



Résultats de l'enquête Voisins Solidaires et Attentifs

Mai 2017



Contexte :

Après deux années de mise en place du dispositif VSA («Voisins Solidaires et Attentifs»), la Ville de Houdemont et le réseau des correspondants a souhaité organiser une enquête sur le fonctionnement du dispositif.

L'objectif était de recueillir des suggestions et les avis des adhérents, afin d'améliorer si nécessaire le dispositif VSA, notamment sur les informations qui sont transmises régulièrement par e-mail ainsi que les informations figurant sur le site de la mairie.

L'enquête ne portait que sur les 4 quartiers « Fonteno – Village », « Egrez sud », « Egrez Centre », ainsi que « Epinettes – Gare ». L'enquête avait été effectuée en 2015 dans le quartier expérimental des Sources-Beuhaie.

Résumé

Les résultats sont très satisfaisants et encourageants, le taux de participation est de 68%. Les adhérents sont globalement satisfaits à 97%. Depuis la mise en place du dispositif VSA, 79 % disent « se sentir davantage en sécurité ». En matière d'information reçues, 98 % indiquent que les messages reçus sont « utiles et pertinents ».

Les informations les plus attendues sont « les alertes lors de recrudescences de cambriolages, les incivilités et cambriolages et les modes opératoires des vols ». La campagne a permis également 46 nouvelles adhésions, ce qui correspond à une augmentation de 8 % du nombre d'adhérents

La suite du document détaille les résultats de l'enquête et les suggestions émises, le tableau en annexe précise les résultats par question.

ANALYSE DETAILLEE

1 - Taux de participation à l'enquête et campagne d'adhésion

Sur les 506 adhérents concernés par l'enquête, 344 questionnaires ont été retournés soit 68 % de participation.

Les correspondants VSA, tous bénévoles, qui ont démarché les familles, ont été bien reçus, une occasion d'indiquer des faits survenus dans les quartiers et de mieux connaître son correspondant de secteur.

La campagne de communication a été l'occasion de reprendre contact avec les habitants, en particulier aux correspondants de secteur d'échanger sur ce qui se passe dans les quartiers, de rappeler l'esprit de VSA, les consignes et les numéros de téléphone pour la sécurité et la solidarité. Ainsi, 46 nouveaux foyers se sont inscrits à VSA, une augmentation de 8 % des adhérents.

Aujourd'hui, 570 familles reçoivent les informations par mail, soit 68% des habitants et sont joignables pour les situations à risques ou des alertes significatives.

Il faut noter que les habitants des collectifs ou des appartements dans le village, sont moins réceptifs au dispositif. Ils se sentent plus en sécurité et sont moins démarchés à domicile, d'où très peu d'adhésion dans les résidences d'appartements.

2 - Les résultats des grandes questions de l'enquête (détail en annexe)

Il existe très peu de différence dans les résultats d'un quartier à l'autre. Voici les éléments marquants par question avec leur pourcentage, les chiffres entre parenthèses correspondent au nombre de questionnaires retournés qui ont « exprimé » une réponse par oui ou par non.

L'organisation est claire

Les objectifs et le rôle de chacun semblent clairs pour une grande majorité puisque 98 % répondent par l'affirmative (328 questionnaires), le dispositif est bien identifié, les réunions de lancement, les échanges avec

les correspondants, les mails d'info VSA et les panneaux aux entrées de ville contribuent à la connaissance du dispositif VSA.

Lors d'évènements suspects

Les résultats de la question « avez-vous réussi à transmettre les informations aux personnes concernées » ne sont pas exploitables, il aurait fallu poser deux questions successives. Ce point reste à approfondir.

Les mails ou SMS bien accueillis

La réponse est unanime : les messages reçus sont « utiles et pertinents » à 98 % (281).

Certains souhaiteraient

- recevoir plus d'information, notamment lors de toute tentative de vol ou cambriolage dans Houdemont et pas uniquement dans leur quartier,
- et suggèrent que toutes les informations soient émises par SMS, un moyen de diffusion immédiat encore coûteux qui doit être utilisé avec parcimonie, même s'il se développe au dépend des mails lus en différé.

Les informations les plus attendues, de manière uniforme dans tous les quartiers, sont :

1. les alertes lors de recrudescence de cambriolages pour 88% des réponses (302)
2. les Incivilités et cambriolages dans les quartiers pour 83 % des réponses (290)
3. les modes opératoires des cambriolages récents 83 % des réponses (290).

Puis, autre information attendue : les véhicules suspects recherchés par la Police Nationale (260), dans la mesure où ces véhicules ont été vus sur Houdemont ou à proximité.

Enfin, les expériences réussies d'entraide dans les quartiers (227) et les conseils de prévention sur la sécurité (207) ne sont attendus que par un peu plus de la moitié des adhérents

En matière d'entraide et de convivialité, des réponses plus nuancées

Il ressort de l'enquête que le deuxième objectif de VSA : « l'entraide » entre les Voisins Solidaires et Attentifs fait l'objet de moins de communication, l'accent est surtout mis sur la sécurité.

Le sujet est plus jugé délicat à traiter, les informations relatives par exemple aux difficultés d'une famille sont évidemment confidentielles et d'autres acteurs et dispositifs sont en place sur Houdemont depuis longtemps.

Toutefois 68 % (292) estiment que les liens se sont renforcés depuis la mise en place de VSA.

La fête des voisins (apéritifs, repas,..) est plutôt appréciée et, souvent citée en premier, pour mieux se connaître dans un secteur de la Ville, 44 % sont d'accord pour l'organiser.

Les initiatives sont souvent indépendantes de VSA et antérieures à sa création, parfois depuis 23 années. Les repas de quartier s'organisent parfois à des périmètres différents des secteurs VSA.

D'autres idées sont émises pour mieux se connaître comme la réunion des habitants d'un quartier ou comité de quartier, avec la participation des élus ». « VSA est également un encouragement très positif pour se parler et se dire bonjour face à toutes sortes de clivages ».

« Difficile de s'intégrer quand on arrive dans un lotissement avec des habitants qui se connaissent depuis le début de sa construction »

Le partage de proximité entre voisins

Les échanges de services, de compétences et le prêt de matériels (outillage, dépannage,..) est cité plusieurs fois pour développer l'entraide dans les quartiers et permettre des coups de mains entre voisins.

Le sentiment de sécurité dans les quartiers, Beaucoup le savent, « la sécurité à 100% n'existe pas », VSA est un dispositif parmi d'autres. La question sur le « sentiment de sécurité actuel » évaluée sur une échelle entre 1 et 10, converge sur la note de 7 /10 (6,9 exactement) avec de nombreuses valeurs sur la plage 6 à 8.

79 % des habitants (271) se disent plus en sécurité depuis la mise en place de VSA parce qu'ils sont mieux informés et donc plus vigilants.

VSA globalement

A la question finale du questionnaire, 97 % affirment qu'ils sont globalement satisfaits du dispositif "Voisins Solidaires et Attentifs" (331 questionnaires). Les résultats confortent l'intérêt du dispositif et la prolongation des efforts pour maintenir une vigilance et une entraide de proximité dans nos quartiers. De nombreux adhérents expriment des remerciements aux bénévoles qui se consacrent à la mise en place et au maintien des liens. Ils savent aussi que la surveillance de l'environnement repose sur les épaules de leurs voisins les plus présents.

3 - Les attentes exprimées par les adhérents,

D'autres sujets sont évoqués, nous indiquons ci-après uniquement les questions soulevées. Quant aux réponses, elles seront diffusées dans les prochains VSA INFO.

Certains thèmes qui n'entrent pas dans le domaine couvert par VSA sont présents, comme le stationnement dans les rues, la vitesse de circulation, nous ne les développons pas davantage.

Démarchage à domicile : Des demandes pour interdire et restreindre le démarchage. Les informations diffusées au lancement de VSA ne sont pas connues de tous, il faut rappeler qu'il n'est pas interdit de démarcher et même qu'il est impossible de l'interdire (droit du commerce).

Les gens du voyage : Les habitants proches des espaces, occupés à plusieurs reprises, sont vindicatifs. Il existe une insuffisance d'information sur les nombreuses actions menées par les acteurs publics auprès des propriétaires des lieux squattés et de la Police Nationale, et enfin une mauvaise compréhension des procédures, des droits (lois) des gens du voyage.

Caméra aux entrées et aux sorties de ville

Plusieurs personnes se sont exprimées sur la mise en place de caméras de vidéosurveillance. Des questions sur l'état des lieux, l'utilisation, l'efficacité et la suite du déploiement.

Dans chaque quartier plusieurs adhérents demandent la pose d'autres caméras sur les entrées de ville aux points névralgiques (rue du Fonteno, rue de la gare, rue des Egrez, rue de Nancy, au centre "le lavoir", ...), une attente forte.

Les personnes sans internet

Les personnes âgées, sans internet et sans moyens de communication numérique, ne reçoivent pas les mails d'informations alors que souvent les conseils leurs sont destinés. Suggestion d'en faire un thème d'accompagnement de proximité avec un « voisin parrain », avec en préalable une formation sur le choix d'une tablette et son utilisation pour lire les messages.

4 - Conclusions

L'enquête terminée, les résultats sont pleins d'enseignement pour la suite.

- Ils nous confortent dans la **poursuite d'une animation de correspondants** de quartier et de secteur pour une plus grande proximité sur deux sujets importants : la sécurité et la solidarité.
- **Les correspondants continuent à être à l'écoute** de vos suggestions et questions, et ils pourront vous informer directement de situations particulières.

En matière d'information :

- Nous allons continuer à **informer les adhérents avec la lettre VSA-INFO tous les deux mois** environ sur les thèmes attendus : Informations générales, les modes opératoires des cambrioleurs, les conseils et les liens utiles.
- Tous les 6 mois, la lettre VSA-INFO sera complétée **par un bilan global des incivilités** dans les quartiers pour maintenir la vigilance.
- Les messages d'alertes ou d'un cambriolage récent par exemple, seront **diffusés par SMS plus largement sur les quartiers proches**, voire sur l'ensemble des quartiers dans la mesure des possibilités.

Pour les autres attentes et questionnements

- Les réponses et précisions (la vidéo protection, les dispositions prises pour renforcer la sécurité, l'accompagnement des seniors sans internet) seront apportées au fur et à mesure via la lettre INFO VSA ou les moyens de communication habituels de la Ville.

Enfin, pour les initiatives permettant de développer la convivialité et l'entraide, la Ville sera facilitatrice et accompagnera, selon ses moyens, toutes les actions citoyennes (fête des voisins, jardins partagés, réseau d'entraide et de partage, de prêt de matériel,...)

RESULTATS de l' ENQUETE "VOISINS ATTENTIFS ET SOLIDAIRES"		
Réalisée sur quatre quartiers au printemps 2017		
Nombre de questionnaires retournés	344	
Nombre d'adhérents concernés	506	
Taux de participation	68%	
L'organisation VSA vous paraît-elle claire ? (Objectifs et rôle de chacun)		
	98%	Oui
	2%	Non
Si vous avez constaté des évènements suspects, des dégradations, ...avez-vous réussi à transmettre les informations aux personnes concernées (Correspondants VSA, Police municipale, CCAS, LE 17...) ?		
<i>Résultats peu exploitable, en fait deux questions</i>	59%	Oui
	41%	Non
Les messages que vous recevez sont-ils utiles et pertinents?		
	98%	Oui
	2%	Non
Quelles informations souhaitez-vous recevoir ?		
Conseils de prévention sur la sécurité	60%	
Mode opératoire des cambriolages récents	84%	2ème
Alerte lors de recrudescence de cambriolages.	88%	1er
Incivilités et cambriolages dans votre quartier	84%	2ème
Expériences réussies d'entraide dans les quartiers	66%	
Véhicule suspect recherché par la Police Nationale	76%	
Depuis la mise en place de VSA, le lien social vous semble-t-il renforcé ? (entraide, service, dialogue...)		
	68%	Oui
	32%	Non
Seriez-vous d'accord pour organiser un apéritif de votre secteur ?		
	44%	Oui
	56%	Non
Vous sentez-vous plus en sécurité depuis la mise en place du dispositif VSA ?		
	79%	Oui
	21%	Non
Indiquez sur l'échelle ci dessous le niveau de sécurité ressenti sur une échelle de 1 à 10		
	6,9	/ 10
Etes-vous globalement satisfait du dispositif Voisins Solidaires et Attentifs ?		
	97%	Oui
	3%	Non
Nombre de nouveaux adhérents	46	