

Boîte à outils : Les méthodes d'enquête

Pour faire un diagnostic territorial

Janvier 2022



INTRODUCTION

Pour développer leurs actions en faveur de leurs coopérateurs et de la vie coopérative, les Coop'HLM sont en recherche constante de solutions. Qu'ils prennent la forme de services annexes (cartes de réduction, achats groupés, abonnements culturels...), d'activités impliquant les coopérateurs (aménagement des espaces communs, jardinage...) ou même d'accompagnement dans le parcours de vie (aide à l'insertion professionnelle), les projets menés par les Coop'HLM transcendent le cadre de leurs activités initiales d'organisme hlm pour améliorer le bien-être de l'habitant dans son lieu de vie.

Mais pour trouver un écho auprès des coopérateurs, ces projets doivent **répondre à des besoins existants** et être **adaptés aux enjeux locaux**. Il est certain que les coopérateurs seront plus à même de s'impliquer si les actions proposées répondent à des attentes réelles de leur part. Dans le cas contraire, si les efforts de la coop ne rencontrent pas l'engouement souhaité, l'équipe qui porte les projets risque de s'essouffler et de perdre toute motivation. Ces préoccupations vont aussi de concert avec des démarches qualités telles que Quali'Coop, qui poussent les coopératives à adopter une vision globale pour s'engager dans des actions cohérentes et pérennes.

Pour porter et pérenniser leurs actions, les Coop'HLM doivent **travailler en adéquation avec les territoires concernés**, soit pour **proposer des activités ou services qui n'y sont pas ou peu présents** et dont les coopérateurs ont besoin et / ou envie, soit pour **travailler de concert avec des acteurs locaux** afin de rendre accessibles à leurs coopérateurs des services qui le sont difficilement.

Ces objectifs requièrent de procéder avec méthode. Or certaines coopératives sont en demande de conseils pour savoir comment se lancer et d'autres, occupées par les missions quotidiennes, manquent de temps pour prendre du recul sur la méthode à adopter.

Pour accompagner les Coop'HLM, la Fédération nationale a donc travaillé à la création de ce guide. Celui-ci doit permettre d'initier les coopératives aux **principales méthodes d'enquête** généralement utilisées pour recueillir des besoins, préparer des projets et identifier des partenaires. Articulées ensemble, ces méthodes permettent de réaliser un **diagnostic territorial complet**. Ce guide est donc structuré autour de la notion de diagnostic, tout en laissant la possibilité à chaque coopérative de **choisir ses propres méthodes** de façon à les adapter à ses besoins et à ses capacités de temps et d'action.

Ce guide ne présente donc pas une procédure figée, c'est au contraire **une boîte à outils** dans laquelle chacun peut choisir ce qui l'intéresse.

Que trouver dans ce guide ?

Une présentation de la méthodologie du diagnostic territorial	p.3
Une explication de la structure d'une fiche méthode	p.6
Des fiches méthode sur :	p.7
1. La veille documentaire complète	p.8
1bis. La veille documentaire sur les acteurs	p.13
2. L'observation de terrain	p.16
3. L'entretien	p.20
4. La carte mentale	p.26
5. Le questionnaire	p.29
6. Le diagnostic en marchant	p.39
7. La cartographie	p.42
8. L'organisation du diagnostic territorial	p.49
Et en bonus	p.52

Qu'est-ce que le diagnostic territorial ?

Le diagnostic territorial est un « état des lieux qui recense, sur un territoire déterminé, les problèmes, les forces, les faiblesses, les attentes des personnes, les enjeux économiques, environnementaux, sociaux [...] Il fournit des explications sur l'évolution passée et des appréciations sur l'évolution future ». *

Le diagnostic a pour objet de répondre à un besoin ; celui de mieux connaître l'ensemble d'un territoire d'action d'un point de vue global, ou encore de travailler un sujet précis, comme sur la présence d'associations, de coopératives ou autres dans un domaine particulier (loisirs, culture, commerce...). Faire un diagnostic partiel ou complet peut aider de nombreuses coopératives d'hlm à mener certains projets, à aller vers leurs coopérateurs et à apporter de nouvelles informations à la gouvernance.

Quelles questions se poser ? Quand et pourquoi faire un diagnostic ?

La première question à se poser est pourquoi faire un diagnostic territorial ? Cette méthode peut servir pour construire de nombreux projets et il convient de clairement identifier les objectifs qui nous motivent afin d'appliquer des méthodes adaptées et utiles.

Dans le cadre du travail sur la vie coopérative, nous avons choisi d'orienter ce guide vers l'objectif de développer des services et des partenariats avec des acteurs locaux (à l'échelle du quartier), autour d'une ou plusieurs résidences existantes gérées par une Coop'HLM, afin d'améliorer la qualité de vie des résidents et l'accessibilité à des lieux ou activités économiques ou de loisirs.

La coopérative peut souhaiter utiliser ce guide pour mener un diagnostic complet et général, un diagnostic sur un sujet particulier pour recueillir les besoins et faire émerger des idées de projets par la suite, ou encore après avoir décidé d'un projet afin de le mener à bien en l'adaptant au mieux.

Il est aussi possible d'imaginer utiliser ce type de méthode en amont d'un programme ou sur un programme en cours de réalisation afin de l'adapter dans la mesure du possible (intégration de locaux commerciaux ou associatifs par exemple), ce qui peut d'ailleurs contribuer à améliorer l'acceptabilité du projet par les riverains, ou encore dans le cadre d'un projet d'habitat participatif.

Il faut aussi réfléchir au sujet et aux motivations qui nous poussent à choisir une résidence, un programme ou un quartier plutôt qu'un autre (nouvel immeuble, vie de quartier difficile, etc.).

* Définition de la Délégation interministérielle à l'aménagement du territoire et à l'attractivité régionale (DATAR)

Par ailleurs, le diagnostic ne sera pas mené exactement de la même manière si l'on souhaite **partir de l'existant**, pour créer des partenariats par exemple, ou si l'on souhaite **créer de nouvelles offres**.

Pour faire un diagnostic il faut ensuite déterminer **sur quel territoire** on souhaite se renseigner. **L'échelle** de la ville peut parfois être trop importante, et on peut resserrer l'analyse sur un quartier ou un îlot en fonction du projet.

La deuxième question qui se pose est celle des **moyens** qui sont à notre disposition pour mener à bien ce diagnostic. La coopérative dispose-t-elle de personnes disponibles pour réaliser ce travail ou vaut-il mieux trouver un prestataire ou faire appel à des étudiants par exemple ?

Enfin, quelles **méthodes** choisir ? Ce guide permettra de répondre à cette dernière question.

Comment s'organiser ? Avec qui travailler ?

Comme dit précédemment, deux choix s'offrent à la coopérative.

Si elle a les moyens humains nécessaires en interne, elle peut **réaliser elle-même le diagnostic territorial**. En fonction de ses capacités, elle peut décider d'appliquer une méthode plus ou moins complexe et poussée (comme nous le verrons dans les fiches méthodes).

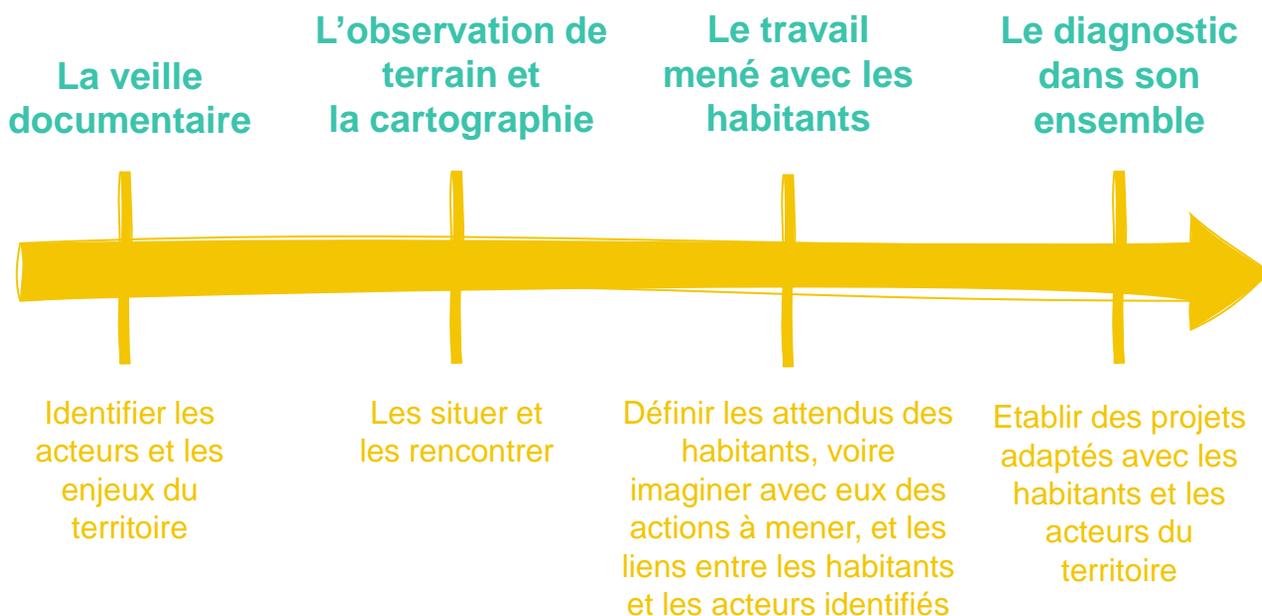
Si elle n'a pas suffisamment de moyens ou temps, ou qu'elle veut un travail plus complet, il est possible de s'adresser à des **prestataires**. Des **agences d'urbanisme** spécialisées dans le travail de diagnostic se trouvent un peu partout en France. Une autre solution est de solliciter des **étudiants** en urbanisme et aménagement, le plus souvent en Master à l'université ou à Science Po. Vous pouvez vous renseigner auprès des écoles qui proposent ce cursus pour savoir si les professeurs mettent en place des commandes ou des travaux de terrain avec des professionnels.

Quelle est la méthode à adopter ?

Ce guide aborde la notion de diagnostic territorial dans sa globalité, avec toutes les méthodes qui peuvent le composer. Néanmoins, c'est à la coopérative de choisir ce qu'elle souhaite mettre en place et comment. En fonction des **objectifs fixés** et de ses **capacités d'action**, la coopérative peut **s'orienter vers une ou plusieurs méthodes de ce guide**.

Le présent guide est composé de **fiches techniques** qui expliquent différentes méthodes d'enquête et de concertation. L'ensemble de ces fiches sont rangées par **ordre chronologique** pour réaliser un diagnostic territorial complet.

Néanmoins, chaque fiche peut être utilisée indépendamment des autres dans le cadre d'un projet. Tout au long de ce guide vous retrouverez aussi des conseils pour adapter chaque méthode à vos capacités de temps et d'action et pour appliquer la méthode de manière plus ou moins développée. L'objectif est donc de « piocher » dans cette boîte à outil ce que la coopérative juge pertinent et utile d'appliquer, en fonction de 3 voire 4 types d'objectifs :



Il n'est pas non plus obligatoire de suivre cet ordre chronologique si le projet requiert de procéder autrement.

En bref, cette boîte à outil est à la disposition des coopératives qui sont en recherche de méthodologie et a vocation à être utilisée pour n'importe quel projet, sans aucune contrainte.

Pour aider les coopératives à se repérer, nous avons toutefois dissocié les étapes jugées comme étant les plus fondamentales à mettre en place, indispensables à la réussite de votre diagnostic et très utiles dans le cadre de tout projet. D'autres, moins indispensables, restent dans tous les cas très pertinentes à mettre en place et peuvent apporter des idées aux lecteurs.

Ces deux catégories sont identifiées selon le code couleur suivant :



Les fiches en vert présentent les étapes fondamentales



Les fiches en violet abordent les étapes dites non-indispensables, qui permettront de compléter les premières

Comment lire une fiche méthodologique ?

Pourquoi utiliser cette méthode ?

Présentation des objectifs de la méthode, ce que l'on cherche à faire et les informations que l'on souhaite généralement obtenir en appliquant ce type de méthode.

Dans quels types de situations ?

Exemples de situations et de projets en lien avec la vie coopérative pour lesquels cette méthode peut être utile. Cette partie vise à rendre plus concrète la première partie pour donner des pistes d'action aux coopératives d'hm.

Comment faire ?

Présentation de la méthode étape par étape. Les encarts  « bonne pratique »,  « bon à savoir » et « astuce » complètent ces étapes en attirant l'attention du lecteur sur certains points importants ou en lui proposant d'approfondir ou d'adapter la méthode.

Combien de temps est nécessaire ?

Dans chaque fiche méthode vous trouverez une estimation de temps nécessaire pour réaliser les différentes étapes dans le cas où la coopérative fait le choix de mener les actions elle-même. En effet, elle a aussi la possibilité de faire appel à des prestataires !

Les fiches méthodes sont symbolisées par l'icône  et les fiches outils par . Vous retrouverez ces images à chaque fois qu'il vous sera recommandé de vous reporter à une fiche méthode ou outil.

Les fiches méthodologiques

Méthode 1 : La veille documentaire globale	p.8
Méthode 1 (bis) : La veille documentaire sur les acteurs	p.13
Méthode 2 : L'observation de terrain	p.16
Méthode 3 : L'entretien avec les habitants	p.20
Méthode 4 : La carte mentale	p.26
Méthode 5 : Le questionnaire auprès des habitants	p.29
Méthode 6 : Le diagnostic en marchant avec les habitants	p.39
Méthode 7 : La cartographie	p.42
Méthode 8 : Construire et organiser son diagnostic territorial	p.49



Méthode 1

La veille documentaire globale

Etape indispensable à la réalisation de l'ensemble du diagnostic territorial, elle permet d'en bâtir le fondement et doit être réalisée en amont de toutes les autres étapes.

Pourquoi utiliser cette méthode ?

Cette méthode permet de réaliser un **diagnostic global complet** en regroupant et en recoupant les informations connues sur la ville / le quartier (socio-économie, équipements, transports, environnement, commerces de proximité, loisirs, etc.), et de connaître les enjeux du territoire déjà déterminés par la ville ou d'autres acteurs à l'origine des documents. Elle peut s'appliquer pour un diagnostic global, c'est-à-dire portant sur l'ensemble des dimensions du quartier, ou pour un diagnostic recentré sur certains aspects, culturels, associatifs, etc. ( *Fiche méthode 1bis : La veille documentaire sur les acteurs*).

Dans quels types de situations ?

- ✓ Pour faire un diagnostic complet
- ✓ Si vous êtes à la recherche de projets sans avoir identifié de domaine au préalable

Comment faire ?

Étape 1

Récupérez tous les documents disponibles au sein de la coopérative, comme **des études de marché, des plans stratégiques de patrimoine, des études menées en amont des opérations** (s'ils existent) ou couchez sur papier toutes les données connues sur le quartier (connaissance du terrain par le travail des commerciaux, par les discussions avec les habitants, etc.) Reprenez également tous les documents mis à disposition par les communes :

- ❑ **PLU : le Plan Local d'Urbanisme** présente un rapport de présentation qui contient différents éléments globaux et parfois centrés sur des quartiers relevant de la démographie, du cadre de vie, de l'environnement, des justifications sur les décisions prises en matière d'urbanisme (qui peuvent aider à déterminer les enjeux d'un territoire). Le PLU présente également un projet d'aménagement et de développement durable (PADD) qui peut porter sur différents quartiers de la ville. Il est donc important de vérifier si le quartier du diagnostic est compris au sein de ce PADD ou non.
- ❑ **SCoT : le Schéma de Cohérence Territoriale** regroupe des documents de planification urbanistique stratégique à long terme (20 ans). Il comporte un rapport de présentation qui est un résumé des connaissances des territoires, mais aussi des enjeux de celui-ci. Il peut donc faciliter le travail du diagnostic.

- ❑ Le SCoT contient également un PADD et un **DOO (document d'orientation et objectifs)**. Le DOO met en exergue des objectifs localisés ; il est donc utile de vérifier que son quartier est compris ou non dedans.
- ❑ **Etudes faites par des agences d'urbanisme / observatoires** : certaines villes qui connaissent une forte croissance urbaine et démographique font appel à des agences pour faire un diagnostic global ou pour traiter un sujet en particulier. Il est toujours intéressant de lire leurs conclusions, qui permettent souvent de mettre en lumière les enjeux du territoire. Si le thème paraît important (ex : parcours et flux résidentiels, commerces de proximité, etc.), il peut être utile de lire l'étude ou l'observatoire un peu plus en profondeur.
- ❑ **Travaux de concertation sur le quartier étudié** : ce travail, quand il existe, peut véritablement aider le diagnostic territorial, du fait de la participation des habitants. On peut y trouver les attentes de ces derniers, les problèmes qu'ils rencontrent dans leur quotidien et ce qu'ils aiment ou non dans leur espace de vie. Cela peut aider à diriger les objectifs des futurs partenariats avec les acteurs du quartier.

Étape 2

Cherchez des sources d'informations en-dehors des documents de la coopérative, qui portent sur l'économie sociale et solidaire sur le territoire ou encore sur la vie de quartier :

- ❑ S'il existe un **journal local** par exemple, consultez-le régulièrement ;
- ❑ Rendez-vous sur le site de la **Chambre Régionale de l'ESS**, qui diffuse généralement un grand nombre d'informations sur des initiatives et des acteurs de la région ;
- ❑ Les **sites internet des mairies et des collectivités locales** peuvent contenir la liste des associations et lieux culturels de leur territoire d'intervention ;
- ❑ Une bonne pratique est aussi de **participer aux évènements** type conférences, forum des associations, salons, etc. pour y rencontrer directement ces acteurs.

Étape 3

Munissez-vous d'un tableau à remplir avec les informations nécessaires pour la coop. Faites des lignes pour chaque document et des colonnes pour les types d'informations recherchées.



Fiche Exemple d'outil ci-après

Étape 4

Remplissez le tableau au fur et à mesure de la lecture des documents. Ce tableau doit être le plus clair possible puisqu'il servira de synthèse. D'un coup d'œil, vous devez être en mesure de trouver les éléments nécessaires à votre analyse du quartier : *faiblesses ? forces ? acteurs présents ? objectifs de la ville par rapport à ce lieu ?*

Ce tableau est un constat de ce qui est connu sur ce quartier. Vous pouvez également **surligner les éléments qui vous paraissent les plus importants** et / ou faire un code couleur pour les forces et les faiblesses repérées. Vous pouvez faire une colonne spéciale avec les acteurs de la ville qui apparaissent durant la lecture (petit commerce de proximité, association d'habitants, etc.)

Étape facultative

Reprenez les représentations graphiques qui peuvent vous aider à comprendre le terrain (carte de la commune avec les différents projets urbains par exemple). L'ensemble de ces données récoltées permet à la coop de faire le bilan sur le quartier, d'identifier les besoins des populations et de connaître les acteurs de la ville qui sont dynamiques sur le territoire.

Combien de temps est nécessaire ?

Pour l'ensemble des données à disposition :

- Si 1 personne est mobilisée : 2 à 3 jours
- Si 2 personnes sont mobilisées : 1 à 2 jours

Il peut être bon de prévoir des temps dédiés dans la journée pour faire ce travail, notamment en fonction des documents à lire. Il est plus simple de lire un document en une seule fois et de ne pas « découper » sa lecture.



Bon à savoir :

En raison du grand nombre d'informations, il peut être préférable de se diviser le travail et / ou de resserrer son angle d'attaque à un quartier en particulier, et de garder seulement quelques repères par rapport à l'ensemble de la ville (par exemple, pour le taux de chômage, donner les chiffres du quartier par rapport à ceux de la ville). Si la veille documentaire porte sur plusieurs quartiers, il sera nécessaire de faire un deuxième tableau afin que chaque tableau ne porte que sur un terrain en particulier.



Pour plus d'informations sur l'organisation du dossier « diagnostic territorial », voir la **fiche méthode n°8 : Construire et organiser son diagnostic**.



Exemple d'outil

Tableau de veille

Documents	Histoire du quartier	Population	Économie et emploi	Loisirs	Logements, construction	Enjeux globaux	Acteurs et missions
Données de la coop							
PLU							
SCoT							
Concertation							
Etc.							

Histoire du quartier :

Cette catégorie concerne les grandes lignes qui peuvent permettre d'éclairer la situation actuelle (ex : présence d'anciens bidonvilles ou au contraire quartier très récent, construction ex nihilo, etc.), mais aussi la situation du quartier / de la ville par rapport à une échelle plus large, comme celle de la métropole : le quartier est-il bien desservi ou est-il plutôt enclavé ? Des travaux ou des améliorations sont-elles prévues ? Etc.

Population :

Cette ligne doit permettre de mieux connaître les populations qui vivent dans ce quartier (niveau de vie, d'études, taux de chômage, âges, compositions familiales...) et de comprendre de quoi ont besoin les habitants (exemples : si chômage important, alors besoin de centres de formation, si jeunesse particulièrement représentée, alors besoin d'écoles et d'aires de jeux, etc.).

Economie et emploi :

Il s'agit ici de relever des informations sur les types d'activités présents dans le quartier et à quelle population les activités sont destinées (voir s'il y a une adéquation entre les CSP et les emplois proposés). On peut également relever les commerces présents (grandes surfaces, commerces de proximité ou les deux), et avec quelles dynamiques.

Loisirs :

Cette case a pour but de relever tous les lieux de loisirs, culturels, bibliothèques, associations sportives, etc. qui peuvent être mentionnés dans les documents.

Si les documents n'en mentionnent que très peu, voire aucun, cela peut signifier une véritable carence dans ce domaine. Il peut être intéressant de se renseigner sur le site de la mairie.

Logements / constructions :

Il faut ici identifier les typologies de logements construits dans le quartier et si elles sont en accord avec la population présente sur le site. Il faut noter aussi si les documents d'urbanisme prévoient des aménagements particuliers sur le quartier, et si oui, suivant quels objectifs.

Enjeux globaux :

Dans les pages de présentation ou de conclusion des documents d'urbanisme, des enjeux sont relevés. Il peut être intéressant de les retranscrire afin de s'aligner avec les besoins repérés par la ville

Acteurs :

Les documents ne se concentrent pas toujours sur les acteurs, néanmoins ils peuvent mentionner certaines associations très dynamiques dans la ville, des acteurs de l'ESS, ou encore des commerces de proximité, les centres culturels et de loisirs. Là encore, il peut être utile de se renseigner auprès de la mairie qui connaît l'ensemble des acteurs de ce type sur son territoire (pour faciliter vos recherches, pensez à regarder sur le site internet de la mairie si une liste de ces acteurs est disponible).



Méthode 1 (bis)

La veille documentaire sur les acteurs

Cette méthode peut être appliquée à la place de la méthode 1.

Pourquoi utiliser cette méthode ?

Cette **formule plus allégée** vise à regrouper et recouper les informations connues des acteurs présents au sein de la ville / du quartier afin de connaître leurs missions. Cette méthode est dirigée vers les acteurs, mais vous pouvez la reprendre pour n'importe quel sujet en particulier que vous voulez traiter ou pour aborder des acteurs dans un domaine précis.

Vous pouvez aussi envisager une veille documentaire portant sur un sujet en particulier en fonction de vos projets.

Dans quels types de situation ?

- ✓ Si vous avez déjà identifié un sujet précis sur lequel vous souhaitez travailler (bon de réduction dans un commerce de proximité ou dans un lieu culturel, accès à un type de service, partenariat avec une association pour organiser des animations dans une résidence...) pour développer un projet
- ✓ Si vous avez déjà imaginé un projet, pour vérifier sa faisabilité et mieux connaître les acteurs, services existants ou dynamiques sur lesquels vous pourriez vous appuyer

Comment faire ?

Étape 1

Mettez sur papier tous les acteurs connus / avec lesquels la coopérative a déjà travaillé et sur quels projets (il peut être nécessaire de questionner l'ensemble des collaborateurs pour dresser cette liste).

Reprenez également certains documents mis à disposition par les communes et tous types de **documents portant sur l'économie sociale et solidaire et la vie de quartier** :

- ❑ Liste de l'étape 2 de la  *Fiche méthode 1*;
- ❑ **Au sein du PLU ou du PLH, aller dans la section économie / emploi / loisirs** qui permettra de trouver les commerces de proximité, les centres culturels, etc. ( *Fiche méthode 1*) ;
- ❑ **Au sein des travaux de concertation, la parole des habitants** est au cœur du travail mené. Cela peut donc permettre de connaître leurs pratiques, leurs liens avec la vie associative du quartier, leur fréquentation des commerces de proximité, leurs besoins, etc. Cela peut aider à diriger les objectifs des futurs partenariats avec les acteurs du quartier.

Étape facultative

Le Plan Local d'Urbanisme et / ou le SCoT (Schéma de Cohérence Territoriale) possèdent un **projet d'aménagement et de développement durable (PADD)** qui peut porter sur différents quartiers de la ville. Au sein du SCoT, il y a aussi le **DOO (document d'orientation et objectifs)** qui met en exergue des objectifs localisés. Il est donc utile de vérifier que son quartier est compris ou non dans le PADD ou le DOO.

Étape 2

Munissez-vous d'un tableau à remplir avec les informations nécessaires pour la coop. Faites des lignes pour chaque document et des colonnes pour les types d'informations recherchées.



Fiche Exemple d'outil ci-après

Étape 3

Remplissez le tableau au fur et à mesure de la lecture des documents. Ce tableau doit être le plus clair possible puisqu'il servira de synthèse.

Étape facultative

Reprenez les représentations graphiques qui peuvent vous aider à trouver les acteurs (carte de la commune avec les différents commerces, centres culturels éventuellement les projets urbains par exemple).

Combien de temps est nécessaire ?

Pour l'ensemble des données à disposition : 1 journée environ.



Astuce :

Si les acteurs listés ne concernent pas tous le même quartier, il peut être bon d'avoir un code couleur (pour ceux qui sont au sein du quartier et ceux qui sont en-dehors).



Pour plus d'informations sur l'organisation du dossier « diagnostic territorial », voir la **fiche méthode n°8 : Construire et organiser son diagnostic.**



Exemple d'outil

Tableau de veille

Documents	Culture / Loisirs	Commerces de proximité	Économie sociale et solidaire	Autres	Asso et leurs missions	<i>Facultatif : projets prévus au sein du quartier</i>
Données de la coop						
PLU						
SCoT						
Concertation						
Etc.						



Méthode 2

L'observation de terrain

Pourquoi utiliser cette méthode ?

Cette étape permet aux équipes de confronter la veille documentaire à la réalité du terrain, surtout que certains documents peuvent dater de quelques années ; le quartier a donc pu changer (travaux, constructions de nouveaux logements et équipements, etc.) et c'est le moment de le noter. L'objectif est également d'aller voir associations ou autres acteurs de la ville, de les situer par rapport au quartier, et éventuellement d'échanger avec les habitants.

Dans quels types de situation ?

- ✓ Pour compléter la veille documentaire
- ✓ Si vous préparez un diagnostic en marchant ( *Fiche méthode 6 : Diagnostic en marchant avec les résidents*)
- ✓ Si vous organisez un évènement, pour repérer les lieux ou vérifier la faisabilité du projet (course solidaire par exemple)
- ✓ Si votre projet s'applique à une zone précise, pour en comprendre les enjeux (zone végétalisée : flore et faune ; résidence : état des locaux, quartier environnant...)

Comment faire ?

Prérequis : Avoir fait une veille documentaire ( *Fiche méthode 1 ou 1bis*), autrement l'observation de terrain n'apportera que peu d'éléments.

Étape 1

Avant de vous rendre sur le terrain, **relisez la synthèse qui a été réalisée au préalable** (que ce soit la plus générale ou la plus centrée sur les acteurs du territoire). Appuyez-vous dessus pour savoir ce que vous voulez observer et notez ces éléments. Par exemple, si les documents mentionnaient la création d'un nouvel îlot ou d'une nouvelle voie cyclable, il faut se noter d'aller voir. Si vous avez repéré un ensemble de commerces de proximité, il peut être judicieux de vous y rendre, afin de se rendre compte s'ils sont désertés ou au contraire plutôt animés, etc.

Étape facultative

Si vous avez du temps, **faites un tour rapide de la ville** pour vous imprégner des différentes ambiances des quartiers, surtout s'il s'agit d'un territoire que vous ne connaissez pas encore parfaitement.

Étape 2

Allez sur le terrain. Le mieux est de prendre les transports en commun ou d'y aller à pied afin de vous rendre compte de la difficulté d'accès ou non du site, mais aussi de le situer par rapport au reste de la ville.

Étape 3

Une fois sur le terrain, **référez-vous aux éléments de la synthèse et à vos notes afin de comparer** ce que vous avez lu ou ce que vous pensiez du quartier du fait de votre expérience professionnelle avec la réalité des faits. Par exemple :

Est-ce que les travaux sont finis comme cela était prévu ?

Est-ce telle association existe toujours ?

Est-ce que le quartier est aussi vivant, ou au contraire, aussi morne que vous ne le pensiez ?

Est-ce que, en vous mettant à la place d'un habitant, vous trouvez que le quartier est marqué par un déséquilibre (trop de bureaux ou de logements par rapport à un faible nombre de commerces ou de transports par exemple) ?

Ces éléments peuvent vous aider à comprendre les besoins que les habitants exprimeront en entretien ou dans d'éventuels questionnaires. Cela peut aussi vous permettre de diriger les actions que vous souhaiteriez mettre en place avec les associations ou autres acteurs de la ville.

Dans le même temps, si vous aviez repéré une association ou un centre culturel durant votre veille documentaire, mais que vous vous rendez compte que le local est trop éloigné de votre quartier, c'est le moment de chercher un autre établissement plus accessible pour vos habitants.

Vous pouvez également prendre des photographies de ce qui vous paraît important (travaux, locaux d'associations, faiblesses / forces du quartier, etc.) pour confirmer ce que vous avez lu. Ces photographies vous serviront au moment de déterminer et d'illustrer vos objectifs, en lien avec la veille documentaire faite en amont.



Bonne pratique :

Prenez des photographies pour ceux qui n'ont pas pu aller sur le terrain, voire qui n'ont pas du tout fait le diagnostic ! Cela permettra à l'ensemble de l'équipe de se rendre compte de la réalité du terrain. Pensez à ajouter des légendes et des dates aux photographies et à les relier à votre tableau de synthèse.

Étape facultative

En plus de votre propre observation du terrain, **vous pouvez également aller discuter avec les personnes que vous rencontrez, de manière informelle, sur leur quartier.** Demandez-leur leur avis sur les associations, sur les commerces de proximité, sur la vie dans le quartier... Si vous avez suffisamment de temps vous pouvez également leur proposer de faire une carte mentale de leurs pratiques au sein de ce qu'ils définissent comme leur quartier ( *Fiche méthode 3 : Entretien* et  *Fiche méthode 4 : Carte mentale*).



Astuce :

Ce n'est pas toujours facile d'aborder les personnes ! Vous pouvez employer 2 astuces :

- ✓ demander votre chemin (par exemple : je cherche telle association, vous la connaissez ?) ;
- ✓ aller les voir en leur disant que vous faites une étude sur la pratique des habitants dans le quartier afin d'améliorer le cadre de vie.

Avoir des cartes du quartier pour leur faire faire des cartes mentales peut être un bon moyen de « prouver » que vous travaillez en effet sur le quartier. ( *Fiche méthode 4 : Carte mentale*)

Étape 4

Une fois que vous avez vu l'ensemble du quartier et que vous avez récolté les éléments dont vous aviez besoin, **écrivez vos retours et impressions afin de ne rien oublier** (par exemple : associations qui paraissent actives ou non, travaux en cours, problèmes notés dans le quartier, avis des habitants, etc.). En plus des photographies, cela vous permet de savoir où vous allez et de « corriger » la veille documentaire.

Étape 5

Reprenez votre synthèse et ajoutez une colonne pour ajouter des remarques sur les acteurs que vous aviez identifiés lors de la veille documentaire, comme des locaux animés ou non, bien situés par rapport à votre opération, des missions nécessaires par rapport à ce que vous avez vu du quartier, etc. Ajoutez aussi les associations et autres partenaires possibles que vous avez repérés dans le quartier lors de votre visite de terrain, et dont vous n'aviez pas eu connaissance auparavant.

Enfin, vous pouvez aussi placer sur une carte / un schéma ( *Fiche méthode 7 : Cartographie*) les locaux associatifs/commerces de proximité afin de vous aider à les repérer dans le quartier ou par rapport à celui-ci.

Étape 6

Après une visite de terrain, c'est le moment de faire un brainstorming ! *Qu'est-ce que l'on peut apporter au quartier ? avec qui ? comment ? pourquoi ?*

Combien de temps est nécessaire ?

Selon la taille du quartier, une bonne demi-journée peut suffire.

Si vous avez la possibilité **de revenir plusieurs fois sur le terrain, à différentes heures de la journée**, cela permet de réellement se rendre compte des différentes dynamiques du quartier en fonction du moment de la journée.



Bon à savoir :

Attention, il est utile de rappeler qu'un quartier évolue aussi selon la période de l'année (sous l'influence du tourisme et des animations saisonnières, du calendrier solaire, de la météo, etc.). Il faut garder en tête ces éléments lorsque vous êtes sur le terrain. La situation sanitaire peut aussi avoir une forte incidence sur le nombre de personnes présentes dans les commerces, locaux, etc.



Pour plus d'informations sur l'organisation du dossier « diagnostic territorial », voir la **fiche méthode n°8 : Construire et organiser son diagnostic**.



Méthode 3

L'entretien avec les habitants

Pourquoi utiliser cette méthode ?

Parler directement avec les habitants lors d'entretiens semi-dirigés permet à la fois de créer du lien avec eux (surtout s'ils ne vous connaissent pas du tout), mais aussi de recueillir leurs impressions et besoins. Ainsi, les actions que vous mettrez en place répondront véritablement à des demandes formulées et pourront être en même temps un point de départ à l'implication des coopérateurs dans la vie du quartier et de l'immeuble. Cette méthode vise à obtenir des données qualitatives. Pour des données plus quantitatives, se reporter à la fiche portant sur la méthode du questionnaire.

Dans quels types de situation ?

- ✓ Pour recueillir les besoins des habitants afin d'identifier un ou plusieurs projets à développer pour y répondre
- ✓ Pour recueillir des idées de projets dans lesquels les habitants aimeraient s'investir
- ✓ Si vous avez une idée de projet, pour vérifier qu'il intéresse les résidents
- ✓ Pour créer du lien et coconstruire les projets avec les résidents (cette méthode peut d'ailleurs être appliquée avant la veille, qui sera adaptée aux résultats de ces échanges)
- ✓ Pour confronter les informations que vous avez recueillies par ailleurs avec le point de vue des habitants

Comment faire ?

Étape 1

Préparez les questions en amont de l'entretien. Les questions doivent être ouvertes pour que la personne que vous allez interroger ait la possibilité de développer ses idées et de s'exprimer le plus librement possible. Les questions vous permettront d'avoir un fil directeur lors de votre échange avec l'habitant, pour que vous gardiez vos objectifs en tête.



Astuce :

Pour plus de conseils sur la préparation de l'entretien, vous pouvez vous reporter aux vidéos suivantes :

- Karine RAÏES, Professeure Associée de marketing à emlyon business school, « L'entretien qualitatif » : <https://www.youtube.com/watch?v=GDMuWu241Jo>
- Denis La Mache, docteur de l'EHESS, « La technique de l'entretien en sciences sociales » : https://www.youtube.com/watch?v=kV_IRJM6EAY



Fiche Exemple d'outil n°1

Étape 2

Une fois la préparation terminée, il est essentiel de pouvoir **informer les habitants de votre désir de les rencontrer**. Pour ce faire, vous pouvez leur envoyer un mail d'information sous un format ludique, comme une petite affiche colorée. L'information peut également passer par le biais du syndicat et d'un affichage dans les parties communes.

Sur ces affiches, il sera utile de mettre un numéro de téléphone et une adresse mail afin que les habitants puissent vous contacter directement. Pour le numéro de téléphone, il est plus aisé s'il s'agit de celui de la personne qui fera les entretiens.

Vous pouvez faire de même avec l'adresse mail, ou bien en créer une pour cette occasion. Vous pouvez également demander aux habitants qui vous contactent pourquoi ils sont intéressés par le projet. Cela pourrait vous aider à affiner votre démarche vis-à-vis de vos coopérateurs et coopératrices.

Étape 3

Au fur et à mesure des retours que vous aurez des habitants, organisez les entretiens en fonction de leur agenda et du vôtre. Il sera peut-être nécessaire de voir les personnes le soir, après leurs horaires de travail. Choisissez un lieu qui mette la personne à l'aise, par exemple chez elle ou dans les locaux de sa résidence (partie commune, cours extérieur, etc.), qui lui seront plus familiers que les locaux de la coopérative. Si cela est plus facile – surtout dans le contexte sanitaire actuel – l'entretien peut avoir lieu en visio ou par téléphone, plutôt qu'en présentiel.



Astuce :

Choisissez impérativement un lieu calme. Cela permettra à tous les participants de se concentrer sur les échanges sans être dérangés par des bruits extérieurs, et garantira la bonne qualité de votre enregistrement si vous procédez ainsi.

Étape 4

Menez l'entretien le Jour J. Il est important d'enregistrer les entretiens ou d'être à deux.

L'enregistrement peut faciliter la tâche de la personne qui les mène, surtout si elle est seule, car elle n'aura pas besoin de prendre des notes et pourra se concentrer davantage sur la conversation et sur les questions à poser. Cela permettra de fluidifier les échanges et de mettre à l'aise la personne interrogée. Il en est de même si vous êtes plusieurs ; une personne peut prendre les notes et l'autre mener l'entretien.



Bonne pratique :

Vous pouvez faire remplir une carte mentale à votre interlocuteur ( *Fiche méthode 4 : Carte mentale*) en début d'entretien, car elle peut constituer une bonne entrée en matière.

Bonne pratique :

Finissez l'entretien en demandant à votre interlocuteur ou interlocutrice pourquoi il ou elle a accepté d'y participer, ce qui l'a motivé, s'il ou elle avait des attentes spécifiques, et si l'entretien a répondu à ses attentes ou s'il ou elle souhaite aborder d'autres sujets.

**Étape 5**

Réécoutez ou relisez les entretiens et notez les éléments importants (associations connues, forces et faiblesses du quartier, vie du quartier que la personne souhaiterait voir se développer, projets pour lesquels elle aimerait participer, etc.). Si vous avez pris des notes, c'est le moment de mettre un peu d'ordre en formulant des phrases complètes pour être sûrs de tout comprendre quand vous ou quelqu'un d'autre les relira.

**Astuce :**

La réécoute peut-être longue et il peut être judicieux de partager la tâche entre plusieurs personnes.

Étape 6

Une fois l'ensemble des entretiens réalisés, **reprenez toutes les notes afin de les compiler**. Vous pouvez déterminer des grands axes de ce que les habitants souhaitent. A noter que ces grands axes peuvent changer selon l'âge, le sexe, la situation familiale ou l'ancienneté de l'installation. Faites un tableau avec les thèmes en colonnes et le profil en lignes.

**Astuce :**

Vous avez la possibilité de réadapter les questions après quelques entretiens, mais également de le faire au cours d'un échange, car le semi-directif vous donne assez de liberté !

**Fiche Exemple d'outil n°2**

Combien de temps est nécessaire ?

- Pour la préparation des entretiens : 1 jour
- Déroulé d'un entretien : on estime entre 1h et 1h30 le temps adéquat pour mener un entretien complet (le temps de mettre à l'aise l'interlocuteur et de lui laisser le temps de réfléchir à ses réponses)
- Relecture et mise en forme d'un entretien d'1h par prise de notes : 2h
- Retranscription d'un entretien enregistré : 1h pour 30min d'entretien



Astuce :

Si vous avez enregistré l'entretien, ne cherchez pas à tout retranscrire, écrivez seulement les grandes idées. Cela vous fera gagner beaucoup de temps.



Pour plus d'informations sur l'organisation du dossier « diagnostic territorial », voir la **fiche méthode n°8 : Construire et organiser son diagnostic**.

Entretien individuel ou en groupe ?

Vous pouvez mener des entretiens individuellement ou en groupe. Les deux méthodes sont pertinentes et comprennent leurs avantages et leurs défaut :

- **Vous pouvez proposer à un groupe d'habitants de faire un entretien à plusieurs**, surtout si ce sont des résidents anciennement installés ou qui se connaissent bien entre eux (membres du syndic, voisins proches, etc.). Cet entretien de groupe sera un peu plus informel, mais peut permettre de créer une relation plus aisée avec la coopérative. C'est aussi un gain de temps pour vous par rapport à l'entretien individuel. L'inconvénient de cette pratique est la hiérarchisation qui risque de se mettre en place entre les participants, et certains individus pourraient alors se censurer du fait du regard de leurs voisins ;
- La pratique la plus utilisée est **le face à face avec un habitant et un ou deux membres de la coopérative**. Ce format est beaucoup plus formel que la première option, mais il permet d'aller à l'essentiel et la parole de la personne sera plus libre à condition d'établir une relation d'écoute et de confiance. Cela vous donne également l'occasion de rencontrer de nouveaux résidents.



Thème / sujet	Questions possibles	Précisions / relances envisageables	Éléments de réponses recherchés
Commerces	Etes-vous satisfait.e des commerces de proximité ?	<ul style="list-style-type: none">- Mode de transport et temps pour s'y rendre- Consommation de produits bio- ...	Satisfaction / insatisfaction sur : <ul style="list-style-type: none">- La distance- Le choix des produits- Les prix- ...

Thème / sujet :

Thèmes que vous souhaitez aborder pendant l'entretien (vie de quartier, loisirs, etc.). Vous n'êtes pas obligé.es de suivre l'ordre dans lequel vous les avez rédigés, mais cela peut permettre de structurer l'entretien et de vous assurer que vous avez obtenu toutes les informations que vous recherchez sur chaque sujet.

Questions possibles :

Vous pouvez noter les questions que vous voulez poser. Celles-ci doivent vous servir de repères mais vous n'avez pas à les suivre à la lettre car cela risquerait de gêner la fluidité de l'entretien.

Exemples de questions à poser :

Depuis combien de temps êtes-vous résident.e dans cet immeuble ?

Pourquoi êtes-vous venu.e habiter dans ce quartier / ville ?

Comptez-vous rester ? Si oui, pour combien de temps ?

Où allez-vous faire vos courses ? Etes-vous satisfait.e des commerces de proximité ?

Connaissez-vous des associations dans le coin, si oui lesquelles ? Les utilisez-vous ?

Qu'est-ce qui manque dans le quartier et dans la vie de quartier selon vous ?

Quels changements souhaiteriez-vous voir dans le quartier ? Pourquoi ?

Seriez-vous prêt.e à participer à un projet de groupe ? Si oui, quels types de projets ?

Autres commentaires que vous souhaiteriez faire ?

Relances :

Prévoir en amont des relances permettra de dynamiser l'entretien et de ne pas se retrouver sans savoir comment passer à la suite. Moins générales que les questions, les relances peuvent aussi permettre d'affiner certains points du sujet qui vous paraissent particulièrement intéressants.

Éléments de réponse recherchés :

Cette case doit en réalité être remplie avant les questions et les relances. Listez les informations que vous souhaitez absolument obtenir, puis vous rédigerez les questions en fonction de ces informations.



Exemple d'outil

Tableau de restitution

Profils	Asso fréquentées	Forces du quartier	Faiblesses du quartier	Commentaires sur la vie de quartier	Projets à mettre en place	Etc.
Jeunes célibataires						
Jeunes couples						
Familles monoparentales						
Retraités installés depuis +10 ans						
Etc.						



Méthode 4

La carte mentale

Pourquoi utiliser cette méthode ?

Cette méthode permet de visualiser facilement les informations principales sur les dynamiques du quartier et les pratiques individuelles de chaque habitant. Ludique à compléter, elle peut être utilisée dans le cadre des observations de terrain ou des entretiens avec les habitants.

Dans quels types de situation ?

- ✓ Si vous menez des entretiens ou des enquêtes auprès des résidents
- ✓ Si vous coconstruisez des projets avec les résidents, pour animer une réunion
- ✓ Pour mieux connaître l'espace de vie des habitants

Comment faire ?

Étape 1

Préparer les questions et la carte mentale en amont de l'entretien. Pour cela il existe plusieurs sites ; nous vous recommandons **Géoportail**. Indiquer dans la barre de recherche le nom de la rue et dézoomer suffisamment pour avoir un quartier élargi, voire une petite portion de la ville. Pour aider les habitants à se repérer, indiquer d'une croix, par exemple, la résidence. Vous pouvez également ajouter un ou deux noms de rues, s'ils ne sont pas déjà visibles sur l'impression. Enfin, vous devez choisir une légende afin que toutes les cartes mentales que vous récupérez répondent à une même règle.



Fiche Exemple d'outil ci-après

Étape 2

Faites remplir la carte par la personne interrogée. Prenez un temps pour l'aider à se repérer sur la carte, lui expliquer la légende et ce que vous attendez d'elle. N'oubliez pas de lui fournir le matériel nécessaire (support et stylos de différentes couleurs).



Astuce :

S'il y a plusieurs personnes lors de l'entretien, ne les faites pas remplir une seule et même carte, mais une carte par personne !

Étape 3

Scannez la carte mentale qui a été faite pour la ranger dans un dossier et associez-la à l'entretien qui a été réalisé avec la personne en question, si c'est le cas. Sinon, regroupez simplement l'ensemble des cartes mentales ensemble afin de ne pas les perdre.

Étape 4

Reprenez toutes les cartes mentales réalisées, une fois que vous ne pensez pas en faire d'autres, et essayez de les condenser sur une unique carte. Encadrez la taille médiane du quartier vécu (le quartier étant une construction mentale, tous les habitants n'auront pas la même représentation et il est donc intéressant l'espace maximum de votre champ d'action), entourez tous les centres culturels et les commerces de proximité fréquentés (cela vous permettra de savoir avec qui travailler en priorité), tracez les trajets domicile-travail effectués (vous connaîtrez les lieux les plus visités par vos habitants dans leur quotidien).



Astuce :

Utilisez la même légende que celle des cartes individuelles !

Combien de temps est nécessaire ?

- Pour préparer une carte mentale : 1h
- Pour réaliser une carte mentale avec un habitant : 15 minutes
- Pour compiler l'ensemble des données : ½ journée



Pour plus d'informations sur l'organisation du dossier « diagnostic territorial », voir la **fiche méthode n°8 : Construire et organiser son diagnostic.**



Méthode 5

Le questionnaire auprès des habitants

Pourquoi utiliser cette méthode ?

Le questionnaire permet à la coopérative d'obtenir des informations de la part des résidents sans nécessairement avoir de contact direct avec eux, ce qui peut être un atout en temps de crise sanitaire notamment. De plus, le questionnaire peut être plus ludique et plus rapide que l'entretien, surtout pour les personnes actives qui ont peu de temps en semaine et en weekend. Le questionnaire vise à recueillir des informations quantitatives, c'est donc une méthode complémentaire à celle de l'entretien ( *Fiche méthode 3 : Entretien*). Il convient donc de bien définir en amont le type d'information que la coopérative souhaite obtenir avant de choisir la méthode.

Dans quels types de situation ?

- ✓ Pour obtenir des données quantitatives facilement comparables et produire des statistiques
- ✓ Pour recueillir les avis des résidents en amont d'un projet, ce qui permet d'identifier des besoins et intérêts, ou après le projet pour connaître leur niveau de satisfaction
- ✓ En complément, voire au préalable, d'un entretien
- ✓ Pour susciter un premier intérêt pour un projet ou une action, avant de relancer les résidents pour les faire participer (un évènement par exemple)
- ✓ Pour connaître le niveau de connaissance des résidents sur une question (le modèle coopératif, l'assemblée générale, la copropriété...)

Comment faire ?

Étape 1

Préparez le questionnaire. Vous devez tout d'abord lister l'ensemble des thèmes / questions que vous souhaitez poser à vos accédants. Puis classez-les pour que le questionnaire suive un ordre logique, en allant du plus général au plus détaillé ou du plus simple au plus compliqué (par exemple de la situation familiale au point de vue de l'interrogé sur les associations présentes dans le quartier). Il faut que le questionnaire soit le plus clair possible. Les questions doivent être courtes et simples. Essayez aussi de mettre des titres de parties pour regrouper plusieurs questions lorsqu'elles ont le même sujet, ce sera plus lisible pour la personne qui répondra au questionnaire.



Fiche Exemple d'outil n°1

**Astuce :**

Évitez de poser des questions trop ouvertes. Pour obtenir un nombre satisfaisant de questionnaires remplis, les questions peuvent prendre la forme de cases à cocher. Les développements sont souvent des obstacles.

Étape 2

Imprimez le questionnaire et faites-le à relire par une personne qui ne l'a pas encore vu. Ses retours vous permettront d'améliorer certaines questions qui ne seraient pas claires, d'en rajouter ou d'en supprimer.

Étape 3

Une fois les corrections prêtes, **il est temps de réfléchir à la façon dont vous allez diffuser le questionnaire.** Vous pouvez soit l'envoyer par mail, soit le mettre dans les boîtes aux lettres, ou encore afficher un QR code sur une affiche qui amène au questionnaire version PDF ou en ligne (ou les trois, bien sûr !).

Bonne pratique :

Afin que le questionnaire soit pris au sérieux par les résidents – et qu'ils ne se retrouvent pas à la poubelle – il peut être utile d'ajouter une note informative signée par la direction de la coopérative !

**Étape 4**

Afin de recueillir le plus de questionnaires possibles, **il est important que vous communiquiez le plus possible dessus.** Cela peut se faire sur le site internet, par mail, par le biais d'affiches dans le hall d'entrée de l'immeuble ou encore par l'intermédiaire du conseil syndical.

Bonne pratique :

Vous pouvez installer une boîte dans le hall pour recueillir les questionnaires des habitants.

**Astuce n°1 :**

La note informative signée par la direction doit être la première page du questionnaire. Sur cette note, vous devez également ajouter un numéro de téléphone et une adresse mail (individuelle ou créée spécialement pour le diagnostic / le questionnaire) afin que les personnes puissent vous contacter en cas de besoin.

**Astuce n°2 :**

Vous pouvez également proposer un horaire pendant lequel vous serez présents au sein de l'immeuble afin d'aider à les habitants à répondre au questionnaire.

**Astuce n°3 :**

N'oubliez pas de prévoir des relances afin de récupérer le nombre le plus important de questionnaires !

Étape 5

Au fur et à mesure des retours par mails, mettez tous les questionnaires dans un seul et même dossier pour les retrouver plus facilement. Allez récupérer les questionnaires au sein de l'immeuble également, soit dans la boîte que vous avez installée, soit en faisant du porte à porte si la situation sanitaire vous le permet, ou en indiquant des heures de passage à vos résidents.

**Astuce :**

Scannez les questionnaires remplis et rangez les dans votre dossier ! Il sera utile de leur donner des numéros, de sorte qu'ils restent anonymes et que vous vous y retrouviez.

Étape 6

Une fois que vous avez suffisamment de questionnaire, **compilez les informations sous forme de tableau récapitulatif dans un fichier Excel.** En ligne vous aurez le résultat des questionnaires (indiquez le numéro du questionnaire), et en colonnes vous aurez les questions. Avoir posé des questions fermées vous aidera d'autant plus à compiler les informations.

**Fiche Exemple d'outil n°2****Étape facultative**

Grâce à ce tableau, vous allez être en mesure de **faire des graphiques.** Ce n'est pas obligatoire, mais avoir les informations sous forme de représentations visuelles peut vous aider à déterminer les grandes tendances. Un camembert vous permettra toujours de savoir rapidement combien de personnes ont répondu « oui » à telle question.

Étape 7

Pour finir, mettez par écrit les grandes tendances (proportion de personnes qui ont répondu oui à telle question, etc.). Vous pouvez agrémenter cet écrit par les graphiques. Vous aurez alors une vision d'ensemble des réponses et pourrez utiliser ces nouvelles connaissances pour la suite.

Combien de temps est nécessaire ?

- Pour préparer le questionnaire + les corrections : 2 jours
- Pour récupérer les questionnaires : 2 semaines
- Pour compiler les informations : ½ journée pour 5 questionnaires
- Pour identifier les grandes tendances : 1 jour



Bon à savoir :

Vous pouvez rédiger le questionnaire sur un outil de traitement de texte si vous avez beaucoup de questions à poser, ou si vous êtes plusieurs à travailler dessus. Autrement vous pouvez le mettre en place via Google Forms, par exemple.

Par ailleurs, le questionnaire ne doit pas faire plus de 6 pages !



Pour plus d'informations sur l'organisation du dossier « diagnostic territorial », voir la [fiche méthode n°8 : Construire et organiser son diagnostic](#).



NOTE D'INFORMATION SIGNEE PAR LA DIRECTION

1/ Votre profil

1. Quel âge avez-vous ?

2. Vous habitez avec : (Vous pouvez cocher plusieurs cases)

- Seul.e
- En colocation (si oui combien êtes-vous ? ...)
- Partenaire / conjoint.e?
- Avec des enfants

Si vous avez des enfants, combien ? ...

Leur(s) âge(s) ? ...

Établissements de scolarisation ? ...

3. Combien de personnes au total habitent votre logement ?.....

4. Dans quelle(s) ville(s) les habitant.e.s de votre logement travaillent / étudient-ils.elles ?

Personne 1.....Personne 2.....Personne 3.....

5. Combien de temps mettez-vous pour aller au travail ?

Personne 1.....Personne 2.....Personne 3.....

2. Votre parcours résidentiel

1. Pour quelles raisons êtes-vous venu.e.s habiter ici ? (numérotez par ordre de préférence, 1 = le plus important)

Rapprochement du travail		Transports	
Rapprochement familial		Opportunité d'accession à la propriété	
Proximité avec les commerces		Prix des loyers	
Offre de services et d'équipements (écoles, la Poste, mairie etc)		Qualité des espaces publics (parcs, squares, etc.)	
Qualité / taille du logement		Autre (précisez)	

2. Avez-vous l'intention de déménager ?

Oui Non

Où ?

- dans le quartier
- dans la ville
- dans les communes à proximité
- dans la région
- ailleurs en France
- dans un autre pays

Quand ?

Entre 0 et 2 ans Entre 3 et 5 ans Entre 5 et 10 ans 10 ans et plus

Pourquoi ?

.....
.....

3/ Votre quartier

Le quartier est une partie de ville que l'on peut parcourir à pied et un espace de vie pour ses habitants.

1. Que pensez-vous du quartier ? (cochez les cases)

	Atout	Faiblesse	Sans opinion
La localisation du quartier			
L'offre en transports en commun			
L'esthétique des immeubles			
L'offre commerciale			
La disponibilité et les prix des logements			
L'offre en loisirs et en activités			
L'offre d'emploi et les services			
Les espaces publics et les espaces verts			
L'offre en équipements publics			

2. Vous sentez-vous globalement en sécurité dans le quartier ?

Oui Non

3. Parmi les propositions suivantes, et hors période de COVID, vous fréquentez :

	Le quartier	La ville	Autres communes	L'offre dans le quartier est-elle satisfaisante (oui, non, x= n'utilise pas)
Écoles				
Bibliothèque / Médiathèque				
Le conservatoire				
Équipements sportifs / loisirs (piscine, stade)				
Espaces verts				
Une maison de quartier				
Théâtres				
Cinéma, salle de concert				
Lieux de culte				
Commerces de proximité (boulangerie, pharmacie)				
Le marché				
Les bars				
Tabac / PMU				
Restaurants				
Centre commerciaux				
Commerces habillement / équipement maison				
Librairies / commerces culturels				
Autre (précisez) :				

4. De quelle(s) manière(s) et à quelle fréquence êtes-vous engagé.e dans le quartier ? (Placez un X dans la case correspondante)

	Très régulièrement	Régulièrement	Occasionnellement	Très occasionnellement	Jamais
Engagement associatif, bénévolat					
Engagement politique, militantisme					
Pratique sportive ou culturelle collective (Judo, dessin...)					

5. Quelles types de relations avez-vous au sein du quartier et à quelle fréquence les voyez-vous ? (Placez un X dans la case correspondante)

	Très régulièrement	Régulièrement	Occasionnellement	Très occasionnellement	Jamais
Liens amicaux					
Liens familiaux					
Liens professionnels					
Liens de parents d'élèves					

6. Selon vous, qu'est-ce-qui pourrait contribuer à l'amélioration du quartier ?

.....

.....

.....

Merci d'avoir pris le temps de répondre à nos questions. :)



Tableau récapitulatif

Toutes les parties du tableau sont à mettre à la suite

Votre profil

N°	Profil d'occupation				Nombre de personnes dans logement	Lieu de travail/d'étude				Temps de trajet pour aller au travail/lieu d'étude						
	Si vous avez des enfants :					Personne n°1	Personne n°2	Personne n°3	Personne n°4	Personne n°1	Personne n°2	Personne n°3	Personne n°4			
Age	Vous habitez ?			Enfants ?	Nombre d'enfants	Age(s) enfant(s)	Etablissement(s) de scolarisation									

Votre parcours résidentiel

Raison de l'emménagement							Intention de déménagement						
Rapprochement du travail	Rapprochement familial	Proximité avec les commerces	Opportunité d'accèsion à la propriété	Qualité et taille du logement	Les transports	Offre de services et d'équipements	Prix des loyers	Qualité des espaces publics	Autre	Avez-vous l'intention de déménager ?	Si oui, où ?	Si oui, quand ?	Pourquoi ?

Votre quartier

Que pensez-vous du quartier ?								Sécurité	
La localisation du quartier	L'offre en transports en commun	L'offre en esthétique des immeubles	L'offre commerciale	La disponibilité et les prix des logements	L'offre en loisirs et en activités	L'offre d'emploi et les services	Les espaces publics et les espaces verts	L'offre en équipements publics	Vous sentez-vous globalement en sécurité dans le quartier ?

Fréquentation et satisfaction											
Ecole			Bibliothèque/médiathèque			Equipements sportifs/loisirs			Espaces verts		
Le quartier	La ville	Autres communes	L'offre dans le quartier est-elle satisfaisante ?	Le quartier	La ville	Autres communes	L'offre dans le quartier est-elle satisfaisante ?	Le quartier	La ville	Autres communes	L'offre dans le quartier est-elle satisfaisante ?

Engagement dans le quartier			La fréquence des relations entretenues au sein du quartier			Selon vous, qu'est ce qui pourrait contribuer à améliorer la vie du quartier ?	
Etc...	Engagement associatif, bénévolat	Engagement politique, militantisme	Pratique sportive ou culturelle collective (judo, dessin...)	Des liens amicaux	Des liens familiaux	Des liens de voisinage	Des liens de parents d'élèves
	L'offre dans le quartier est-elle satisfaisante ?	Autres communes	Le quartier	La ville	Autres communes	L'offre dans le quartier est-elle satisfaisante ?	



Méthode 6

Le diagnostic en marchant avec les habitants

Pourquoi utiliser cette méthode ?

Le diagnostic en marchant permet de dialoguer avec les habitants sur leur vision du quartier au moment où ils voient les lieux. Leurs commentaires peuvent enrichir les entretiens si vous en avez réalisé, et cela montre aux habitants que vous ne les « laissez pas tomber » mais au contraire que vous les rendez acteurs de votre analyse. C'est aussi une occasion pour que des résidents passent du temps ensemble, se rencontrent et échangent sur leurs opinions entre eux et avec vous. Des idées de projets peuvent également émerger à ce moment-là.

Dans quels types de situation ?

- ✓ Si vous coconstruisez un projet avec les habitants, pour trouver un lieu, un partenaire, savoir ce qu'ils aiment dans le quartier, ce qui les inspire
- ✓ Si vous menez un projet sur une zone spécifique type aménagement d'un espace vert ou d'un jardin partagé, pour leur faire découvrir le lieu et ses alentours et avoir leurs réactions

Comment faire ?

Prérequis : il est fortement conseillé d'avoir réalisé au préalable au moins la méthode des cartes mentales ( Fiche méthode 4), de l'entretien ( Fiche méthode 3) ou du questionnaire ( Fiche méthode 5).

Étape 1

Reprenez la carte mentale bilan que vous avez faite afin de décider d'un trajet à faire avec les résidents. Il faut que ce trajet soit en accord avec les habitudes des personnes interrogées ; il faut donc passer devant les commerces de proximités et les centres culturels utilisés. Le bilan des entretiens / questionnaires peut également vous aider à déterminer le meilleur trajet à prendre, mais aussi à poser des questions complémentaires. Cependant, si vous avez remarqué qu'un espace du quartier n'est jamais fréquenté, ou très peu, il peut aussi être intéressant d'y faire un tour pour savoir pourquoi il y a un tel rejet de la part des habitants.



Astuce :

Comme le trajet va s'effectuer en marchant, vous ne pouvez pas prévoir un temps trop long ! il est recommandé de prévoir un trajet de 20 à 30 minutes maximum. Pour vous assurer que le trajet n'est pas trop important, vérifiez sur Google Maps. Attention à prendre en compte le fait que vous vous arrêterez fréquemment pour échanger avec les habitants. Si vous voulez faire plus que ce trajet, vous devrez le réaliser en plusieurs étapes sur plusieurs jours.

Étape 2

Une fois le trajet défini, il est nécessaire de **communiquer sur le projet de faire un diagnostic en marchant**. Vous pouvez reprendre les mêmes possibilités que pour les entretiens : affiches dans le hall ou dans les boîtes aux lettres, mails à destination de l'ensemble des habitants, communication par le biais du syndic. En plus de communiquer sur cette volonté de mettre en place ce dispositif, vous devez clairement indiquer ce que vous comptez faire.



Astuce n°1 :

Vous pouvez demander aux habitants de vous envoyer une réponse, afin de savoir combien participeront.



Astuce n°2 :

Afin d'avoir le plus de participants possibles, vous pouvez proposer une date en fin de journée dans la semaine, et une autre dans la matinée du samedi, par exemple.

Étape 3

Organisez la mise en place du projet avec vos collègues. Il sera sûrement nécessaire que vous soyez plusieurs de l'équipe à participer à ce moment, afin d'être en mesure de parler avec l'ensemble des habitants présents, de les guider sur le trajet et de prendre en note leurs impressions.

Étape 4

Le jour J, retrouvez les participants au pied de l'immeuble ou dans le hall. Vous pouvez faire un premier point avec eux sur l'objectif global du diagnostic et recueillir rapidement leurs avis à propos de la vie du quartier et de l'immeuble. Puis commencez le trajet tous ensemble. Vous effectuerez des pauses à chaque fois qu'un habitant aura un commentaire à faire, devant des éléments qui ont fréquemment été entourés sur les cartes mentales pour les interroger ou sur des points qui vous posent question à la suite des entretiens / questionnaires.

Étape 5

Une fois la marche terminée, **écrivez tout ce que vous avez retenu des échanges sans oublier vos propres impressions et celles de vos collègues.**

Étape 6

Complétez votre dossier « diagnostic territorial » avec ces nouveaux commentaires pour construire votre futur projet coopératif et partenarial !



Pour plus d'informations sur l'organisation du dossier « diagnostic territorial », voir la **fiche méthode n°8 : Construire et organiser son diagnostic.**

Combien de temps est nécessaire ?

- Pour préparer le trajet et communiquer auprès des habitants : 2 jours (prévoir au moins une semaine entre la communication et le jour J)
- Pour réaliser le diagnostic : ½ journée (voire plusieurs demi-journées en fonction de la taille du parcours)
- Pour dresser le bilan : ½ journée



Astuce :

Pensez à regarder la météo !



Méthode 7

La cartographie

Pourquoi utiliser cette méthode ?

Mettre des informations sous forme de cartes ou schémas aide à repérer le nombre et l'emplacement des locaux associatifs / culturels / commerciaux. D'un coup d'œil, vous pouvez les situer et vous rendre compte de leur importance sur le territoire ou au contraire, de leur faible représentation. Les représentations visuelles sont très utiles et facilitent beaucoup la mise en perspective d'informations.

Dans quels types de situation ?

- ✓ Dans le cadre de projets qui sortent de la résidence
- ✓ Pour recenser les différents projets que la coopérative a menés
- ✓ Pour des projets en partenariat avec un ou plusieurs acteurs locaux (cinéma, commerce, bibliothèque), pour visualiser leur position par rapport aux résidences, les distances et les trajets
- ✓ Dans le cadre d'un projet qui concerne plusieurs résidences, pour trouver le lieu le plus central ou accessible (par exemple, trouver le lieu de l'assemblée générale ou de réunion du comité vie coopérative)
- ✓ Afin de visualiser des enjeux et actions à mener sur le quartier

Comment faire ?

Étape 1

Dans un premier temps, déterminez ce que vous voulez représenter sur la carte ou le schéma.

Est-ce qu'il s'agit de reprendre l'ensemble des commerces ?

Est-ce que vous souhaitez seulement situer quelques locaux associatifs qui sont proches du quartier ?

En fonction de cela, **vous vous orienterez vers une carte ou un schéma.**

La carte

Elle est destinée à une représentation assez détaillée du quartier. Pour ce faire, vous devez utiliser des outils adaptés. **Qgis** ([Télécharger QGIS](#)) est un logiciel gratuit qui vous permet de faire des cartes, cependant la prise en main peut prendre un peu de temps si vous n'avez pas l'habitude de travailler sur ce type de plateforme.



Astuce :

Il existe de nombreux tutoriels sur Youtube et sûrement des formations au SIG.

- Pour comprendre les bases du fonctionnement de Qgis : <https://www.youtube.com/watch?v=-ApmqwJQVME>
- Pour un tutoriel plus approfondi : https://yunisdarbellay.ch/wp-content/uploads/2020/09/YD_DS_TutorielQGIS.pdf

Pour faire une carte très simple avec Qgis, prenez des fichiers shapefile (.shp) qui sont en libre accès sur Internet, souvent fournis sur data.gouv.fr. Commencez par trouver un fond de carte (du département par exemple, toujours en format shapefile), puis cherchez le fichier des locaux d'activités. Il suffit d'ajouter les deux fichiers dans Qgis en les glissant sur votre page blanche !

Vous pouvez ajouter d'autres fichiers au format shapefile pour avoir les locaux d'activités, les commerces de proximités et les associations par exemple, selon ce que vous trouverez. Afin de les différencier, allez dans propriétés pour changer les couleurs.



Astuce :

Pour avoir plus d'informations sur les fichiers shapefile que vous avez importés dans Qgis (par exemple, l'adresse du commerce d'activité), faites un clic droit sur le fichier et allez dans « ouvrir la table d'attributs ».



Fiche Exemple d'outil n°1

Le schéma

C'est un visuel simple de quelques éléments seulement. Pour le réaliser, vous pouvez utiliser **PowerPoint** ou **Photoshop**, avec un fond de carte pris sur **Géoportail**. Ajoutez manuellement les éléments que vous souhaitez (associations éparses, partenariats que vous avez déjà réalisés dans le passé, etc.) sous forme de points de couleurs.



Astuce :

Si vous avez réalisé l'observation de terrain et que vous avez pris des photos, vous pouvez faire un schéma avec ces clichés. Cela peut vous aider à vous souvenir de ce que vous avez vu et à quels endroits !



Fiche Exemple d'outil n°2



Bon à savoir :

Un schéma vous sera aussi utile lorsque vous serez en train de déterminer quelles actions seraient bonnes à prendre car il peut aussi représenter des enjeux : éloignement des commerces ou lieux culturels, faiblesse des transports en commun entre un lieu et un autre, etc. Les éléments dynamiques comme des pointillés, des flèches, des pictogrammes, etc. peuvent représenter les actions à réaliser.

Vous retrouvez ce type de représentation dans les documents d'urbanisme, qui peuvent vous servir d'exemple.



Fiche Exemple d'outil n°3

Le schéma patate

Si vous n'avez pas besoin d'une représentation « réaliste » vous pouvez le faire sous forme de patates ! Ce schéma est une ultra simplification de la réalité, avec quelques éléments marquants (pas plus de 5 ou 6) que vous voulez noter pour vous en souvenir.



Fiche Exemple d'outil n°4

Combien de temps est nécessaire ?

- Carte simple : 1 jour
- Schéma simple : ½ journée
- Schéma enjeux : 1 à 2 jours



Bon à savoir :

La réalisation de cartes ou de certains schémas peut demander du temps et une certaine connaissance des outils informatiques. Faire appel à un prestataire peut être une bonne solution !

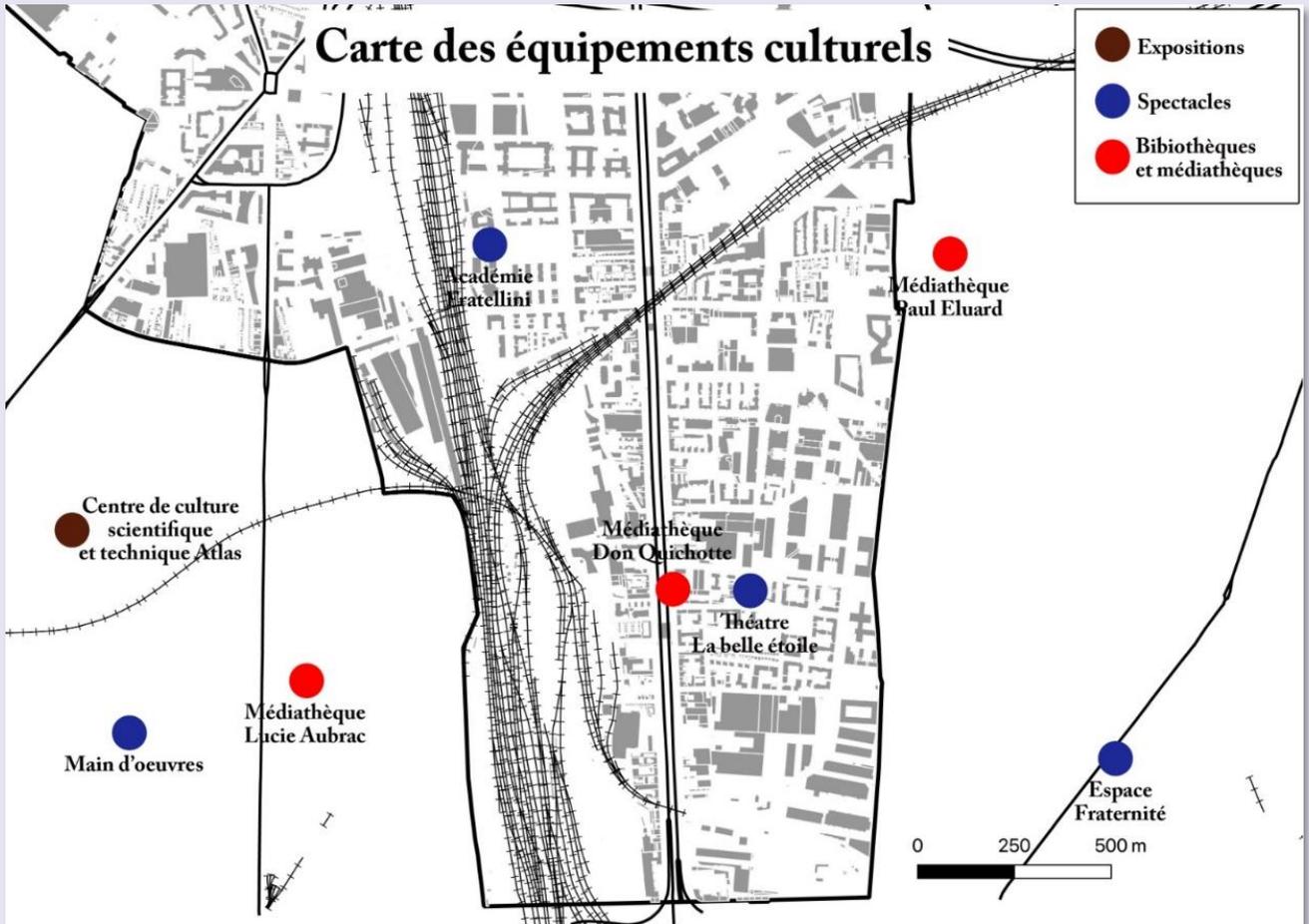


Pour plus d'informations sur l'organisation du dossier « diagnostic territorial », voir la **fiche méthode n°8 : Construire et organiser son diagnostic**.

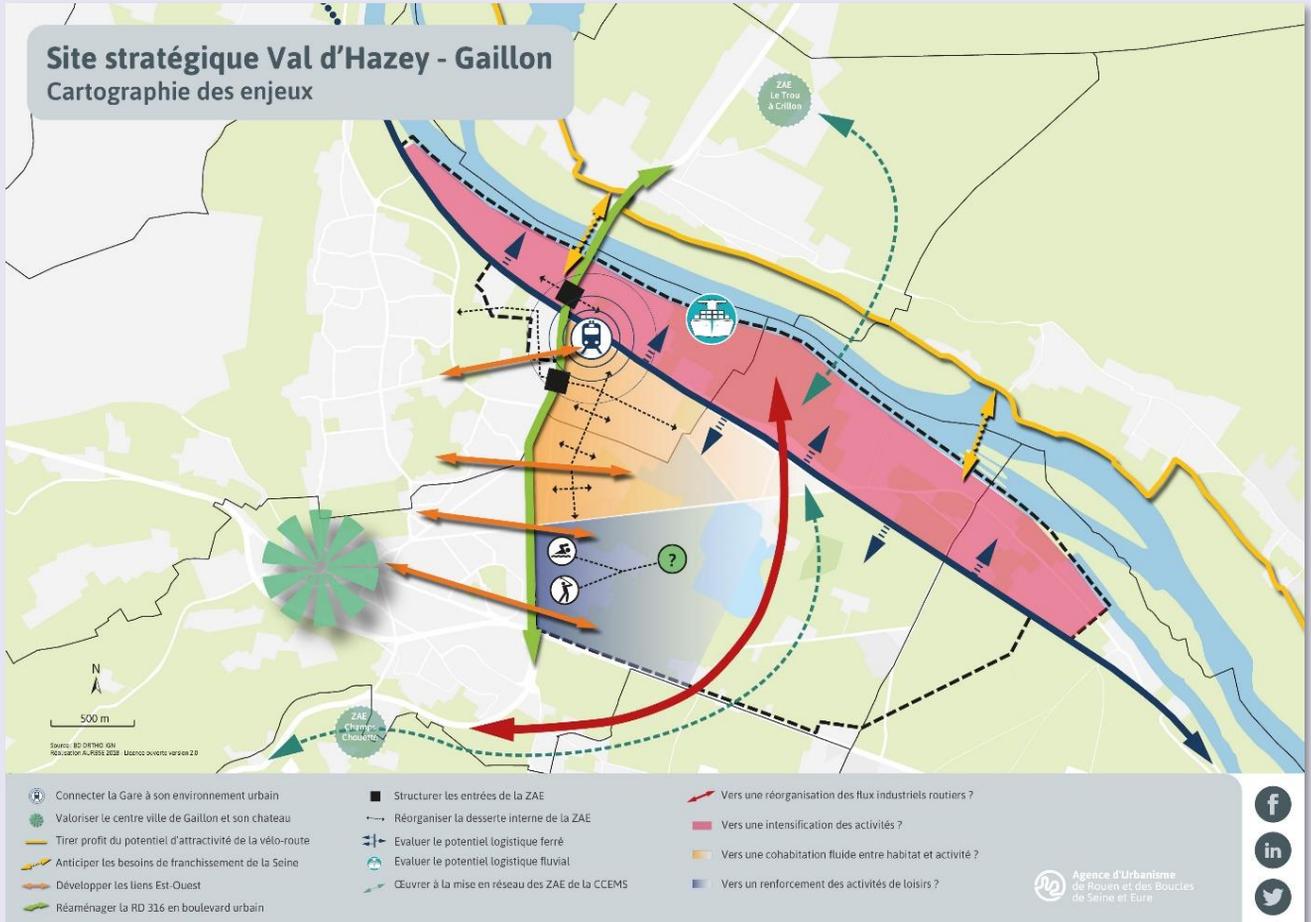


Exemple d'outil n°1

Carte



Carte réalisée à l'aide de Qgis puis retravaillée avec Photoshop



Source : Agence d'Urbanisme de Rouen et des Bouches de Seine et Eure



Exemple d'outil n°4

Schéma patate

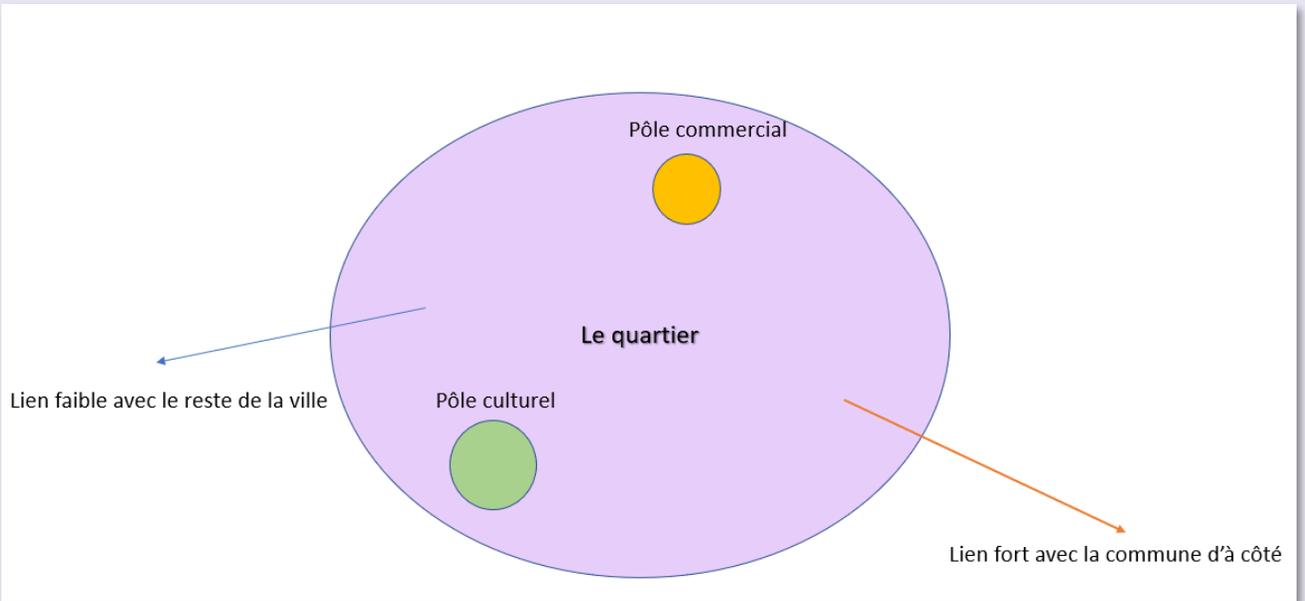


Schéma réalisé avec Power Point en quelques minutes



Méthode 8

Construire et organiser son diagnostic territorial

Si vous avez décidé que faire un diagnostic territorial était un élément clé pour vos projets de vie coopérative, que vous ayez appliqué une ou plusieurs méthodes, vous allez avoir besoin de structurer l'ensemble de votre travail.

En effet, l'ensemble doit être cohérent afin que vous vous y retrouviez non seulement pendant que vous faites le diagnostic, mais aussi une fois qu'il sera fini. Le but est que vous puissiez l'utiliser pour un projet actuel et si possible pour des projets futurs. De plus, le travail en lui-même, ainsi que les éléments d'analyses ne doivent pas seulement servir aux personnes qui auront réalisé le diagnostic ; tous les collaborateurs de la coopérative doivent pouvoir avoir accès aux documents et aux analyses. Le diagnostic n'a pas d'utilité s'il n'est pas ouvertement partagé et il risque dans ce cas de tomber rapidement dans l'oubli. Cette fiche présente la manière de structurer un diagnostic complet, mais elle peut être adaptée en fonction des méthodes que vous avez appliquées et de vos projets.

Comment faire ?

Étape 1

Créez un nouveau dossier sur Teams, sur votre réseau partagé ou sur Google Drive. Il faut que toute la coopérative ait accès au travail du diagnostic pour échanger dessus et pour consulter les informations.

Étape 2

Créez des sous-dossiers pour chaque nouvel élément : cartes mentales, photographies prises sur le terrain, questionnaires, audios d'entretien, schémas, etc. Toutes les formes de productions autres que textuelles doivent correspondre un sous-dossier. Ces sous-dossiers peuvent également comprendre des fichiers Excel d'analyse, notamment pour celui sur le questionnaire.

Étape 3

Créez un fichier de traitement de texte dans lequel vous mettrez toutes les informations écrites que vous aurez. C'est également ici que vous construirez et remplirez les tableaux (cf. fiches veille documentaire et entretiens).

Étape 4

Votre document écrit sera divisé en trois parties :

I – Sur quel territoire nous travaillons ? Les grands constats

- a) Veille documentaire ou les grandes tendances du territoire / les acteurs présents (tableau et représentations possibles sous formes de schémas et de cartes)
- b) Observation de terrain, réalité des faits (quelques photographies peuvent être ajoutées dans le corps du texte si un besoin d'illustrer se fait ressentir)

II – Avec quels habitants nous travaillons ? L'avis des coopérateurs

- a) Entretiens (tableaux, résumés et citations)
- b) Questionnaires (tendances des analyses faites, possibilité de rajouter des graphiques)
- c) Cartes mentales (ajouter la carte mentale bilan)
- d) Diagnostic en marchant (résumé et commentaire)

III – Les résultats de l'enquête

- a) Quels sont les enjeux du quartier (analyse de la veille documentaire et des questionnaires)
- b) Qu'est-ce qui est important pour les coopérateurs (reprendre l'ensemble des éléments dont les habitants ont parlé en les catégorisant. Par exemple : 1. Le manque de commerce de proximité / 2. Le rôle de la bibliothèque pour les familles avec enfants / 3. Un besoin important d'animation au sein du quartier / etc.)
- c) Un tableau bilan :

Sujet	Besoins du quartier identifiés par la collectivité	Ce que veulent les habitants	Partenaires possibles	Possibles projets à mettre en place
Vie culturelle	Offre variée (cinéma, bibliothèque) mais faible fréquentation par les riverains les plus proches	Avoir une offre plus adaptée à leurs capacités financières	Cinéma	Abonnements à prix réduits Accès à des séances spécifiques (heures creuses) à prix réduit Etc.

Étape facultative

Faites un schéma des enjeux et des solutions possibles.



Astuce :

Vous devez mettre en place un sommaire, sinon vous ne serez pas en mesure de rapidement accéder aux informations dont vous avez besoin.



Bonne pratique :

A chaque étape ou à la fin du diagnostic, organisez une restitution auprès de vos coopérateurs sous forme de rencontre ou d'atelier pour leur présenter les résultats et les faire réagir.

Vous pourrez alors enrichir vos informations et coconstruire vos projets avec eux.

Et après ?

Ce diagnostic territorial peut vous permettre de mettre en place une programmation d'actions sur un temps déterminé (2-3 ans par exemple).

Selon les évolutions du territoire, vous aurez peut-être besoin d'actualiser les informations. Le plus simple est d'aller sur le terrain par vous-mêmes ou avec les habitants. Vous pouvez soit organiser une action régulière (rythme à déterminer en fonction du type d'information et de vos besoins), soit le faire à l'occasion de rendez-vous avec des résidents ou de visites de résidences qui peuvent avoir lieu pour d'autres raisons.

Et en bonus...

Comme tous les outils développés par la Fédération, en collaboration avec le réseau Vie coopérative, ce document pourra être enrichi des retours d'expérience et des réflexions apportés par les membres des coopératives d'hlm.

Si vous avez mis en place une démarche comparable, faites-nous part de votre expérience !

Vous souhaitez développer un diagnostic territorial ou mettre en place certaines méthodes présentées dans ce guide ?

Sachez que la Fédération est à votre disposition pour répondre à toutes vos questions, vous apporter des conseils complémentaires et même pour vous accompagner dans la mise en place de vos projets.

Pour toute question, contactez

Lucine Leclercq,

Chargée de mission Vie coopérative :

Lucine.leclercq@hlm.coop

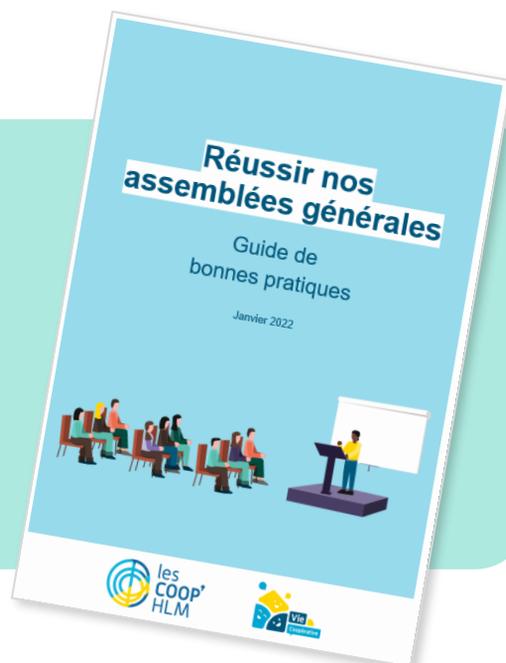
Juliette Grenier,

Chargée d'études au pôle Innovation :

Juliette.grenier@hlm.coop

Découvrez également le guide « Réussir nos assemblées générales » (à retrouver sur le site internet de la Fédération : www.hlm.coop)

Pour connaître l'ensemble des outils et des actualités Vie coopérative, rendez-vous sur la rubrique Espace adhérents / Actualités





14, rue Lord Byron
75 384 Paris Cedex 08
www.hlm.coop

