon immeuble.* »
- « *Ce que j'apprécie le plus c'est l'esprit de quartier, c'est très familial.* »

de l'aptitude ou non au changement

- « *Je vais être triste* » ; « *Ça va faire drôle de changer* »
- « *C'est mieux comme cela, ils vont pouvoir égayer le quartier.* »

mais aussi leurs craintes actuelles (dangerosité du bâtiment) ou futures quand aux solutions de relogement proposées

- « *On a l'impression que le bâtiment bouge quand il y a un coup de vent* »
- « *J'espère qu'on va assister à cela* »
- « *J'espère qu'on ne va pas nous mettre n'importe où.* » ▶

**POSER LE CADRE  
EN PHASE PRÉ-OPÉRATIONNELLE // CALAIS HURBA**



◀ Barbara ATTIA  
Présidente  
du cabinet HURBA

► **...disposer d'indicateurs chiffrés**

**Révéler les usages, les ressources mobilisables**

En complément de cette approche qualitative, Hurba élabore des indicateurs chiffrés et partagés pour appréhender les différents facteurs auxquels sont confrontés les habitants.

En amont de la phase travaux, un questionnaire est proposé pour ce faire aux habitants concernés sur trois thèmes : le logement, le quartier et le stress psychologique.

Cela permet d'identifier les facteurs entraînant un bien-être urbain ou *a contrario* un stress pour les habitants compte tenu de leur environnement immédiat, mais aussi de faire ressortir les attentes et les besoins exprimés en fonction de leur expérience individuelle de l'espace urbain.

La cartographie réalisée en synthèse pointe les ressources les plus importantes pour les habitants et les plus performantes dans leur quotidien, pour chacun des segments de la population étudiée (famille nombreuse, parent isolé, célibataire, retraité,...). Plus la ressource est bien notée plus elle est performante.

Ainsi ceci permet de visualiser les ressources à développer et à préserver.

Concernant le logement, l'indicateur de la qualité de vie par rapport au logement (IQVL) isole les ressources importantes au regard de la qualité de vie par rapport au logement et en mesure la performance.

**Rendre la mesure de l'impact des travaux possible**

Ces outils permettent d'établir un plan d'action au plus près des besoins réels des habitants et de mesurer l'impact de l'opération si l'enquête est réalisée avant et après l'opération.

**Co-élaborer un guide de recommandations urbaines**

Dans le quartier du Fort Nieulay, l'analyse des ressentis collectés conduit à l'élaboration d'un premier guide des recommandations.

**Plusieurs réunions collectives programmées**

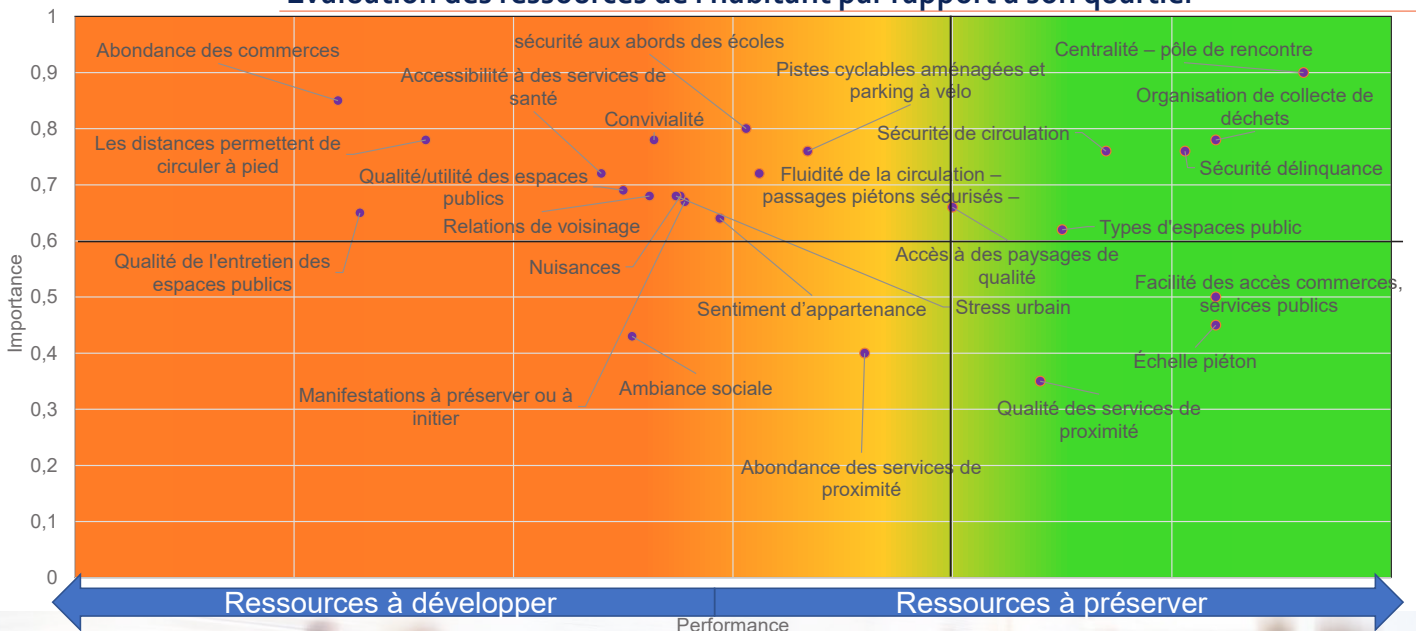
La première permet à chacun de se positionner sur l'analyse et les recommandations proposées. Des boîtiers de vote permettent à chacun de répondre anonymement, sans devoir s'exprimer oralement. Lors de la seconde réunion, les groupes travaillent sur des plans pour identifier les lieux agréables et désagréables (propreté, sécurité, ...).

À l'issue de ces réunions, un guide des recommandations a été remis à la ville de Calais listant notamment des petits travaux à mener (*quick win*) pour montrer puis entretenir la dynamique de requalification en marche.



**MÉTHODOLOGIE DU QUESTIONNAIRE - EXTRAIT**

**Evaluation des ressources de l'habitant par rapport à son quartier**

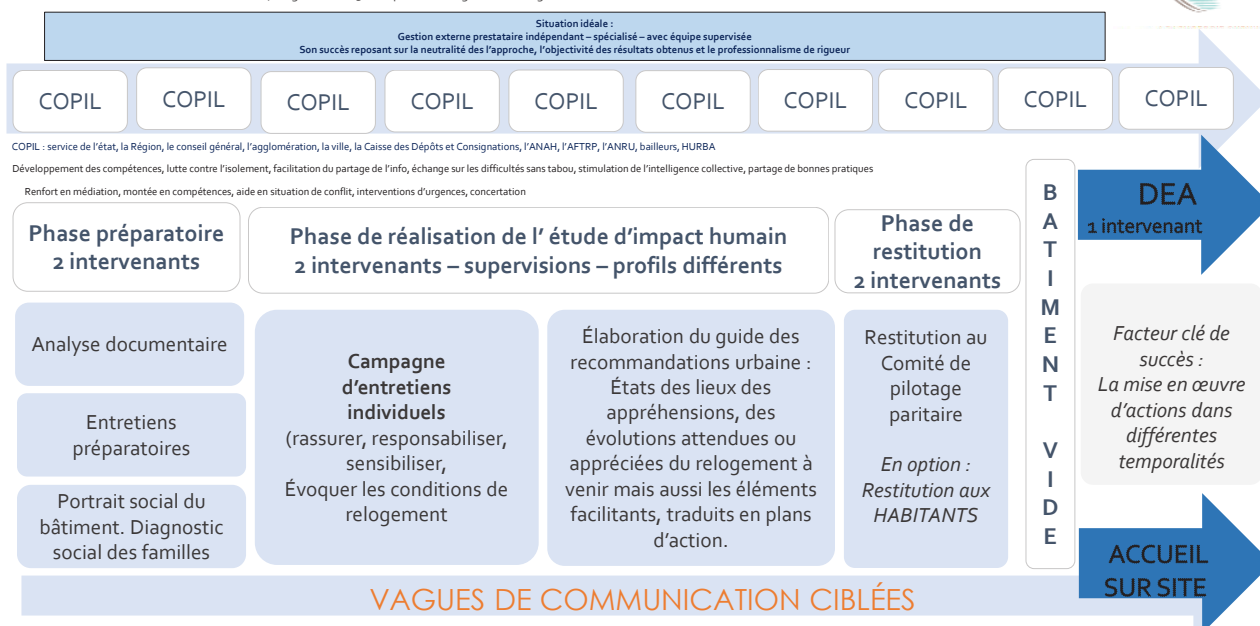


Les points sont les ressources qui contribuent à la satisfaction de l'habitant par rapport à son quartier. Plus les points sont hauts dans la carte, plus ils sont corrélés à la satisfaction par rapport au quartier. Plus le point est vers la droite, plus la ressource apparaît performante (bien notée). Ainsi ce qui est en haut à gauche est à développer et ce qui est en haut à droite est à préserver. Les points en bas contribuent moins à la satisfaction.

## DÉROULEMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT HUMAIN DU RELOGEMENT

EXEMPLE - Cas du bâtiment I cronie - 40 logements - 19 occupants - 18 relogements à organiser

GRAND CALAIS



### Résultats : une satisfaction générale

L'expérimentation menée dans le quartier du Fort Nieulay a permis de mobiliser de nouveaux référents de quartier. Concernant l'image du quartier, nombre de facteurs de bien-être urbain ont été révélés qui contribuent au sentiment d'appartenance au quartier, à la fierté exprimée et la convivialité ressentie.

De nouveaux points d'appui au projet NPRU (commerces, déplacements, lieux partagés, etc.) ont été identifiés.

Les réunions publiques ont été facilitées et optimisées, moins polluées par des revendications générales.

La validation et la mise en place de «quick win» visibles et impactants ont permis de temporiser le déploiement des projets de plus grande ampleur.

Cette méthodologie de communication sur le projet a permis d'instaurer la confiance entre le cabinet Hurba porte-parole et les habitants de ce quartier.

### Quels enseignements tirer de cette expérimentation ?

Mieux prendre en compte les aspects humains du relogement permet d'éviter les tensions individuelles ou collectives, les pertes de repères, la diffusion de fausses rumeurs (...), de donner le temps à chacun de se projeter dans un autre logement.

Les émotions positives éprouvées par les individus contribuent à l'amélioration de leur santé psychologique, de leur bien-être urbain et favorisent le développement de comportements positifs (coopération, respect, implication, créativité).

Une fois le bâtiment vidé de ses occupants, le dispositif d'écoute et d'accompagnement (DEA) perdure. L'équipe reste visible et présente, dans le cadre de permanences sur site dont le calendrier est communiqué aux habitants. ■

### ÉCHANGES

#### Remarque :

Pour les copropriétés, chaque occupant (locataire ou propriétaire) pourrait être amené à remplir individuellement le questionnaire. Il serait intéressant de voir si les ressentis des habitants des copropriétés concernant le quartier sont différents ou identiques à ceux des ménages du reste du quartier.

#### Question :

La démarche me paraît très intéressante, même s'il me semble que ce travail peut être réalisé par des chargés de relogement, souvent des travailleurs sociaux, et pas uniquement par des psychologues.

Votre proposition de diagnostic cherchant à identifier le souhait des habitants ainsi que votre grille d'analyse proposée a posteriori me semblent des outils visuels utiles car il est vrai que l'on oublie parfois d'évaluer après l'opération de relogement.

#### Réponse :

le psychologue urbain va prendre en compte la dimension psychologique de ses activités. Son diplôme universitaire lui a offert les ressources nécessaires et indispensables pour faire face et accompagner les habitants en potentielle souffrance, accueillir et gérer leurs émotions et comprendre les fonctions cognitives qui sous-tendent l'aménagement et l'amélioration de la qualité de vie urbaine.

#### Question :

Dans le déroulement de votre accompagnement vous évoquez 2 fois des entretiens individuels. Quelle est la différence ?

#### Réponse :

Les entretiens préparatoire s'opèrent avec les commanditaires de la mission, les membres du comité de pilotage.

Dans la campagne d'entretiens individuels, on rencontre tous les ménages. Dans la seconde étape, lors du dispositif d'écoute et d'accompagnement (DEA), on ne reçoit que les personnes qui le souhaitent. ■