

## FICHE EXPERIENCE : Psychologie Urbaine à Calais par le cabinet HURBA

Psychologie urbaine dans les quartiers pour accompagner le renouvellement urbain et promouvoir la qualité de vie des habitants

---

### ✓ Plus-value et spécificités de la démarche

La démarche du Calaisis mise en place sur le quartier du Fort Nieulay marque une volonté politique d'être à l'écoute des habitants de ce site en attente d'un projet de renouvellement urbain structurant. Les habitants sont attachés à leur quartier et souhaitent s'y investir. C'est dans ce cadre de la phase d'attente du PRU que la mission « HURBA psychologie urbaine » a été engagée.

Hurba est un cabinet de psychologie urbaine intervenant dans l'accompagnement des projets de requalification des lieux de vie et de travail ainsi que dans le développement de la qualité de vie de ses usagers.

Ses interventions sont réalisées par des professionnels de la psychologie environnementale appliquée.

---



### ✓ Mots clés

#psychologieurbaine #renouvellementurbain #cadredevie  
#participation #co-construction #qualitédevie

## DIAGNOSTIC — CONTEXTE

---

Le quartier du Fort Nieulay à Calais va bénéficier d'un projet de rénovation urbaine dans le cadre du NPNRU, et comporte plus de 5700 habitants. La ville de Calais et l'agglomération du Calais souhaitent prendre en considération la dimension humaine du quartier, et à terme, accompagner les habitants dans les changements à venir, et ont donc fait appel au cabinet HURBA.

Cette démarche s'inscrit dans la phase de programmation, le protocole de préfiguration du Grand Calais ayant été signé le 10 mars 2017.

## CONCEPTION DE LA DEMARCHE

---

- Novembre 2016 : lancement de la démarche
- Mai 2017 : premier comité de pilotage
- Mi-juin 2017 : lancement des entretiens individuels
- Septembre 2017 : premier atelier grand collectif
- Octobre 2017 : deuxième atelier grand collectif
- Fin novembre 2017 : rendu du livrable
- Juin 2018 : restitution publique

## METHODE

---

Le cabinet Hurba a utilisé ses compétences en psychologie pour entrer en contact avec les habitants, les faire adhérer à la démarche et les inciter à se livrer. Dès lors, cette intervention a consisté à comprendre les usages des habitants dans le quartier, à traduire leur quotidien et à les accompagner dans l'élaboration, l'amélioration et la transformation de leur environnement.

« Cela passe obligatoirement et avant tout par du contact humain prolongé et individualisé »

**Barbara ATTIA**, Directrice associée Cabinet HURBA

Le cabinet propose un accompagnement global, en mobilisant d'autres expertises complémentaires afin d'explorer le territoire et d'aboutir aux propositions les plus concrètes possible.

L'accompagnement peut même aller au-delà du diagnostic et de l'élaboration de plans d'action en proposant : une évaluation et un suivi dans le temps de leur mise en œuvre, une présence tout au long des chantiers auprès des habitants ou encore la mise en place d'un questionnaire quantitatif de complément.

Les principes méthodologiques sont : une démarche structurée et expliquée, des outils rigoureux de pilotage de projet, un principe de co-construction, des méthodologies participatives, l'utilisation et la production de livrables concrets, utiles et utilisables, un coût et un calendrier maîtrisés.

## MISE EN ŒUVRE

La phase d'investigation sur le quartier s'est déroulée en 3 principales étapes :

- Une longue période d'entretiens individuels, en présentiel, avec des habitants volontaires issus du quartier afin de recueillir les attentes, perceptions du quartier, facteurs de qualité de vie, etc. Pour mobiliser ces personnes, contact humain dans l'espace public, distribution de flyers, courrier signé par madame le Maire, affichages, etc.
- Plusieurs réunions collectives ont eu pour objectif d'affiner les axes d'interventions dans un lieu stratégique défini conjointement avec la ville. Les habitants sont amenés à s'y exprimer au travers d'un questionnaire spécifiquement élaboré au regard des éléments ressortis des entretiens individuels. Les réponses au questionnaire peuvent être obtenues à l'aide de boîtiers de votes afin de préserver l'anonymat et la confidentialité des retours.
- Des réunions en « focus-group », ont visé à traduire en actions concrètes les éléments révélés. Les habitants sont amenés à étayer leurs réflexions, les affiner, de manière ludique et animée. Une première restitution des ateliers précédents est effectuée.

Chaque étape a mobilisé 2 à 3 psychologues urbains. La collectivité a contribué à l'organisation logistique.

« Il est important d'aller à la rencontre des habitants, de prendre le temps de les écouter. Cela demande davantage d'efforts mais ces derniers sont récompensés par l'implication des habitants »

**Barbara ATTIA**, Directrice associée Cabinet HURBA

## RESULTATS

Après un an de démarche :

- 98% des habitants du quartier ont répondu présents en participant aux entretiens individuels,
- Un guide de recommandations concret et illustré (dans un objectif d'appropriation) a été présenté.

Ce travail doit permettre à la ville :

- De temporiser le déploiement du projet d'ampleur en mettant en place rapidement des projets visibles, correspondant aux besoins exprimés par les habitants (aménagement de confort...). Un traitement des espaces publics délaissés et la gestion de la propreté urbaine et des déchets ont notamment été pointés comme prioritaires à court terme,
- D'éviter des investissements qui ne correspondent pas aux besoins locaux (gestion raisonnée et équilibrée des investissements),
- De susciter le développement d'initiatives sociales et solidaires,
- De mettre en exergue les facteurs de protection et de bien-être urbain,
- D'optimiser et de prolonger la communication autour des projets à venir sur le quartier.

Le guide est transmis aux architectes des projets, à l'ensemble des services techniques de la ville et du bailleur.

Sur le long terme, certaines prescriptions seront intégrées dans le futur plan-guide du quartier.

## POINTS DE VIGILANCE

Une attention toute particulière doit être menée sur les outils utilisés, en effet, ces derniers doivent être adaptés à la population et aux difficultés qu'elle peut rencontrer.

« La communication est un des facteurs clef de succès de ce type de démarche. Un déficit de communication peut entraîner de nombreux freins au changement et appréhensions. Il faut prendre le temps d'expliquer, rassurer les acteurs concernés pour promouvoir leur adhésion et favoriser leur implication » **Barbara ATTIA**, *Directrice associée Cabinet HURBA*



## Contacts – informations

### **Barbara ATTIA**

Directrice Associée  
Cabinet HURBA  
90, Avenue Niel - 75017 PARIS  
06.27.00.27.00  
[www.hurba.fr](http://www.hurba.fr)



### **Maryline THOMASSIN**

Cheffe de projet NPNRU  
Communauté d'Agglomération Grand  
Calais, Terres et Mers  
03.21.19.55.68

