

# Enquête de satisfaction auprès des habitants du quartier Rieselheld

## Résumé

### 1. Note préliminaire :

Au printemps 2010, le groupe de projet Rieselheld avait mandaté l'Institut des sciences sociales appliquées de Fribourg (FIFAS) de réaliser une enquête de satisfaction des habitants du quartier sous forme d'évaluation afin de dresser un bilan provisoire de l'avancement du projet. Le questionnaire a été élaboré collectivement par la FIFAS, l'association de quartier K.I.O.S.K., l'association des habitants (BiV) et le groupe de projet Rieselheld. L'enquête a eu lieu entre le 3 mai et le 10 juin 2010. 554 questionnaires ont été remplis, soit un taux de retour de presque 20 %. Les **résultats** ont été **répartis** selon les critères suivants :

- **Critères spécifiques au logement**  
(tranche de travaux, durée de résidence, type de logement)
- **Critères sociodémographiques** (âge, sexe, niveau de formation et situation de famille, type de ménage)

### 2. Brève présentation des résultats :

Un nombre suffisant de questionnaires ayant été recueilli pour chaque tranche de travaux – seule la 4<sup>e</sup> tranche est légèrement surreprésentée – il est ici pertinent d'effectuer des analyses comparatives.

**L'évaluation globale** se présente comme suit :

	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>
Très satisfaits	229	39,9 %
Satisfaits	254 = 483	45,8 % = 85,7 %
Partiellement satisfaits/insatisfaits	73	13,2 %
Insatisfaits	3	0,5 %
Très insatisfaits	3	0,5 %
Total	554	100 %

Les résultats concernant le niveau de **satisfaction à l'égard de certains domaines** de la vie dans le quartier de Rieselfeld font ressortir les **catégories suivantes** :

- **Particulièrement mis en valeur :**  
Situation géographique, desserte des transports en commun, quartier adapté aux besoins de l'enfant, bonne cohabitation sociale
- **Le plus souvent cité :**  
Infrastructures de transport, offres d'équipements pour les personnes âgées, relations entre les enfants, les adolescents, les adultes.
- **Ce qui pose le plus de problèmes :**  
Offres pour certains groupes cibles (groupes intergénérationnels, adolescents), aménagement et utilisation de l'espace public (sécurité, propreté), présence de commerces de proximité.

Concernant la question de savoir si le quartier est bien adapté aux différents groupes cibles, plus de 90 % des personnes interrogées trouvent le quartier adapté aussi bien aux familles, qu'aux enfants et aux handicapés. Il est jugé accueillant pour les femmes à 82 %, à 76 % pour les personnes âgées et à 70 % pour les immigrés. Le quartier est jugé accueillant pour les jeunes à 50 %.

### **3. Les motifs de satisfaction** (p. 20 - 24)

L'analyse des motifs de satisfaction a permis d'établir le classement suivant par ordre d'importance :

1. Vie sociale et culturelle
2. Situation géographique
3. Infrastructures
4. Adaptation du quartier aux besoins de l'enfant
5. Concept urbanistique
6. Divers

Il est réjouissant de constater à travers les résultats de l'enquête que la qualité et la diversité de la vie sociale et culturelle ont suscité un tel intérêt et recueilli une approbation si importante. Cela confirme le bien-fondé des objectifs fixés par le groupe de projet Rieselfeld, à savoir soutenir durablement le développement socioculturel parallèlement au développement urbain. La situation géographique du quartier, sa proximité de la nature, son caractère à la fois rural et urbain ainsi que la bonne accessibilité du centre ville ont également été évalués positivement.

Les nombreuses offres proposées par les infrastructures privées et publiques, les équipements pour les enfants ainsi que la qualité du concept urbanistique sont autant de facteurs qui contribuent à l'importance de la satisfaction.

#### **4. Les motifs d'insatisfaction** (p. 25 - 29)

478 réponses relevées dans 86 % des questionnaires ont permis de classer les motifs d'insatisfaction selon l'ordre d'importance suivant :

1. Espace public
2. Circulation
3. Infrastructures
4. Vie sociale et culturelle
5. Architecture/immeubles
6. Pollution

Il faudra donc dans les années à venir vouer une attention particulière à l'espace public ainsi qu'à la circulation. Il faut cependant noter que le système routier ne pourra être totalement opérationnel qu'après l'achèvement des travaux en cours, prévu d'ici 2 à 3 ans. On peut ici citer par exemple l'exploitation des espaces de stationnement prévue le long de la Rieselfeldallee. Le développement futur du quartier devra également prendre en compte la possibilité de faire ses courses dans le quartier. La grande surface, actuellement en cours de construction, devrait jouer ici un rôle essentiel.

En ce qui concerne la vie sociale et culturelle, l'accent a été mis sur la disparité entre les tranches de travaux et sur la haute densité de population. Quant aux immeubles, le type de construction a souvent été jugé monotone et la densité résidentielle trop élevée. Les antennes-relais de la téléphonie mobile, le bruit ainsi que les gaz d'échappement ont été mentionnés.

#### **5. Offres sociales et culturelles** (p. 32 - 42)

Il est réjouissant de constater que les offres proposées par les différentes institutions connaissent une très grande popularité, un énorme succès et bénéficient à tous les niveaux d'une excellente réputation. La qualité du travail social accompli au sein du quartier constitue un motif essentiel de satisfaction dans le nouveau quartier. Diversité, engagement, participation, communauté, offres facilement accessibles ainsi que la qualité de vie sont autant d'aspects à avoir été jugés positivement. En réponse à la question de savoir ce qui déplaît, les habitants ont essentiellement souhaité que les offres soient complétées et élargies. L'importance accordée aux offres du domaine socioculturel le confirme.

#### **6. L'espace public** (p. 43 - 48)

Les réponses aux questionnaires soulignent nettement l'importance de l'espace public. Les zones en bordure du quartier (la réserve naturelle, la rue Mundenhofer Straße, le terrain de loisirs Wald3eck) ont été aussi souvent cités en tant que lieux fréquentés que les espaces à l'intérieur même du quartier (place Maria-von-Rudloff, promenades à travers le quartier, espaces verts au centre du quartier, parc du quartier, place

Geschwister-Scholl).

Certains endroits du quartier sont perçus comme désagréables, voire dangereux, par plus de la moitié des personnes interrogées. Cela reflète le sentiment de sécurité subjectif des habitants en général, bien que cet aspect ait été le plus souvent évoqué par des familles avec enfants. Il est étonnant de constater que ce sentiment de sécurité subjectif soit davantage ressenti dans la 4<sup>e</sup> tranche de travaux que dans les tranches 1 à 3. Il est également surprenant que la première tranche ait été jugée la plus positive à cet égard.

Sur les **330 citations** :

281 (soit 85,2 %)	concernent la pollution, le bruit
23 (soit 7,0 %)	concernent l'insuffisance de l'éclairage
16 (soit 4,8 %)	concernent les dangers/désagréments occasionnés par la circulation
10 (soit 3,0 %)	concernent des aspects de l'aménagement.

## **7. Les thèmes du futur** (p. 49 - 57)

À la question de savoir quels sont les 3 thèmes les plus importants pour l'avenir, 1 055 réponses évoquant les domaines suivants ont été recueillies :

1.	Vie sociale et culturelle	440
2.	Infrastructures	174
3.	Circulation	139
4.	Espace public	138
5.	Environnement/écologie	79
6.	Immeubles	76
7.	Divers (bruit, densité, achèvement, chantiers)	9

L'importante participation à cette enquête traduit l'intérêt et la volonté des habitants de continuer d'améliorer la vie sociale et culturelle du quartier, un domaine déjà objet d'une importante satisfaction. Les conséquences de la mutation démographique, la cohabitation entre les générations ainsi que la thématique des jeunes étaient ici des points essentiels. Le souhait d'améliorer l'offre en matière de commerces de proximité est également un sujet important. La grande surface actuellement en construction, la revalorisation de la Rieselfeldallee après l'achèvement des bâtiments manquants, tout comme l'exploitation des espaces de stationnement planifiée devraient contribuer à améliorer durablement la situation. On ne pourra porter un jugement définitif sur le concept de circulation dans le quartier que lorsque les travaux seront terminés. L'administration et le quartier peuvent néanmoins continuer à travailler ensemble sur les problèmes concrets liés à la circulation.

## **8. Conclusion**

L'enquête réalisée auprès des habitants confirme l'impression d'une grande satisfaction de ces derniers à l'égard du développement de ce nouveau quartier, qui a vu sa population passer à plus de 10 000 habitants en à peine 15 ans. La décision de consacrer la même attention au développement social et culturel qu'au développement écologique et architectural et d'agir en conséquence a largement contribué à ce résultat positif. Cette démarche est reconnue dans le quartier et a contribué à créer de très bons rapports entre la municipalité, l'administration et les citoyens. L'engagement bénévole de nombreux participants tout comme le rôle important joué par les institutions privées et publiques locales sont autant d'éléments fondamentaux pour l'essor du quartier. Les critiques exprimées et les propositions concernant de futures améliorations font ressortir le souhait et la volonté des habitants de continuer à participer activement au développement de leur quartier.