



CAHIER DES PROPOSITIONS HABITANTES

MISSION D'APPUI À LA PARTICIPATION DES HABITANTS
DANS LE CADRE DU PRU AIR BEL

FÉVRIER - OCTOBRE 2017

Marseille
 Rénovation
Urbaine

Robins des Villes

Sommaire

Introduction.....	3
I. Se rencontrer et partager.....	9
1/ Le réaménagement des différents espaces à enjeux identifiés par les habitants.....	10
2/ Penser des événements et des animations pour faire vivre le quartier.....	19
II. Paysage et Nature.....	21
III. Se déplacer.....	24
1/ Pour des cheminements adaptés et entretenus.....	24
2/ Des voitures perçues comme dangereuses pour les piétons	25
3/ Stratégie de déplacement	26
4/ La signalisation.....	27
Focus sur l'axe Nord/Sud.....	28
IV. Gestion et Insécurité.....	34
1/ Les problématiques de gestion.....	34
2/ Limiter le sentiment d'insécurité sur le quartier.....	38
V. Développement économique.....	40
1/ Améliorer l'offre et l'accessibilité commerciale.....	41
2/ Enrichir les équipements.....	44
3/ Développer les services	45
4/ Trouver des solutions pour l'emploi des habitants du quartier.....	46
VI. Habitat.....	49
1/ Participer aux réflexions sur les opérations.....	50
2/ Améliorer le dialogue Résidents/Bailleurs.....	52
VII. S'impliquer.....	56
Synthèse des Propositions habitantes.....	59

INTRODUCTION

CONTEXTE DE LA MISSION

LE PROJET DE RENOVATION URBAINE A AIR BEL

Aujourd'hui le quartier d'Air Bel fait l'objet d'un Projet de Renouvellement Urbain (PRU) piloté par Marseille Rénovation Urbaine (MRU), visant particulièrement à décroisonner le quartier et à requalifier le bâti, en s'inscrivant dans une dynamique de développement durable. Dans ce cadre, l'ensemble des acteurs¹ et partis prenants de ce projet ont mutualisé leurs moyens afin d'accompagner les habitants dès le départ dans cette transformation.

Ce processus de participation s'inscrit dans un chemin déjà entamé, auprès d'une population dont les attentes sont fortes. En effet, une première étude urbaine et sociale confiée en 2014 et 2015 à l'agence Urban Act, a permis de réunir une partie des habitants autour de réunions publiques ou de balades sur sites.

En octobre 2016, une mission d'accompagnement de la participation des habitants au projet a été confiée à l'association Robins des Villes, en vue de la signature d'une convention avec l'ANRU prévue pour la fin d'année 2017. La participation des habitants vient renforcer l'établissement d'un dialogue constructif et transparent entre les différents acteurs du projet, afin de parvenir à un projet urbain compris et partagé par tous.

QUI SONT LES ROBINS DES VILLES ?

L'association Robins des Villes dispose de différents outils pour favoriser l'implication de tous, petits et grands, dans les projets de rénovation urbaine. À Air Bel, elle se place comme relais entre les habitants et les structures locales, les acteurs du projet urbain et la maîtrise d'œuvre (un bureau d'étude sera mandaté pour la définition du projet d'aménagement dans son ensemble) et les élus.

Les objectifs généraux de la mission qui lui a été confiée sont de favoriser le dialogue et la transparence entre tous, habitants-techniciens-élus, valoriser l'expertise d'usage des habitants, et soutenir les initiatives habitantes.

Un tel processus participatif nécessite de réunir plusieurs conditions, nécessaires à son bon déroulement, en engageant à la fois maîtrise d'ouvrage, habitants et relais citoyen :

- établir et définir des marges de manœuvre précises,
- entretenir un dialogue transparent entre maîtrise d'ouvrage et habitants,
- savoir reconnaître le rôle de chacun et bénéficier d'expertises complémentaires,

¹ Equipe du projet urbain : Métropole, Ville de Marseille, Marseille Rénovation Urbaine (MRU), Délégué du Préfet, Mairie de secteur, DDTM (Direction Départementale des Territoires et de la Mer), les bailleurs (Syndic, Erilia, Logirem, SNHM, et la Phocéenne), et la Politique de la Ville. Pour plus d'informations, se référer à la brochure « Air Bel change ».

- être vigilant sur les préoccupations habitantes et réajuster la démarche / établir de nouveaux dispositifs le cas échéant,
- garantir un retour clair et argumenté sur les propositions habitantes, et ce, dans des délais raisonnables.

LA PARTICIPATION DES HABITANTS AU PRU D'AIR BEL

Marseille Rénovation Urbaine (MRU) s'est engagé à mettre en œuvre un dispositif de recueil des attentes des habitants dans ce projet d'aménagement à venir sur le quartier. L'atout de cette démarche est d'être positionnée en amont du projet urbain et de disposer de marges de manœuvre importantes.

Permettre aux habitants d'être acteurs des projets urbains signifie la **reconnaissance d'un rôle et de compétences des habitants dans un projet à plusieurs acteurs**. Les habitants sont appelés, tout au long de la démarche, à partager avec les maîtrises d'œuvre et d'ouvrage leur « expertise d'usage ». C'est-à-dire leur connaissance fine et pratique de l'espace concerné par le projet.

Il s'agit donc de **formaliser ces attentes et de donner un cadre aux différentes propositions que les usagers sont amenés à formuler**. C'est pourquoi les règles de la concertation ont été présentées et débattues dès le début de la démarche, et sont rappelées à chaque atelier, permettant à tous ceux qui participent d'avoir à l'esprit ce qui est négociable et ce qui ne l'est pas, mais aussi d'avoir conscience que des arbitrages techniques et politiques seront effectués sur ces propositions afin de parvenir à un projet final.

Les animateurs de l'association Robins des Villes, dans un rôle de médiation, utilisent des outils de traduction des compétences pour les rendre accessibles et mobilisables par les acteurs du projet. Ainsi, notre démarche vise à recueillir et rendre accessibles par tous les connaissances des habitants pour l'élaboration du projet urbain.

L'association Robins des Villes mobilise les habitants depuis octobre 2016, et pour 2 ans, autour de différents axes :

Impulser un dialogue continu sur le Projet Urbain

>> Information et sensibilisation autour du PRU et articulation avec la vie associative locale : diffuser l'information et les avancées du PRU tout au long du projet, favoriser l'identification des acteurs du projet urbain et être relais entre les habitants et ces acteurs, participer aux rencontres locales et aux événements du quartier.

Préparer la rénovation urbaine à venir

>> Concerner sur l'implication des habitants dans le projet urbain : Quels sont les lieux et les sujets que les habitants souhaitent mettre à réflexion avec les acteurs du projet urbain ? et de quelle manière cette implication peut-elle se construire ?

>> Définir le local du projet urbain : Comment pourrait-on imaginer un lieu de dialogue autour du projet urbain ? Où pourra-t-il prendre place ? Quelle sera sa programmation ?

Réaliser des projets sur le quartier

>> **Faire émerger un projet de jardin partagé** près de l'ancienne Marylise.

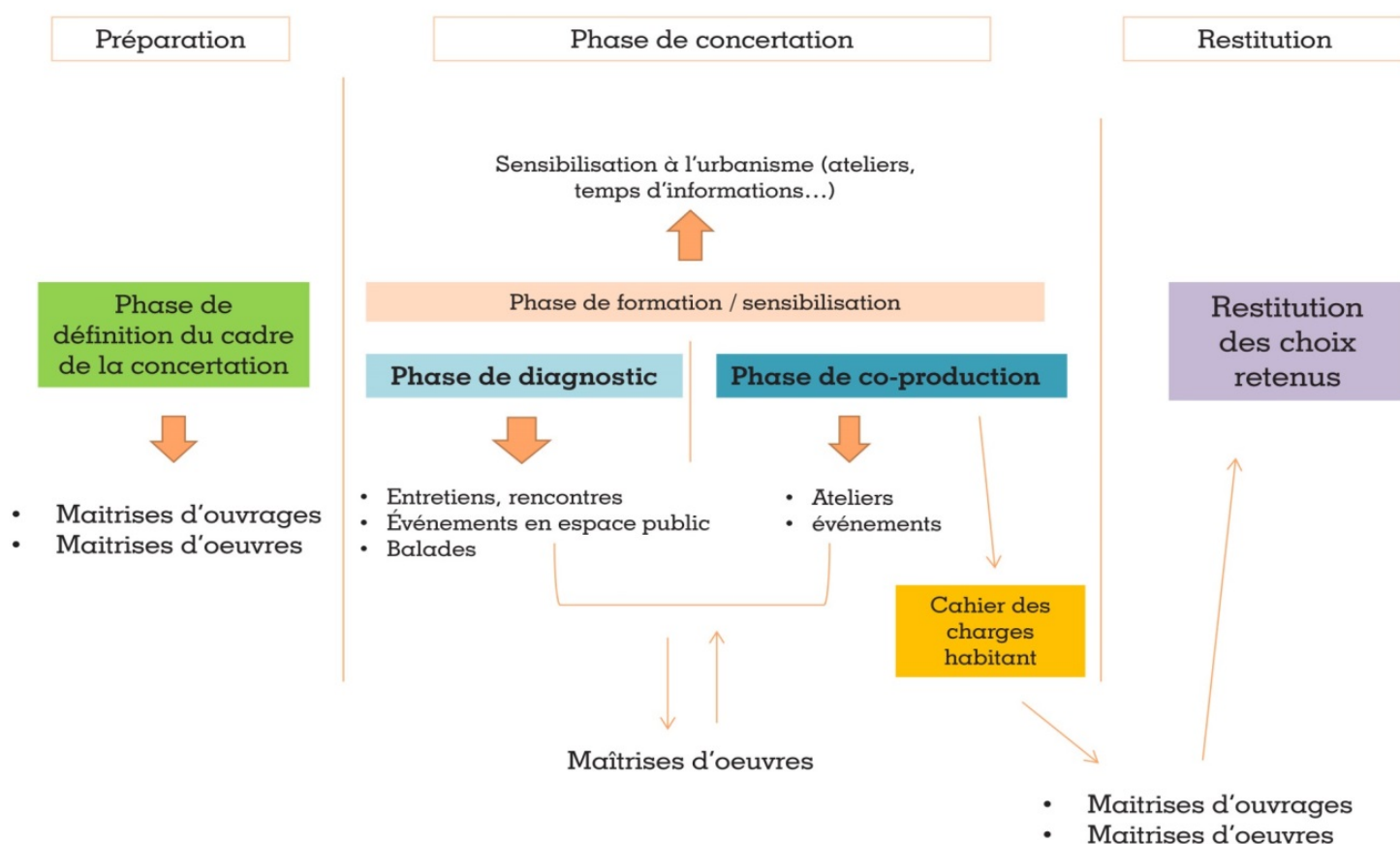
>> **Réaliser un projet sur la mémoire du quartier** : réflexion et élaboration avec les habitants et acteurs locaux d'un projet pour partager, transmettre et valoriser l'histoire du quartier.

Les ateliers autour de l'implication des habitants ont été mené d'avril à juin 2017. Ce cahier des propositions habitantes s'attachera à retranscrire l'ensemble des remarques et propositions portées par les habitants présents aux ateliers concernant « l'implication des habitants dans le projet urbain », également nommé « Programme à concerter ».

DEROULEMENT DU TRAVAIL DE CO-PRODUCTION AVEC LES HABITANTS AUTOUR DU « PROGRAMME A CONCERTER »

QU'EST-CE QUE LE « PROGRAMME A CONCERTER » ?

Le « programme à concerter » vise à définir la liste des sujets et espaces que les habitants souhaitent voir évoluer ainsi que des orientations sur la manière dont cette concertation pourra être mise en place.



CONTENU DES DIFFERENTS ATELIERS

Les ateliers avec les habitants autour du « Programme à concerter » ont été adaptés au fur et à mesure de la démarche, afin de répondre aux questionnements soulevés par les participants. Ces ateliers ont eu lieu entre mars et juin 2017, organisés comme suit :

- Atelier « Késako la Rénovation Urbaine ? » : 14/03/17

L'implication des habitants dans le projet de rénovation nécessite avant tout une meilleure compréhension des acteurs qui prennent part à ces démarches (le fonctionnement du PRU et d'un projet ANRU, le rôle du conseil citoyen...) et les enjeux qu'elle soulève à la fois sur le quartier et de manière générale sur la fabrique de la ville.

Cet atelier visait à comprendre de manière ludique le cadre de la Rénovation Urbaine, ses rouages, ses acteurs et ses temporalités. Comment le projet est-il construit, par qui, et dans quel processus de décision s'insère-t-il ? L'idée était d'apporter aux participants des connaissances générales sur la Rénovation Urbaine, pour pouvoir les amener ensuite à travailler sur les ateliers du « Programme à concerter » en ayant connaissance du processus dans lequel ils s'insèrent.



- Café-débat : Quelle implication des habitants dans le projet urbain ? : 4/04/17

« Concertation », qu'est-ce que ça veut dire ? Prémices de la démarche d'élaboration d'un « programme à concerter », cet atelier visait à lever les freins, craintes et interrogations concernant la participation/concertation.

Sous forme de café-débat, les habitants étaient invités à définir un vocabulaire commun de la concertation, et des animations ont permis de les aider à identifier les différents niveaux et manières de concerter.



- Diagnostic en marchant : 12/05/17

Un diagnostic en marchant est une méthode d'observation collective sous forme de balade sur un territoire, pendant laquelle les atouts, les faiblesses, les problèmes ou enjeux sont discutés. Il s'agit également de recenser les besoins et les points de satisfaction du quartier. Dans le même temps, en présence des acteurs du projet urbain (MRU, bailleurs, ...), cet arpentage du territoire a permis d'échanger *in situ* autour du projet urbain et de ses invariants.



- Atelier thématique sur l'habitat : 24/05/17

Lors de nos premières actions en espace public (février/avril), le logement est apparu comme la thématique principale évoquée par les habitants. L'attente est très forte sur la rénovation des appartements et sur la meilleure gestion des parties communes.

Cet atelier avait pour but de créer du dialogue et d'instaurer un climat de confiance entre les résidents et les bailleurs, mais aussi d'informer les habitants sur l'avancée des études, d'expliquer les différents types de travaux possibles dans le cadre de la rénovation urbaine (restructuration – rénovation – résidentialisation...) et de porter une réflexion autour de l'implication des habitants dans le projet des bailleurs pour penser collectivement des outils de dialogue à mettre en place.



- Réunion d'information sur la voirie : 29/05/17

Suite à la communication faite sur le quartier autour du PRU, et notamment de ses invariants, de nombreux habitants ont manifesté des craintes et des oppositions nettes face au projet de voirie N/S. Ainsi, un échange a été organisé entre les habitants et MRU afin de mieux comprendre le projet et de pouvoir s'exprimer et échanger autour des craintes et préoccupations de chacune des parties.



- Atelier thématique, quels espaces publics pour Air Bel ? : 08/06/17

La question des espaces publics du quartier est un des éléments du PRU qui laisse aux habitants de grandes marges de manœuvre. Cet atelier invitait les participants à questionner, mettre en discussion les problématiques identifiées aujourd'hui dans le quartier, afin de déterminer les espaces et sujets à concerter par la suite sur cette thématique et venir compléter le cahier des charges des espaces publics autour d'ambiances souhaitées pour ces espaces.



- Atelier thématique sur les équipements et commerces : 21/06 17

Cet atelier découlait en partie du fait que les habitants d'Air Bel regrettent aujourd'hui le temps où la place du marché était vivante grâce aux différents commerces de proximité. De manière ludique, et en présence d'une professionnelle des questions économiques à la Politique de la Ville, les participants ont été invités à élaborer un diagnostic économique du quartier, à mieux cerner les notions clés liées au développement économique et acquérir des connaissances théoriques sur cette thématique, puis à réfléchir collectivement à une stratégie économique pour Air bel.



-Journées habitantes et ateliers « en bas de chez toi » : 1/03, 4/03, 3/04, 4/05, 12/07, 11/09/17

Les ateliers en bas de chez toi sont des permanences régulières dans l'espace public, permettant d'échanger de manière individuelle ou en petits groupes avec les habitants de passage sur le démarrage du PRU, ses enjeux, et actualités, et d'inviter les passants à émettre des remarques sur une carte participative. Ce sont, en outre, des instances d'information et de mobilisation. Les journées habitantes suivent le même principe, mais se déroulent en présence d'acteurs du PRU (MRU, bailleurs, ...).



LA PARTICIPATION AUX DIFFERENTS ATELIERS

Les attentes des habitants vis-à-vis du PRU sont fortes. La mobilisation lors des premiers ateliers a été très importante : 50 à 60 personnes lors du Café-débat ou de l'atelier Habitat. Celle-ci a été moindre lors des derniers ateliers, avec 10 à 15 personnes présentes pour échanger sur les espaces publics, commerces et équipements. Un petit groupe a été présent sur l'ensemble des ateliers.

La majorité des participants sont des adultes, et principalement des femmes, ce qui pose la question de la représentativité des habitants du quartier. En cette fin d'année 2017, il est prévu l'animation d'ateliers auprès d'un jeune public, et notamment des écoles du quartier. Plusieurs acteurs du projet urbain se sont mobilisés pour apporter des informations et favoriser le dialogue lors des différents ateliers : Sabine Couët (MRU) a été présente à l'ensemble des ateliers (sauf lors du Café-Débat), les bailleurs se sont rendus disponibles sur le diagnostic en marchant et l'atelier habitat, la Politique de la Ville lors de l'atelier sur les équipements et commerces, ...

Les associations de quartier et de locataires sont également mobilisées, notamment le centre-social, l'ACELEM, Il fait bon vivre dans ma cité, l'amicale des locataires et la CLCV

SE RENCONTRER ET PARTAGER



CONSTAT

Un besoin collectif a été formulé : « pouvoir se retrouver » et « rétablir de vraies relations de voisinage ». L'espace du quartier doit être un espace propice à la rencontre et au partage.

Les propositions habitantes qui vont suivre ont été formulées dans une volonté de redéfinir Air Bel comme un espace commun, au-delà des « clans », support à une vie de quartier. Les usages évoqués mettent en avant le piéton comme usager prioritaire du quartier. Il en ressort un besoin d'espaces propices aux déambulations, à la rencontre (jouer / pique-niquer) mais aussi à l'imaginaire.

On voit apparaître le besoin d'être en confiance dans l'espace public pour pouvoir s'ouvrir à la discussion, à la rencontre ou à la rêverie. Cette confiance peut être suscitée par l'aménagement d'espaces sécurisés vis-à-vis des véhicules mais aussi par l'aménagement de cheminements adaptés pour tous (personnes âgées, enfants...).



Les mots des habitants pour leur quartier prononcés lors de l'atelier espace public

PROPOSITIONS

1/ LE REAMENAGEMENT DES DIFFERENTS ESPACES A ENJEUX IDENTIFIES PAR LES HABITANTS

- Le parc au-dessus du rond-point de la Castellane



Les habitants mettent en avant la dégradation progressive de cet espace sur lequel il y avait une qualité paysagère et de nombreux usages. Cet espace est aujourd'hui délaissé et peu entretenu alors même que sa position en entrée de quartier et ses nombreux arbres en font un lieu stratégique, propice à la détente et à la rencontre.

« Avant il y avait des bancs et des rosiers. Il y avait même un sapin décoré pour Noël »

- Les habitants souhaitent que soit réaménagé cet espace pour en faire :
 - Un lieu agréable en valorisant le patrimoine arboré et l'ombrage qu'il apporte
 - Un lieu de rencontres intergénérationnel et festif. Par exemple en installant un barbecue « fixe et sécurisé », qui servirait pour les adultes et les jeunes « de 20 ans » (qui installent déjà des barbecues de fortune). Mais aussi des jeux pour enfants, en se servant notamment des arbres comme support.
 - Il pourrait accueillir un projet artistique ou une œuvre d'art.
 - Un lieu pour accueillir des projets divers, « où tout le monde pourrait participer ».
- L'idée serait de permettre à cet espace d'accueillir des projets habitants grâce à la mise en valeur d'un espace à usages non définis mais appropriable par tous et valorisé par de petites structures d'accueil type tables en bois, bancs...



Des espaces pour pique-niquer

La sur-occupation des appartements entraîne un vrai besoin de pouvoir sortir en famille sur l'espace public.

Les habitants souhaitent ainsi que soient aménagés des espaces de convivialité où il serait possible de pique-niquer grâce à la mise en place de tables et de barbecues. Ces aménagements doivent être solides et pérennes pour répondre à des usages intensifs.

- La place de la bibliothèque - l'espace entre la bibliothèque ACELEM et le centre médical



Cette place représente un espace de centralité pour les habitants. La bibliothèque, la crèche mais aussi le centre médical amènent un passage important tout au long de la journée. Pourtant, le peu d'aménagements, les nids de poules et la configuration de la place produisent le sentiment d'un espace confidentiel, renfermé sur lui-même. Enfin la présence de « guetteurs » devant la bibliothèque produit un sentiment anxiogène pour les usagers.

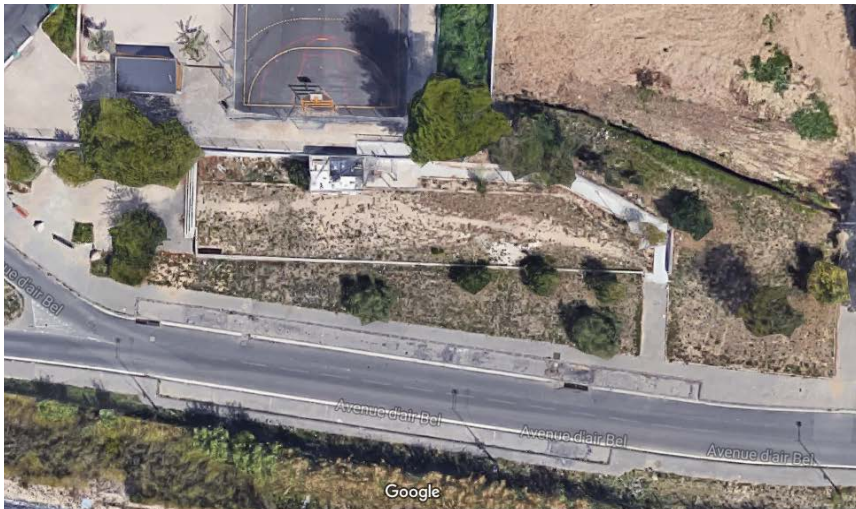
- Les habitants souhaitent ouvrir cet espace et conforter sa centralité :
 - En valorisant les cellules commerciales vides
 - En aménageant l'espace public par la création de jeux intergénérationnels avec par exemple des tables pour les jeux de société (échecs, dames, une table de ping-pong...)
 - En supprimant le stationnement
 - En aménageant et valorisant les accès, notamment aux personnes à mobilité réduite (aujourd'hui les grosses pierres anti stationnement empêchent le passage des PMR)
- Dans le même sens, un aménagement adapté permettrait d'offrir un espace extérieur de qualité au public de la bibliothèque.

« La bibliothèque elle est bien, mais la place devant elle est triste, on ne s'y sent pas bien »



Photos références d'aménagements évoqués durant l'atelier sur les espaces publics

- **Le boulodrome :**



Cette bande de terre à l'abandon, coincée entre l'avenue d'Air Bel et le city-stade a longtemps été un lieu de rassemblement des Chibanis, mais aussi un terrain de boules.

Les habitants proposent de réaménager cet emplacement pour en retrouver ses fonctions initiales :

- Remettre à neuf le terrain de boules,
- Installer un espace pour les "anciens" du quartier, avec des tables pour les jeux d'échecs ou de dames, des chaises et des bancs.



« On voudrait un terrain de boules, quelque chose de simple mais où l'on puisse se retrouver et jouer... »

Cet espace convivial pourrait aussi être planté pour favoriser les ombrages. À proximité, un espace pour se désaltérer et des sanitaires seraient les bienvenus. La question de la gestion des sanitaires sera à déterminer.

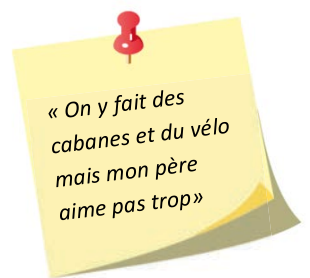


Photos références d'aménagements évoqués durant l'atelier sur les espaces publics

- Le terrain d'aventures



Ce terrain en friche est perçu comme un grand espace d'aventure pour les enfants et un lieu un peu inquiétant pour les parents. Le nom qui lui est donné « terrain d'aventures » résume bien l'ambiance et les usages que les habitants aimeraient conforter tout en traitant la question de l'encadrement et de la sécurité des enfants :

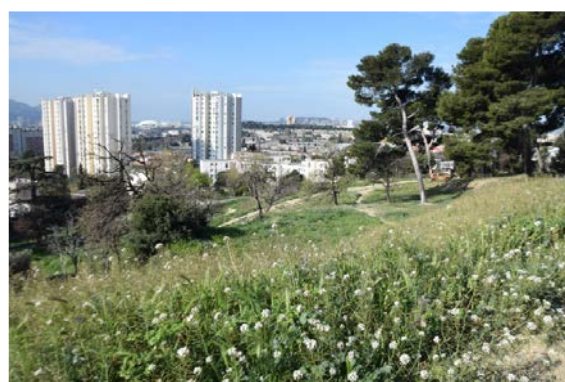


- Aménager un vaste espace de liberté,
- Valoriser les points de vue sur le quartier,
- Créer un parcours sportif,
- Installer une fontaine et de nombreux bancs.



Photos références d'aménagements évoqués durant l'atelier sur les espaces publics

- Le futur parc des Restanques



Cet espace en cœur de quartier est important dans l'imaginaire des habitants et en même temps inaccessible et peu valorisé. L'aménagement du parc est donc très attendu des habitants qui souhaitent :

« Aujourd'hui c'est plus une décharge qu'un parc mais oui c'est une bonne idée ce parc ! »



Préserver l'aspect « naturel » du site :

Les habitants tiennent à la préservation du caractère sauvage de cet espace. Son aménagement doit servir à valoriser l'existant tout en le rendant plus accessible et praticable.

Des aménagements ludiques :

L'idée serait d'aménager des parcours qui valorisent la découverte de la faune et de la flore à travers l'installation de cabanes à oiseaux ou encore de panneaux pour signaler les espèces végétales (arboretum).

Ce parcours serait ponctué d'espaces de pause pour s'asseoir, observer, se reposer ou pique-niquer. Enfin l'idée d'un parcours sportif a été abordé.

La valorisation des points de vue

Dans le même sens, les habitants souhaitent que soient valorisés les points de vue sur le grand paysage. L'idée de l'installation d'une table d'orientation a été donnée.

Une protection contre les deux roues et les quads: Pour éviter les dégradations, les nuisances et pour la sécurité des usagers, le parc ne doit pas être accessible aux deux roues.



Photos références d'aménagements évoqués durant l'atelier sur les espaces publics

- **Rendre plus conviviales les terrasses en pied d'immeuble**



Les cœurs d'îlots sont en général en mauvais état et présentent des espaces plutôt répulsifs. Ils représentent aux yeux des habitants des lieux stratégiques car à proximité immédiate de leur logement. Ils souhaitent donc valoriser ces espaces mais sont prudents quant aux nuisances sonores que pourraient amener ces aménagements et soulignent le fait que ces équipements ne doivent pas compromettre le calme et la tranquillité du voisinage. Ils souhaitent :

« J'habite en rez-de-chaussée, pourquoi pas aménager des petits jardins privés ? »

- L'amélioration de la qualité paysagère de ces espaces
- Un travail sur les pieds d'immeuble
- L'aménagement de petits espaces permettant les rassemblements familiaux et de voisinage.
- Des espaces de jeux pour enfants à une échelle de proximité, surtout pour les tout-petits, permettraient aux parents de ne pas avoir à se déplacer jusqu'au city-stade.
- Enfin, l'eau comme matière à jouer et se détendre est largement revenue lors des ateliers : l'installation de brumisateurs, d'une piscine ou encore de petites aires de jeux aquatiques (pédiluve) à l'échelle des îlots pourraient être appréciée (la question de la gestion et de la surveillance de tels équipements a cependant été soulevée).

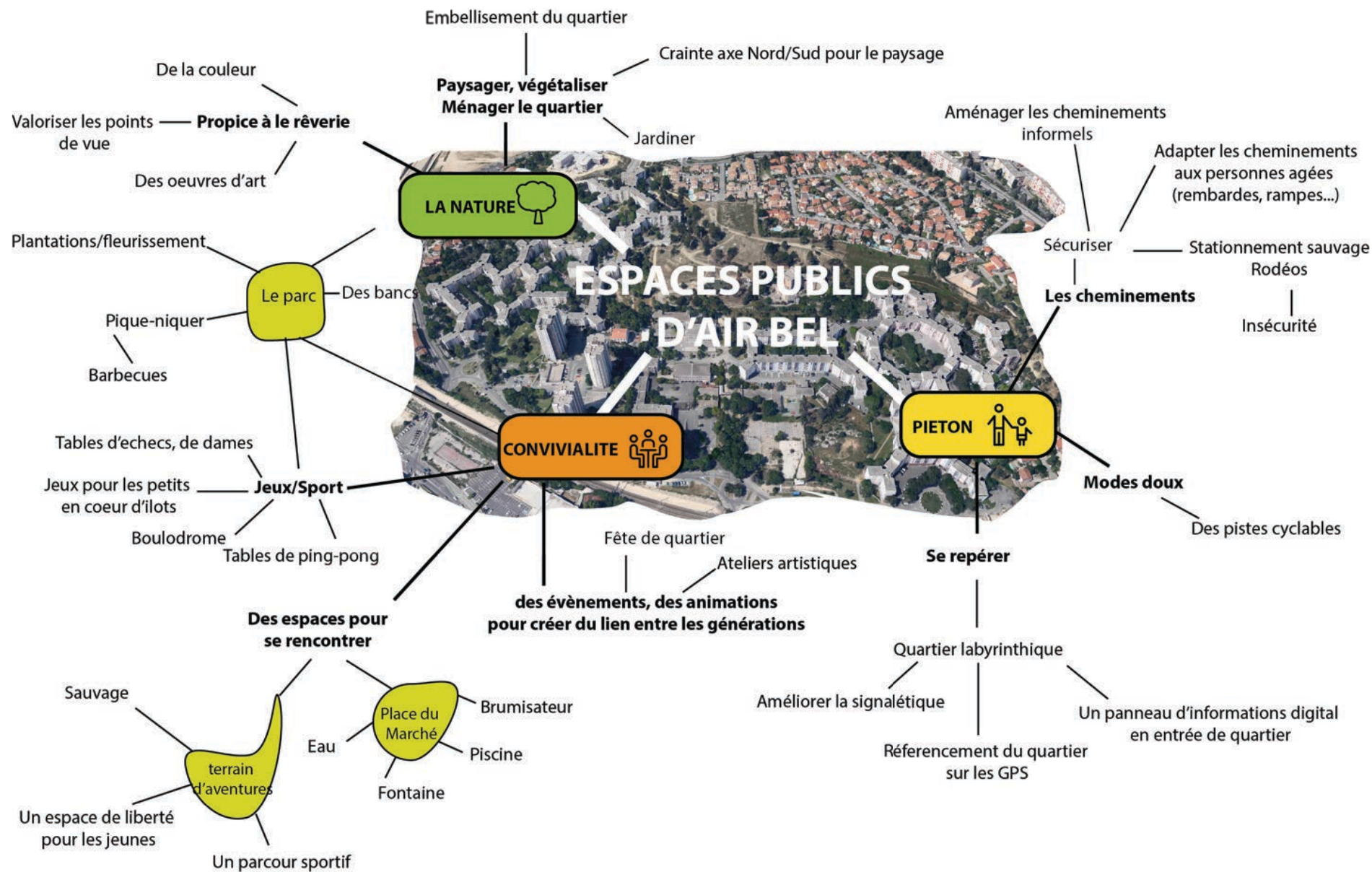


Photos références d'aménagements évoqués durant l'atelier sur les espaces publics

SYNTHESE DES USAGES SOUHAITES PAR ESPACE :

	Pique-niquer	Se retrouver Discuter	Faire ensemble (projet artistique...)	Jouer	Fêter	Faire du sport
Parc du 1 ^{er} rond-point	✓	✓	✓	✓	✓	
Espace proche de la bibliothèque		✓		✓		
Boulodrome		✓		✓		
Terrain d'aventures		✓		✓		✓
Parc des Restanques	✓	✓	✓			✓
Cœurs d'îlots		✓		✓	✓	

SYNTHESE DES REPRESENTATIONS



Constellation de mots représentant les espaces publics vécus ou souhaités par les habitants

2/ PENSER DES EVENEMENTS ET DES ANIMATIONS POUR FAIRE VIVRE LE QUARTIER

CONSTAT :

Si l'aménagement de l'espace public paraît primordial aux habitants, la mise en place d'évènements comme vecteur de lien social l'est tout autant à leurs yeux. Les habitants souhaitent ainsi se réapproprier l'espace commun du quartier en proposant des événements permettant de créer du lien de voisinage.

PROPOSITIONS :

- **Imaginer des évènements pour ponctuer la vie du quartier**

Les habitants mettent en avant l'importance de créer des événements et des animations sur l'espace public comme des espaces-temps (ré)créatifs pouvant être le prétexte à se retrouver et à faire ensemble. Ces moments de rencontres, ces animations ponctuelles ou ces fêtes extraordinaires peuvent participer à une réappropriation intergénérationnelle des espaces publics du quartier et favoriser le vivre ensemble.

- **Penser un équipement dédié à la convivialité** (Salle des fêtes, salon de thé, kiosque)

La convivialité doit être facilitée par l'aménagement d'espaces de rencontres et de sociabilités. Il n'existe pas aujourd'hui de salle des fêtes dans le quartier. Les habitants sont nostalgiques de la salle du « chalet » du centre social qui a accueilli un temps, de nombreux baptêmes et autres anniversaires avant de fermer au public. Les habitants souhaitent donc la création d'un espace de ce type dans le quartier.

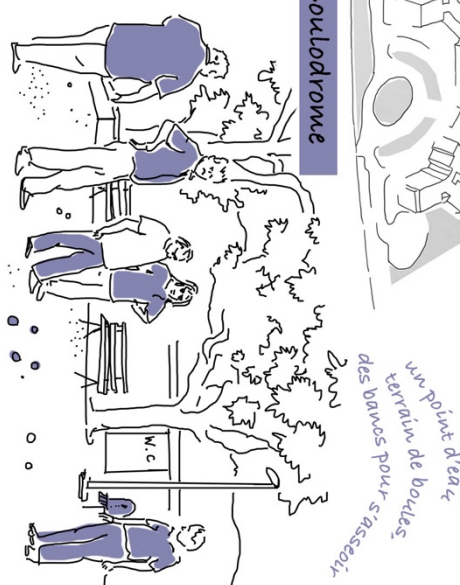
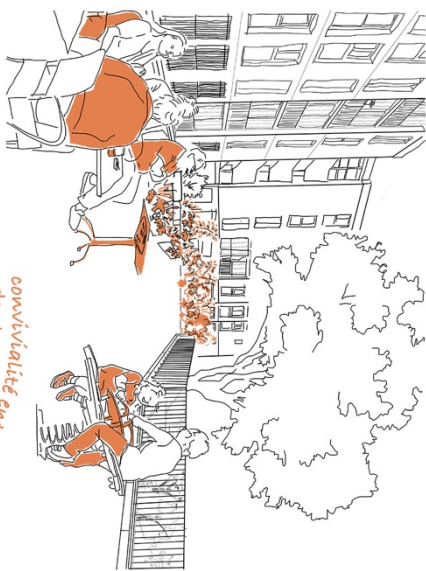
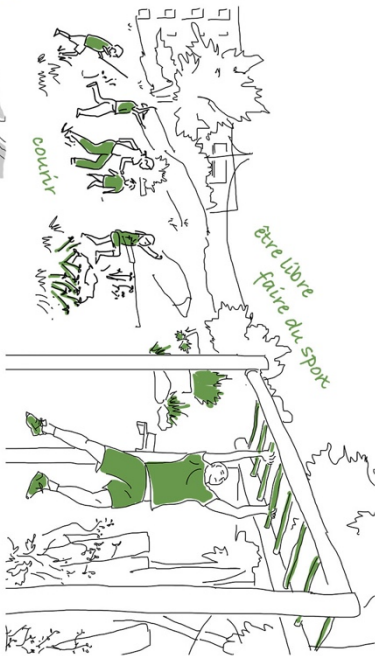
L'idée du réaménagement du centre social en salle des fêtes a été abordé.

La gestion de ce type d'équipement a été soulevé avec une attention particulière à porter sur les règles d'utilisation à instaurer (identification d'un responsable, ménage...)

- **Rétablir un marché alimentaire**

L'offre commerciale est quasi inexistante au centre d'Air Bel. La création d'un marché « alimentaire » pourrait permettre de créer une animation dans le quartier.

Voir partie développement économique



PAYSAGE ET NATURE



CONSTAT

Le nature, la vue sur les collines et d'une manière générale le caractère paysagé du quartier sont des éléments importants dans l'esprit et l'imaginaire des habitants. Ils mettent en avant les nombreux espaces verts et leur attachement notamment aux nombreux arbres du quartier.

Globalement, il y a le sentiment de ne pas être véritablement en ville, un sentiment accentué par le côté résidentiel du quartier mais aussi un imaginaire assez fort autour de la campagne sur laquelle s'est construit le quartier.



Dattier- Air-Bel



Vue sur le grand paysage

PROPOSITIONS :

CONFORTER LA DIMENSION PAYSAGERE DU QUARTIER :

Les habitants souhaitent davantage ménager un site « exceptionnel » plutôt que l'aménager.

Ils n'envisagent pas de grands aménagements mais bien la valorisation de l'existant. Ils pointent particulièrement les petits espaces verts délaissés et donc peu fréquentés malgré les potentialités qu'ils offrent. Ces micro-espaces végétalisés sont très présents dans le quartier et produisent des ambiances calmes et intimes.

Les habitants ont aussi mis en avant les nombreux arbres fruitiers du quartier ; beaucoup d'entre eux ont été plantés directement par des résidents. Ils souhaitent que d'autres arbres fruitiers puissent être plantés dans le cadre de la rénovation urbaine et de manière plus générale ils souhaitent voir de nombreuses plantations vivrières.

Enfin, transformer les terrasses des immeubles comme des espaces à végétaliser a été abordé et notamment par le travail sur la transition avec les rez-de-chaussée.



Jardin derrière le centre social

DES AMENAGEMENTS POUR OBSERVER ET REVER :

Les habitants souhaitent que les aménagements ne soient pas seulement fonctionnels mais incitent à lever la tête et observer l'espace public, le paysage, ce qui nous entoure. La rêverie peut aussi être suggérée à travers l'installation d'œuvres d'art sur l'espace public ; créer la surprise et l'étonnement, faire réfléchir le promeneur et notamment les enfants. Penser des aménagements pour mieux connaître les nombreuses espèces végétales, valoriser les points de vue, redécouvrir des espaces oubliés, et inciter à s'émerveiller devant un site naturel privilégié. L'idée est bien ici de pouvoir apprendre en observant et en déambulant dans le quartier.



Photos références d'aménagements évoqués durant l'atelier sur les espaces publics

PARTICIPER A LA VALORISATION DES ESPACES EXTERIEURS :

Sur le modèle du jardin du centre social, les habitants souhaitent pouvoir s'occuper des petits espaces en pieds d'immeubles à travers du fleurissement ou la création de petits aménagements (bancs, jardinière...). L'idée serait que les bailleurs puissent favoriser cette pratique à travers un programme de soutien à ce genre d'initiative en mettant à disposition matériels et conseils.

« C'est intéressant d'observer les gens, et puis c'est un premier pas pour ensuite les rencontrer. Observer c'est déjà commencer à s'intéresser »



Agave, Air Bel



Allée des platanes

SE DEPLACER



CONSTAT

Les déplacements est une thématique récurrente dans les préoccupations des habitants. Si Air Bel n'est pas coupée par de grands axes de communications et possède de nombreux équipements en cœur de quartier, on remarque une difficulté pour les habitants à se déplacer à pied en toute sécurité pour diverses raisons : stationnement sauvage, mauvais entretien des chaussées, largeur des trottoirs, topographie

PROPOSITIONS

1/ POUR DES CHEMINEMENTS ADAPTES ET ENTRETENUS

- **Un quartier vaste avec du relief**

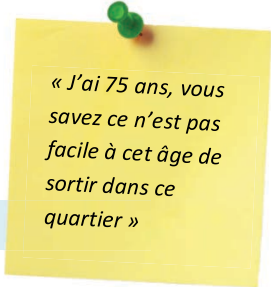
Le quartier d'Air Bel est présenté par ses habitants comme étendu. À cela s'ajoute un dénivelé important qui ne facilite pas les déplacements.

« Franchement monter jusqu'au tramway à pied c'est la galère »

Proposition : Adapter les cheminements au relief pour faciliter les déplacements

- **Un mauvais entretien des trottoirs :**

Nid de poules, mobilier urbain au milieu des trottoirs, trottoirs envahis par la végétation : les habitants mettent en avant le mauvais entretien des cheminements qui sont devenus pour certains « chaotiques » et obligent les piétons à descendre sur la chaussée.



« J'ai 75 ans, vous savez ce n'est pas facile à cet âge de sortir dans ce quartier »

Proposition : Requalification des trottoirs

- **Des parcours incohérents**

L'organisation du tracé des cheminements piétons (nombreuses impasses, zigzag...) est aux yeux des habitants contraignant et rallonge les temps de parcours.

Proposition : Repenser les parcours pour rendre les cheminements plus rapides

- **Des cheminements inadaptés aux Personnes à Mobilités Réduite (PMR)**

Le mauvais état des cheminements et leurs configurations (escaliers, absence de rampes, nids de poules, dénivelé) entraînent une difficulté des personnes à mobilité réduite à se déplacer et participent à une perte d'autonomie. Cela est également valable pour les personnes âgées, femmes enceintes ou mamans avec des poussettes.

Proposition : Adapter les cheminements aux PMR (installation de rampes, rambarde...)

- **Les porches, un danger quotidien**

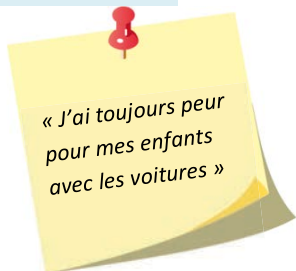
Les habitants pointent les passages sous les porches comme particulièrement dangereux pour les piétons en raison des trottoirs étroits ou même inexistantes ainsi que le mauvais état des murs qui s'effritent à certains endroits.

Proposition : Créer des trottoirs et repenser de manière plus globale les circulations sous les porches.

2/ DES VOITURES PERÇUES COMME DANGEREUSES POUR LES PIETONS

- **Le stationnement sauvage**

Les stationnements des voitures sur les trottoirs entraînent des coupures de cheminements et obligent les piétons à descendre sur la chaussée.



« J'ai toujours peur pour mes enfants avec les voitures »

Propositions :

Installation de potelets sur les trottoirs

Repenser le stationnement dans le quartier pour gagner des places « conventionnelles » (marquage au sol...)

Réouverture de certains parkings souterrains

- **Vitesse excessive des voitures et absence de passage piétons**

Propositions :

Installation des ralentisseurs

Marquage des traversées piétonnes (passage piéton)

- **Rodéos de moto sur les espaces piétons**

De nombreux rodéos de 2 roues entraînent un sentiment d'insécurité, notamment sur l'allée des platanes aux abords des écoles.

Proposition :

Présence plus régulière de la police

Limitier l'accès aux 2 roues par des barrières spécifiques

3/ STRATEGIE DE DEPLACEMENT

Face aux nombreuses difficultés à se déplacer, les piétons mettent en place des stratégies de déplacements qui leur permettent de contourner les obstacles :

- **Cheminement informel**

De nombreux cheminements dans le quartier sont délaissés au profit d'autres trajets informels qui facilitent les déplacements (passage dans les jardinières...). Ces cheminements informels mettent en lumière la difficulté à se déplacer dans le quartier.

Proposition : Aménagement des cheminements informels

- **Traverser des halls**

Au fil du temps, des passages qui permettaient de traverser les ilots ont été murés, ce qui a eu pour effet de rallonger les temps de parcours. En réaction, les piétons empruntent les halls d'immeuble traversant qui leur servent de raccourci mais entraînent des problèmes de gestion pour les bailleurs.



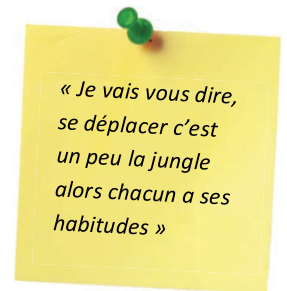
« On finit par traverser les halls d'immeubles, ça permet de couper »

Proposition : Réouverture de certains passages

- **Transport en commun**

Face à la difficulté à traverser le quartier, les habitants qui habitent au sud (en bas du quartier) et qui souhaitent prendre le tram (en haut du quartier) vont préférer prendre d'abord le bus pour rejoindre ensuite le tram. Cela montre bien la difficulté à traverser le quartier.

Proposition : Favoriser la traversée piétonne du quartier



- **Piétons et espaces à risque**

Pour éviter des espaces considérés comme dangereux (notamment liés au trafic de drogue), on observe un contournement de ces espaces. Cette stratégie d'évitement entraîne encore un allongement du temps de parcours des piétons.

Proposition : Rendre les espaces publics du quartier plus sûr

4/ LA SIGNALISATION



Plan du patrimoine ERILIA

Les habitants décrivent le quartier comme labyrinthique. La signalétique qui pourrait aider à se repérer est obsolète ou inexistante. Dans le même sens, les équipements publics sont mal indiqués, ce qui leur donne un caractère confidentiel. Enfin, le quartier est aujourd'hui mal référencé sur les GPS car il est dans sa plus grande part du domaine privé.

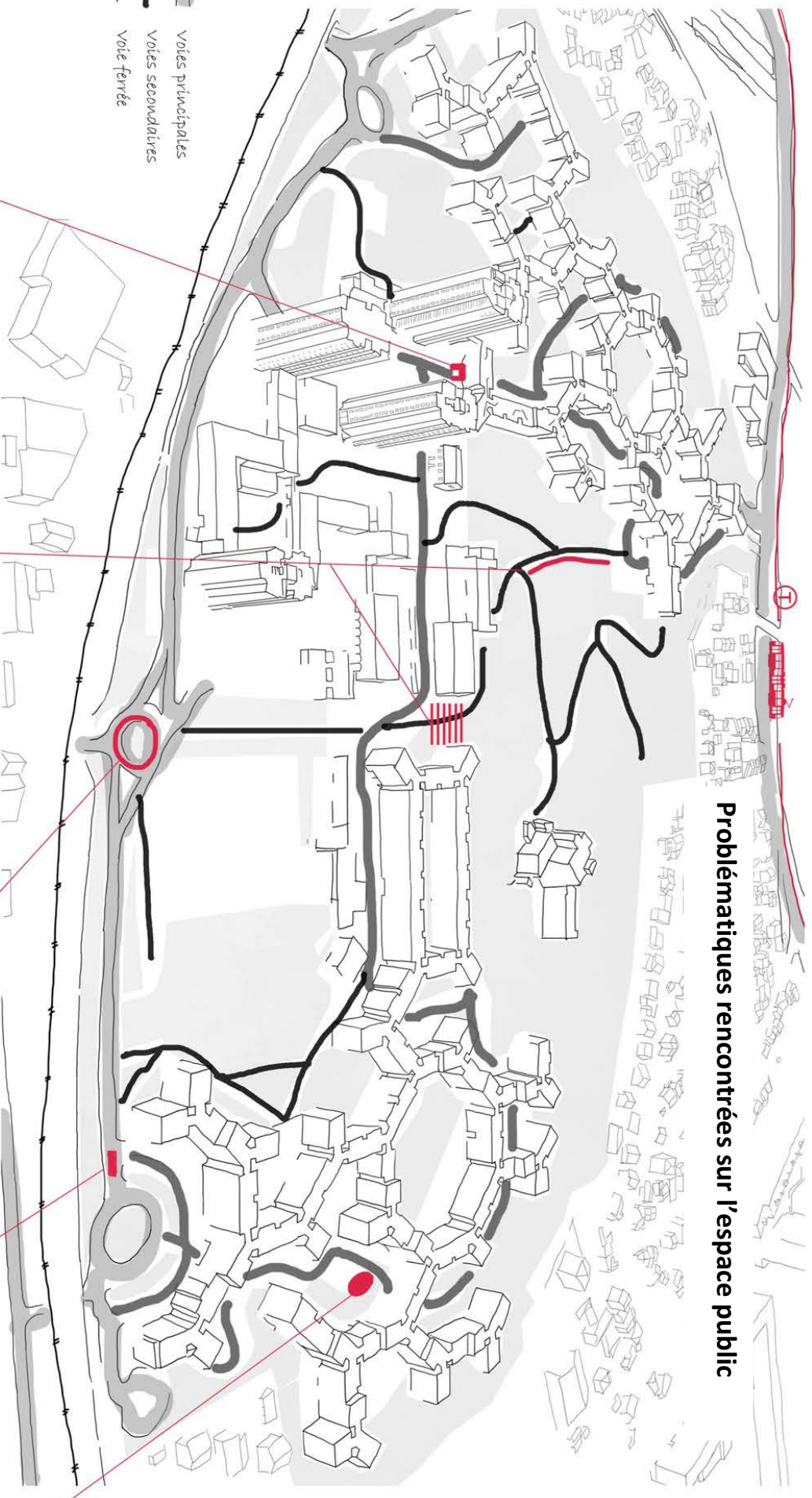
Cette problématique participe à la confidentialité du quartier mais pose aussi problème pour les personnes extérieures au quartier (livreurs, pompiers...)

« À Air Bel si tu cherches une adresse tu trouveras jamais tout seul »

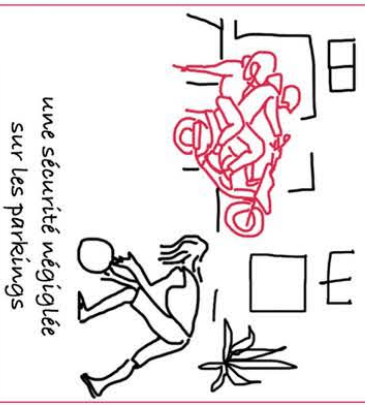
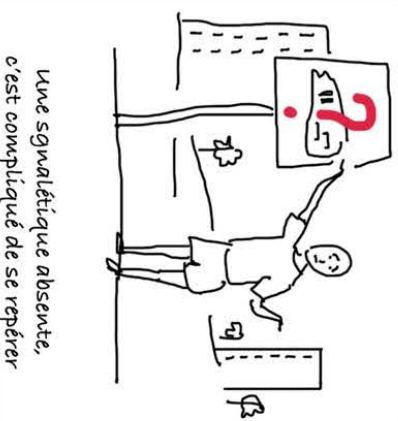
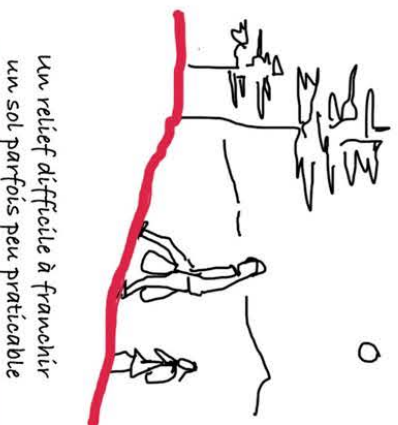
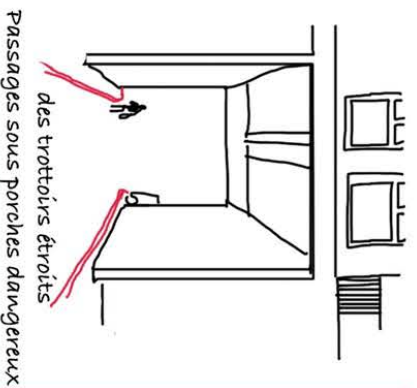
Propositions :

- Repenser la signalétique à l'intérieur et à l'extérieur du quartier en mettant en valeur la numérotation des immeubles ou les panneaux des rues.
- Travailler sur la signalisation des équipements (bibliothèque, centre social, écoles...)
- Penser cette signalétique à l'échelle du quartier pour l'homogénéiser entre bailleurs.
- Faire référencer l'ensemble des rues du quartier sur Googlemap
- Installer un panneau digital d'informations en entrée de quartier pour annoncer les événements qui s'y déroulent.

Problématiques rencontrées sur l'espace public



Voies principales
Voies secondaires
Voie ferrée



FOCUS SUR L'AXE NORD/SUD :



« Franchement cette route, à quoi ça sert et surtout pour qui ?! »

Dans le cadre du PRU, l'un des invariants du projet annoncé est l'aménagement d'une voie automobile N/S qui passera au niveau de l'Allée des Platanes. De nombreux habitants et associations ont exprimé un désaccord et une incompréhension forte sur cet axe. Les inquiétudes se portent sur :

- Les questions de sécurité (au niveau des écoles), problématique des enfants de maternelle qui seraient obligés de traverser la rue pour aller à la cantine le midi.
- Attachement au caractère piéton d'un espace en cœur de quartier, très fréquenté par les habitants (usagers écoles, stade...)
- Une route qui couperait le quartier en deux.
- Un attachement au caractère résidentiel du quartier (une route pour qui ?, Pourquoi?) Les habitants cristallisent leur attention sur cette thématique et ont le sentiment que le PRU ne répond pas aux problématiques urgentes qu'ils vivent au quotidien, notamment autour du logement et de la mauvaise gestion des espaces publics.

Lors d'un atelier d'informations spécifique à cette question, Mme Couët, chef de projet Rénovation Urbaine et M. Viguier, chef du service Accessibilité et Rénovation Urbaine à la Métropole Aix Marseille Provence, ont répondu aux inquiétudes des participants. Ils ont commencé par reprendre le contexte et les objectifs de la création d'une nouvelle rue :

Ils ont ainsi rappelé que le projet de nouvelle rue Nord/Sud est un élément majeur et incontournable du projet, nécessaire pour ouvrir le quartier, l'intégrer dans une trame urbaine plus large, avec des continuités publiques permettant de circuler, d'accéder aux transports, aux équipements, services et commerces dans le quartier et aux alentours. Mais il s'agirait aussi de valoriser des modes de déplacement doux sécurisés (vélos, piétons) et de redonner une attractivité au quartier. C'est un travail sur l'espace public indissociable du projet financé par l'Agence Nationale de la Rénovation Urbaine, au même titre que l'intervention sur les logements.

Il est également rappelé que le principe de cette voirie est acté, mais que son aménagement (étude sur les stationnements éventuels, placettes, mobilier, ...) pourra faire l'objet d'ateliers de concertation avec les habitants.

Tableau synthétique des échanges :

Les thématiques	Problématiques mises en avant par les participants	Réponse de Marseille Rénovation Urbaine et Métropole
La sécurité aux abords des écoles et du stade	La voie N/S créerait, dans sa partie entre les écoles, un danger pour les enfants lors des entrées et sorties d'écoles là où aujourd'hui un espace piéton permet aux parents d'accéder aux écoles en sécurité. Le stade est aussi évoqué comme un espace important dans le quartier où les enfants peuvent se rendre en autonomie, ce qui serait remis en cause avec la voie.	La question de la sécurité des enfants aux abords de l'école est un point essentiel sur lequel l'équipe d'urbanistes doit travailler. Si la rue est un « invariant » du projet, son dessin reste à préciser, en tenant compte des contraintes techniques, mais aussi de l'expertise d'usage des habitants. Aujourd'hui, des emplacements sont réservés, sur le principe d'une rue à double sens avec de larges trottoirs, intégrant au maximum les arbres existants. Au-delà de ce principe de tracé, les aménagements de cette rue ne sont pas arrêtés. Ils ne le seront qu'après de nouveaux échanges avec les habitants, sur la base de dessins et scénarios plus affinés, apportant des réponses à ce souci de sécurité, mais aussi d'accessibilité au terrain de sport qui a déjà été réalisé par la Ville et qui est devenu un lieu de vie important du quartier.
Un espace de convivialité	Les habitants mettent en avant l'allée des platanes comme un espace piéton, un espace de convivialité avec des qualités paysagères. Ils s'inquiètent de perdre un des rares espaces de rencontre du quartier et appréhendent que la nouvelle rue vienne enlaidir cet espace. Ils mettent en avant la nécessité de prendre en compte les usages existants des habitants dans le projet.	La question de « l'allée des platanes », cet espace de convivialité qui s'est conforté avec la mise en service du stade, et malgré la proximité du deal, est bien notée. Au-delà du projet de rue, elle concentre plusieurs attentes auxquelles des réponses devront être apportées en précisant le projet urbain et le traitement plus général des espaces publics aux abords de l'école, pour préserver les usages existants et appréciés des habitants. • La nécessité d'un espace de convivialité rattaché à l'entrée de l'école et à l'accès au stade

		• La qualité paysagère du lieu Ces attentes seront transmises aux urbanistes qui vont travailler cet automne, et qui pourront participer à de futurs ateliers.
La pollution	Inquiétude de l'impact sur la santé (pollution sonore et atmosphérique). Comment sera-t-il pris en compte dans le projet ?	Conscient des inquiétudes soulevées par le projet, la Ville, la Métropole et MRU ont souhaité s'inscrire dans une démarche spécifique d'Etude d'impact sur la Santé pour ce site, ciblé sur la question des voiries. L'Evaluation d'Impact sur la Santé a pour objet d'identifier les éléments du projet urbain qui pourraient avoir des effets favorables ou défavorables sur la santé de la population. Elle est destinée à produire des recommandations visant à éviter les répercussions négatives et à maximiser les effets potentiellement positifs du projet urbain sur la santé. Elle permettra d'intégrer ou de renforcer l'intégration de la dimension « promotion de la santé » dans le projet urbain et en particulier de prendre en compte les besoins des populations dites vulnérables (enfants, personnes âgées, personnes à mobilité réduite, ...). Cette étude, de nature participative, va associer l'ensemble des parties prenantes dont les habitants.
Coupure	Les habitants mettent en avant l'unité du quartier et s'inquiètent que la voie puisse engendrer une coupure Est/Ouest et atténue dans le même temps l'aspect « résidentiel » et « tranquille » du quartier.	Le projet urbain est conçu pour apporter une desserte publique des équipements et services, pour redonner en contrepartie une tranquillité aux secteurs résidentiels, qui sont aujourd'hui traversés par les flux de voitures. Les secteurs de logements pourront ainsi bénéficier d'un traitement qualitatif, paysager, apaisé, de leurs abords, et en

		intégrant une réflexion particulière sur la question des stationnements résidentiels. Par ailleurs, les rues prévues au projet sont des rues ordinaires d'un quartier de ville, traversables et sans rien de comparable avec une voie rapide qui coupe un quartier.
Démolition d'immeubles ?	La route va-t-elle entraîner la démolition d'immeubles ?	Des logements seront impactés à l'entrée Nord, pour ouvrir le quartier, lui donner plus de visibilité et d'attractivité. Se pose également la question des passages sous porches, incompatibles avec une voie publique. Le travail avec les urbanistes et les bailleurs va permettre de préciser les logements qu'il faudra démolir. Le bailleur engagera alors un travail avec chaque ménage concerné, pour préciser les besoins en relogement et accompagner ces démarches de façon individuelle et personnalisée.
La problématique du deal	Inquiétude que la nouvelle rue permette au trafic de drogue de se développer.	Le trafic de drogue prospère entre autre sur l'absence de desserte publique efficace dans le quartier. Le projet urbain devrait donc être une gêne pour ce trafic. Cette question est toutefois un point complexe, et sur ce sujet, MRU, avec les services en charge de la sécurité, pilote une approche spécifique sur les projets urbains marseillais. Une analyse de « prévention situationnelle » (c'est-à-dire de prise en compte de la sécurité dans les aménagements des espaces publics ou privés, pour que ces aménagements gênent le passage à l'acte délinquant et réduisent le sentiment d'insécurité) sera donc menée pour analyser le projet urbain

		d’Air Bel sous ce prisme de la sécurité.
Gaspillage ?	Les abords de l’école maternelle ont été aménagés récemment (création d’escalier et de massifs), la route va-t-elle passer sur cet aménagement ?	Ces aménagements réalisés récemment l’ont été pour être compatibles avec le projet urbain. Ils ne seront pas démolis.
Invariant	N’y a-t-il pas un autre moyen de travailler sur le désenclavement du quartier que par le tracé d’une route entre les écoles ? Et faut-il véritablement désenclaver Air Bel ?	L’objectif d’un Projet urbain financé avec l’aide de l’ANRU est le désenclavement d’Air Bel, pour redonner une attractivité au quartier et permette à une mixité de s’installer – mixité des fonctions, des types de logements, des usages, des personnes fréquentant les espaces... Pour permettre à cette attractivité et à cette mixité de se développer, il faut recréer les conditions de fonctionnement d’un quartier « ordinaire », accessible, ouvert, où chacun peut avoir envie de s’installer, de passer, de s’arrêter... La rue est l’espace public « de base » pour permettre ce fonctionnement et constitue bien un invariant, la condition nécessaire à l’intervention de l’ANRU.
Attractivité du quartier	La route peut-elle amener la création de nouveaux commerces ?	C’est en effet un des moyens pour donner une chance à des commerces de s’installer.

Proposition : Retravailler le tracé de l’axe Nord Sud afin de ne pas impacter l’allée des platanes.

GESTION ET INSECURITE

La gestion des espaces extérieurs est une préoccupation importante des habitants. D'une manière générale, les habitants dénoncent un manque de moyens mis sur l'entretien du quartier et soulignent la dégradation des espaces extérieurs ces dernières années. Il y a donc une réelle attente sur ces questions de gestion des espaces afin d'améliorer le vécu du quartier.

L'entretien des espaces verts et des voiries, la propreté, autant de problématiques que les habitants d'Air Bel souhaitent voir réglées avant même le réaménagement des espaces publics.

De plus, les habitants ressentent un fort sentiment d'insécurité dans le quartier lié à une mauvaise gestion de l'espace public (épaves, éclairage défaillant) mais aussi aux activités de deals ou encore aux rodéos de scooters... Ces activités entraînent une tension quotidienne et un sentiment d'abandon.

LES PROBLEMATIQUES DE GESTION

1/ AMENAGER ET ENTRETENIR DES ESPACES VERTS DE QUALITE

CONSTAT

L'accent est mis sur la problématique de l'entretien peu fréquent des espaces verts (tonte, taille, fleurissement) mais aussi du non renouvellement des plantations.

Beaucoup de comparaisons à « avant » sont faites avec cette idée que les espaces verts étaient de meilleures qualités dans le passé.

La problématique de l'arrosage est aussi mise en avant, notamment celle des fuites d'eau récurrentes dans les massifs. Cette problématique est souvent prise en exemple par les habitants qui y voit une situation de gaspillage à leur charge.

Dans le même temps, les habitants observent que beaucoup de plantations sont dégradées par l'usage intensif qui est fait des espaces et pointent le manque de protection des massifs.



« Les pelouses ressemblent à des champs de patates et en plus on paie une entreprise pour la tonte... »

« Air Bel au premier coup d'œil il y a de la végétation, ok, mais il ne faut pas y regarder de plus près »

PROPOSITIONS

- Augmenter les fréquences d'entretiens des espaces verts
- Mise en place d'une campagne d'embellissement à travers du fleurissement
- Planter des végétaux déjà robustes qui vont mieux résister aux usages « intensifs »
- Protéger les plantations par des ganivelles

2/ ENTRETENIR LA VOIRIE ET LIMITER LA VITESSE DES VOITURES

CONSTAT

Le mauvais état des voiries est mis en avant par les habitants. Les nids de poules fréquents, les trottoirs « défoncés », la signalétique au sol inexistante... autant de facteurs qui rendent l'usage des rues inconfortable voir dangereux.



Les stationnements sauvages, notamment sur les trottoirs sont systématiques. Ils entraînent un danger réel pour les piétons en les obligeant à descendre sur la chaussée. Dans le même temps on observe une vitesse excessive des voitures sur des rues de dessertes, très fréquentées par les piétons, ce qui aggrave le risque et provoque un sentiment d'insécurité.

« Il y a un vrai problème avec la voiture dans ce quartier »

PROPOSITIONS

Engager des travaux d'urgence

- Dans l'attente du projet, refaire les enrobés les plus urgents, reboucher les nids de poules...
- Revoir la signalétique au sol

Limiter l'impact des voitures sur l'espace public

- Limiter la vitesse des voitures (ralentisseurs)
- Repenser le stationnement sur l'ensemble du quartier. La question de la réouverture des parkings souterrains pourra être soulevée.
- Marquer des places de stationnements
- Faire appel à une présence plus régulière de la police dans le quartier

3/ RENFORCER LA PROPRETE

CONSTAT

Le **sentiment d'un quartier sale** domine chez les habitants qui pointent les dépôts sauvages, les jets par les fenêtres, les épaves de voitures et scooter comme des problématiques quotidiennes dans le quartier :

« Le quartier est sale mais c'est aussi l'affaire de tous »

- **Les dépôts sauvages et les épaves**



« *La Rénovation urbaine c'est dans longtemps, il y a des choses à faire tout de suite comme enlever les dépôts sauvages, les carcasses de voitures... c'est dangereux!* »

Les dépôts sauvages jalonnent régulièrement le quartier et posent des problèmes de salubrité. Le temps important pour leur enlèvement est signalé par les habitants alors que la barrière pompière installée en contre bas de la Marylise pour empêcher les dépôts sauvages engendre un déplacement du problème vers les cœurs d'îlots.



Dans le même sens, les habitants pointent les épaves de scooters, notamment dans les halls d'immeubles ainsi que les nombreuses épaves de voitures qui monopolisent les places de stationnement.

- **Les jets par les fenêtres**

Ce phénomène touche presque l'ensemble des immeubles. Les habitants pointent les actes d'incivilités de certains locataires mais aussi le manque d'entretien en pied d'immeuble.



- **Les conteneurs poubelles**

Les habitants mettent en avant les mauvaises pratiques des résidents en termes de collecte des déchets. On observe ainsi de nombreux sacs poubelles posés directement au bas des immeubles ou bien jetés directement par la fenêtre.

Les habitants pointent dans le même temps un nombre important de conteneurs poubelles qui ne sont pas nettoyés régulièrement et qui n'ont plus de couvercle entraînant lors des jours de grand vent un essaimage des déchets dans tous le quartier et attirant les nuisibles.



PROPOSITIONS

Retrait rapide des épaves de scooter/voitures

- Mise en place d'une **campagne de retrait des dépôts sauvages, épaves** en cœur d'îlots et dans les halls d'immeubles avec une meilleure coordination entre la police municipale et le syndic de copropriété sur ces questions.
- Des **barrières pour bloquer l'accès au point de dépôt sauvage**

Stopper les jets par les fenêtres

- Mise en place d'une **campagne de ramassage des déchets** en pied d'immeuble
- Travail de **sensibilisation** mais aussi de **verbalisation** auprès des résidents

Améliorer le système de collecte des ordures ménagères

- Installation de poubelles enterrées (Borne d'Apport Volontaire Enterrée)
- Mise en place de logettes pour ranger les conteneurs
- Installation de corbeilles et de cendriers extérieurs
- Sensibilisation au tri sélectif

4/ AMELIORER LES RESEAUX

CONSTAT

La problématique des réseaux est évoquée à travers les nombreux signalements des mauvaises odeurs, moustiques et rats. Les bouches d'égout débordent lors de fortes pluies.



Un habitant a présenté les problématiques liées aux canalisations au niveau de son immeuble.

INFORMATION

En 2017, dans le cadre de la rénovation urbaine des travaux de réfections des réseaux seront réalisés pour remédier à ces problématiques

5/AMELIORER L'ECLAIRAGE

CONSTAT

Les habitants pointent le **mauvais état général de l'éclairage** dans le quartier.

Les lampadaires sont obsolètes et ne fonctionnent pas toujours bien. Certaines rues ou espaces du quartier deviennent ainsi difficilement praticable la nuit et participent à un certain **sentiment d'insécurité**, alors que d'autres ne s'éteignent pas la journée et donnent l'impression d'un gaspillage à la charge des locataires.



PROPOSITION

Repenser l'éclairage de manière cohérente et qualitative sur l'ensemble du quartier

LIMITER LE SENTIMENT D'INSECURITE SUR LE QUARTIER

Le **sentiment d'insécurité** est lié à des facteurs multiples. Il est souvent de l'ordre du ressenti en lien avec une ambiance urbaine singulière liée au deal et au mauvais entretien des espaces publics (épaves, dépôts sauvages...).

Ces activités entraînent une tension perceptible sur l'ensemble du quartier, des stratégies d'évitement dans les parcours quotidiens sont élaborées par les habitants.

De manière générale, un sentiment d'abandon sur ces questions est à noter. Les habitants se sentent **stigmatisés par la mauvaise image** du quartier. Ils citent les taxis qui ne veulent pas rentrer dans le quartier la nuit ou encore les personnes en recherche d'emploi qui changent leurs adresses sur leurs CV.



« Les pompiers ne viennent pas, il n'y a plus de livraisons à cause de la réputation »

« Les bruits des moto-cross, le deal, on n'est pas à l'aise »



CONSTAT

- **Le deal**

Le deal est cité comme une problématique omniprésente dans le quartier et revient dans presque tous les discours. Il est ainsi présenté comme faisant partie intégrante de la vie du quartier. Il amène une tension permanente chez les habitants qui le présente comme un fléau dans leur vie quotidienne alors que d'autres expriment plutôt un discours de renonciation et de fatalité.

On remarque cependant que les habitants dans leurs discours font bien la différence entre l'activité du deal qui pose problème et les jeunes qu'il faut aider « *Du travail pour les jeunes, qu'ils s'en sortent* ».

Deux stratégies ressortent chez les habitants:

- Ne pas s'attaquer au réseau et sacraliser les équipements publics (écoles, crèches, bibliothèque) pour que le deal n'ait pas d'impact sur ces espaces
- S'attaquer directement au deal sans quoi il n'y aura pas de tranquillité

- **Les rodéos de scooters**

Les **rodéos quotidiens** de scooters, quads et voitures **sur les espaces piétons** créent des conflits d'usages forts entraînant des accidents et des nuisances sonores.

- **Les chiens d'attaque**

Enfin, **les chiens d'attaque** non tenus en laisse, notamment sur le terrain de sports ont été évoqués.

PROPOSITIONS

Réinvestissement du quartier par les pouvoirs publics

Présence plus régulière d'une police de proximité

Sécuriser les entrées d'école

Proposer un local pour le rassemblement des jeunes avec un accompagnement

Impliquer les jeunes dans des projets pour valoriser le quartier (artistique, jardinage)

DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE ET EQUIPEMENTS



Le projet de rénovation urbaine d'Air Bel est positionné dans la vallée de l'Huveaune, très active économiquement.

Cette localisation est favorable au développement économique du quartier. Cependant l'implantation de commerces est d'abord d'initiative privée. Les pouvoirs publics peuvent, quant à eux, jouer sur l'attractivité du territoire pour attirer une offre commerciale à travers :

- L'accessibilité du territoire,
- Le cadre de vie,
- L'implantation d'équipements
- Des politiques incitatives (zones franches...).
- Des partenariats avec les bailleurs pour la location de locaux commerciaux

Les habitants souhaitent :

- Améliorer l'offre mais surtout l'accessibilité commerciale avec notamment un marché alimentaire au cœur d'Air Bel
- Enrichir les équipements, notamment de loisirs (salle de sport, piscine...)
- Développer les services, notamment de proximité (mairie annexe, commissariat de police...)
- Trouver des solutions pour l'emploi des habitants du quartier, notamment pour les jeunes.



Carte synthétique (non exhaustive) des commerces, services et équipements à Air Bel, identifiés par les participants de l'atelier. On remarque qu'au sein du quartier on retrouve de nombreux services et équipements alors que les commerces sont situés en périphérie.

1/ AMELIORER L'OFFRE ET L'ACCESSIBILITE COMMERCIALE

CONSTAT

- Les petits commerces de proximité aux franges du quartier :

On s'aperçoit qu'une offre importante de commerces de proximités (coiffeur, boucherie, opticien...) est positionnée aux franges du quartier, notamment au sud sur l'avenue Jean Lombard, mais aussi à l'Est sur le boulevard Bertier, et au Nord dans la zone commerciale Gaston Flotte.

Certains participants se rendent dans les commerces du Nord et de l'Est en voiture, mais la plupart de ces commerces de petites tailles sont largement accessibles à pied. Les participants mettent cependant en avant le mauvais état des cheminements piétons et le manque de sécurité pour y accéder.

A l'intérieur du quartier, la pharmacie est le seul commerce existant. Face à ce désert commercial, les habitants mettent en avant une problématique d'accessibilité pour rejoindre les commerces existants sur son pourtour. On remarque dans le même temps que l'ensemble des commerces à proximité d'Air Bel ne sont pas toujours bien identifiés par les habitants du quartier.

- Les grandes surfaces

La cartographie montre une **offre importante de supermarchés** (classique et discount) à proximité du quartier, à la fois au Nord mais aussi au Sud. Les habitants s'y rendent principalement en voiture.

Il n'y a pas de manque sur ce type de commerces.

- Le marché

La place du marché est aujourd'hui déserte.

Cette place est peu pratiquée, voir évitée par les habitants et investie par le trafic de drogue.

Il existe une vraie demande pour un marché alimentaire en cœur de quartier, notamment des femmes qui vont aujourd'hui à Noailles pour faire leurs courses. L'implantation d'un marché représentera pour elles un gain de temps important.



Place du marché déserte.



« Un marché ça mettrait de la vie dans le quartier et surtout ça serait super pratique »

- Les commerces ambulants

Il y a aujourd'hui peu de commerces ambulants dans le quartier.

Il existe un glacier qui vient le dimanche à la belle saison. Il est très apprécié et participe à l'animation de l'espace public. Une camionnette qui vend du poisson est aussi présente devant les écoles deux fois par semaine, mais de manière informelle.

PROPOSITIONS

- **Améliorer l'accessibilité piétonne** menant aux commerces existants sur le pourtour du quartier d'Air Bel.

- **Améliorer la signalétique commerciale** afin que les habitants du quartier identifient mieux l'ensemble des commerces à proximité d'Air Bel.

- **Créer un marché en cœur de quartier** : Le marché serait dans le même temps vecteur d'animation en créant un espace-temps de convivialité. La création de ce marché pourrait être réfléchi en parallèle du réaménagement de la place du marché dans le cadre de la Rénovation Urbaine, avec notamment des travaux d'accès à l'eau et à l'électricité pour les futurs commerçants. La gestion des déchets et du stationnement générée par l'implantation du marché devra être prise en compte.

Les habitants peuvent-ils créer un marché à Air Bel?

Dans le cas d'Air-Bel, le terrain appartient au syndic de copropriété, celui-ci est donc décisionnaire.

Cela peut donc passer par un collectif d'habitants qui porte le projet auprès du syndic, accompagné dans sa démarche par le service Politique de la Ville de la Métropole par exemple.

- Enrichir l'offre commerciale sur le quartier par :

- **Une laverie** : la plus proche est dans le quartier de la Grognarde mais reste trop éloignée pour s'y rendre à pied
- **Un cordonnier**
- **Un traiteur** avec des prix accessibles pour les habitants du quartier
- **Une boulangerie** : il en existe plusieurs sur le pourtour du quartier. Cependant, les cheminements ne sont pas sécurisés pour y accéder et plus particulièrement pour les enfants (avenue Jean Lombard à traverser sans feu)
- **Proposer une offre de restauration rapide type foodtruck** afin de répondre à un véritable besoin de restauration inexistant aujourd'hui en cœur de quartier. Cette offre pourra également créer une animation sur l'espace public (notamment dans le futur parc des Restanques, ou près d'un futur boudrome).
- **Accompagner les commerçants**



Exemple de Camion traiteur - Rennes



Exemple de restauration rapide sous forme de kiosque - Melun

2/ ENRICHIR LES EQUIPEMENTS

CONSTAT

A l'inverse des commerces, une majeure partie des équipements utilisés par les habitants se trouvent à l'intérieur du quartier.

Au niveau scolaire, de la crèche jusqu'au primaire, l'ensemble du spectre est couvert. La proximité du collège et du lycée est appréciée. Le besoin de réhabilitation de la crèche a été évoqué notamment les revêtements extérieurs désignés comme dangereux en cas de chutes.

Au niveau culturel, les habitants mettent en avant la proximité des centres sociaux, celui du quartier, mais aussi celui de la Rouguière ou encore de la Dominique, largement fréquentés par les habitants d'Air Bel, avec une offre variée et accessible à tous.

La mosquée est vue aussi comme un équipement important dans le quartier. Ses usagers mettent cependant en avant sa faible capacité d'accueil par rapport aux besoins réels et les mauvaises conditions de prières.

Les équipements de loisirs sont vus comme restreints. Les participants ont évoqué le besoin :

- D'une salle de sport - la plus proche se trouve au nord du quartier à proximité du lycée (excepté la salle de boxe)
- D'une piscine - équipement très éloigné d'Air Bel
- D'un terrain de cross répondant à l'usage fréquent des quads et moto-cross par certains enfants et adolescents dans le quartier. Remarquons cependant qu'un terrain de moto-cross nécessite une grande étendue exclusivement dédiée à cet usage et assez éloignée des habitations pour ne pas engendrer de nuisances sonores.
- Des petites structures de jeux à l'échelle des îlots (balançoires, mur d'escalade, toboggans, trampolines...)
- Enfin, des équipements de rencontre et de convivialités pour se retrouver et notamment pour le public jeune.



« Un lieu à disposition des jeunes pour organiser des événements, pouvoir faire des activités, des fêtes ».

PROPOSITIONS

- Offrir des équipements de loisirs :

- Une salle de sport publique, avec notamment une offre pour les femmes
- Une piscine
- Un terrain de cross
- De petites structures de jeux à l'échelle des îlots (balançoires, toboggans, trampolines...)

- Conforter et élargir la vocation de rassemblement du stade.
- Proposer des équipements de convivialité et de rencontre :
 - Une salle pour les jeunes.
 - Un salon de thé/café
 - Une salle des fêtes
- Rénover la crèche et son espace extérieur
- Augmenter la capacité de la mosquée et améliorer ses conditions d'usages.

3/ DEVELOPPER LES SERVICES

CONSTAT

De la même manière que pour les équipements, le quartier possède un nombre important de services en cœur de quartier.

Le centre médical est cité comme un service primordial avec de nombreuses spécialités (médecin généraliste, kiné, infirmier). Il manque cependant un service de radiologie, aujourd'hui présent sur le quartier de la Pomme, ou encore des spécialités comme la dermatologie, la gynécologie, l'orthophonie et l'orthodontie.

Des services administratifs viennent aussi à manquer : la mairie du 11^e et 12^e arrondissement est à environ 30 minutes à pied (avenue Boulaya d'Arnaud dans le 12^e arrondissement) et le commissariat de police le plus proche est à plus de 45 minutes en transport en commun dans le quartier de Saint Marcel. L'éloignement de ces équipements « de base » accentue le sentiment d'abandon des pouvoirs publics que ressentent les habitants.

Les services liés à l'emploi sont aussi cités, le pôle emploi de rattachement des habitants d'Air Bel se trouvant à la Valentine, à plus de 30 minutes en transport.

Enfin, Air Bel accueille plusieurs associations qui offrent des services à la personne (secours populaire, banque alimentaire, association de locataires...). Ces associations, en facilitant le quotidien des habitants, participent au mieux vivre dans le quartier.

Dans le même sens, le centre social accueil de nombreuses permanences comme la CAF, une plateforme de service publique, un accès aux droits, un point écoute santé ou encore un écrivain public.

PROPOSITIONS

- Améliorer l'offre de services publics de proximité avec l'implantation :

- D'une mairie annexe
- D'un commissariat de police.

- Augmenter les services d'aide à la recherche d'emploi avec l'implantation :

- D'une antenne ou une permanence de Pôle-emploi sur le quartier
- D'une mission locale pour les jeunes

- Installer une connexion wifi dans le quartier

- Améliorer les services de santé en proposant un service de radiologie, dermatologie, gynécologie ou d'orthophonie et d'orthodontie.

-La création d'une bourse de services dans Air Bel, une sorte de « Bon Coin » dédié aux habitants d'Air Bel (troc, petites annonces...) sous forme de tableau d'affichage ou d'un site internet.

4/ TROUVER DES SOLUTIONS POUR L'EMPLOI DES HABITANTS DU QUARTIER

CONSTAT

- L'emploi des jeunes sur le chantier de rénovation urbaine.

Pour les habitants, la question des emplois dans les futurs chantiers de la Rénovation Urbaine doit être abordée. Ils souhaitent ainsi pouvoir profiter des emplois créés par le chantier et veulent notamment que les jeunes du quartier puissent en bénéficier. Très préoccupés par la problématique de l'emploi, les habitants se disent prêts à se mobiliser pour faire entendre leurs revendications.



« Du travail pour les jeunes du quartier et des formations »

- La micro-activité à Air-Bel

Des activités informelles et ponctuelles dans le quartier ont été présentées par les habitants :

- activités de cuisine type traiteur dans les appartements.
- activités de mécanique directement dans la rue ou dans des garages.

- vendeur ambulant de poisson venant une à deux fois par semaine devant les écoles avec sa camionnette.

PROPOSITIONS

- Considérer la question de l'emploi des jeunes dans le projet de renouvellement urbain

- Transformer la microéconomie en une potentialité

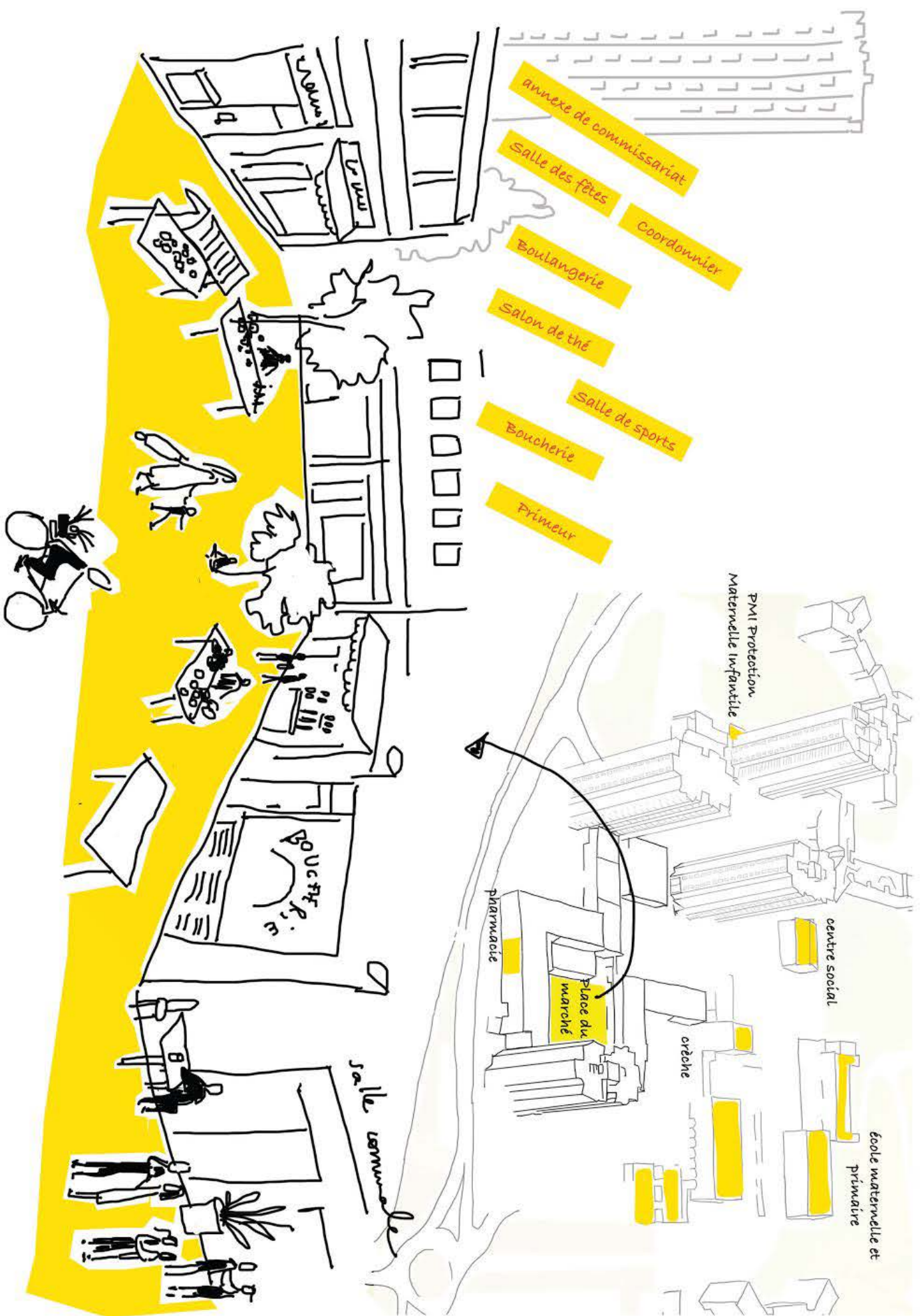
Mettre en avant les savoir-faire des habitants pour contribuer au développement d'une dynamique économique dans le quartier (cuisine, mécanique...).

-Mettre en valeur les locaux inutilisés

Mettre à disposition des locaux adaptés pour accompagner les dynamiques habitantes.

Il existe à Air Bel de nombreux locaux vides, notamment sur la place du marché. Ces locaux sont vus comme une richesse pouvant participer au développement économique du quartier. Plusieurs idées ont été évoquées comme l'implantation d'activités de services type bureaux ou encore celles d'associations et notamment d'un garage associatif ou d'une cuisine collective.

-Accompagner les commerçants dans leur implantation dans le quartier, Favoriser l'émergence d'un réseau de commerçants dans et autour d'Air bel pour permettre un développement de l'activité économique



Synthèse des ambiances proposées par les habitants

HABITAT



Le logement est l'une des thématiques principales évoquée par les habitants ; il y a une grosse attente sur les réhabilitations des logements, notamment dans le calendrier de mise en œuvre du PRU et dans le même temps des inquiétudes sur les types de travaux et les relogements possibles.

Le peu d'éléments concrets communiqués entraîne un flou propice aux inquiétudes des résidents.



« Dans le projet, un nouveau parc c'est bien, mais l'important c'est d'abord de rénover les logements »

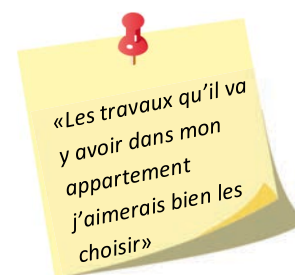
Il y a une attente importante sur la consultation des résidents sur cette thématique. Les habitants souhaitent être informés et pouvoir dialoguer avec les bailleurs au plus vite et tout au long du PRU. Le risque serait de laisser un flou se développer.

1. PARTICIPER AUX REFLEXIONS SUR LES OPERATIONS

CONSTAT :

Si les habitants mettent en avant un attachement à leur logement, leur fonctionnalité, la bonne exposition, le peu de vis-à-vis, la vue et la luminosité, ils soulignent de manière générale leurs mauvais états, notamment les wc, les balcons, les volets ou encore l'isolation. Mais aussi « des problèmes graves d'humidité et de chauffage », la présence de moisissures sur les murs. La problématique de l'eau a été évoquée à de nombreuses reprises. Il y a une inquiétude sur sa qualité. Dans le même sens, les habitants soulignent le manque d'entretien des parties communes, les boîtes aux lettres cassées, les pannes d'ascenseurs et les problématiques de chauffage récurrentes.

Il y a donc une réelle attente sur les travaux qui seront mis en œuvre mais dans le même temps les habitants expriment des inquiétudes sur les types de travaux qui seront réalisés, notamment les possibles démolitions et les relogements qu'elles entraîneraient. Enfin, les notions de restructuration, réhabilitation et rénovation sont encore floues pour les habitants.



LES PROPOSITIONS :

1. **Faire des travaux sur les logements une priorité de la rénovation urbaine**

Pour beaucoup, l'urgence concernant les logements (problème d'humidité, absence récurrente de chauffage, insalubrité, ...) doit être prioritaire sur toute intervention dans le quartier et notamment en termes de temporalité.

2. **Mettre en œuvre de petits travaux d'urgence avant les opérations plus importantes**

- Eléments de réponse des bailleurs :

> Ce n'est pas dans l'intérêt des bailleurs de laisser traîner de petits problèmes au sein des logements, car ils risquent de s'empirer, et plus tard, l'intervention coûtera plus chère. Les entretiens courants continuent. Les gros travaux se feront avec le PRU.

3. **Pouvoir décider de rester ou partir du quartier en cas de relogement**

- Eléments de réponse des bailleurs :

> Les bailleurs s'engagent à répondre aux besoins de chacun. Une équipe sera mise en place pour accompagner les familles. Si la personne souhaite déménager dans un quartier où le bailleur ne dispose pas d'un parc de logements, une demande sera faite auprès d'autres bailleurs. Le relogement (taille du logement et localisation) ne sera pas imposé mais devra correspondre à la situation du ménage.

> Sur d'autres quartiers en rénovation, certains bailleurs ont l'habitude de mettre en place des "Guides du relogement" ou "Chartes du relogement", en travaillant avec les associations de locataires.

> Généralement, la procédure est la suivante : le bailleur cherche un logement qui correspond à la demande de l'habitant (taille du logement, lieu, ...), le propose à la famille

et l'accompagne dans la visite, puis dans les démarches de déménagement en cas d'accord, avec une prise en charge des frais induits. Il peut aller jusqu'à trois propositions différentes.

A noter : Globalement, les procédures de relogement sont très encadrées et assez similaires chez l'ensemble des bailleurs.

> Les projets de rénovation sont des opérations longues. Sur les parties à démolir, il y a toujours un premier et un dernier relogé. Une attention particulière sera donc portée sur le cadre de vie et la sécurité quotidienne, en lien avec tous les acteurs du projet.

4. Participer au choix et à la nature des travaux qui vont être exécutés

- Eléments de réponse des bailleurs :

> La réhabilitation concerne les logements, mais aussi les façades, les parties communes, etc. Il y a une approche complète, pour traiter l'ensemble des problèmes (exemple de la toiture : la réhabilitation de la toiture permet de lutter contre les moisissures à l'intérieur du logement).

> Les experts techniques seront mobilisés, leur diagnostic sera complété par les experts habitants. Par exemple, sur d'autres réhabilitations, des questionnaires ont été soumis aux habitants. Des études vont être faites avec un Bureau d'étude.

5. Ne pas subir d'augmentation de loyers

Eléments de réponse des bailleurs :

Si le ménage est concerné par une réhabilitation : s'il y avait des augmentations de loyer (c'est possible dans le cas de réhabilitations lourdes), elles sont de toute façon très réglementées ; elles doivent être présentées avec la liste des travaux aux associations de locataires et votées pour pouvoir être mises en œuvre.

- Si le ménage est concerné par un relogement lié à une démolition (cf renvoi "en cas de relogement comment ça se passe")

- Si le ménage est concerné par une mutation : Il peut être proposé un nouveau loyer lié au nouveau logement, et un accompagnement personnalisé pour proposer des solutions adaptées à la situation des ménages.

6. Réduire au maximum les nuisances pendant les travaux

- Eléments de réponse des bailleurs :

> Les mesures nécessaires seront prises pour limiter le plus possible les gênes, inévitables au moment des travaux.

> Les bailleurs réfléchissent ensemble à la possibilité d'installer un lieu calme au sein du quartier où les habitants pourraient venir passer du temps en journée lors de travaux au sein de leurs logements.

7. Profiter des opérations de rénovation urbaine pour pouvoir changer de logement si on le souhaite

Certains habitants souhaitent pouvoir changer de logement pour un plus petit ou un plus grand appartement, selon les situations.

- Eléments de réponses des bailleurs :

> Aujourd'hui, la disponibilité de petits logements sur le quartier est faible. C'est aussi pour répondre à ces demandes et à une diversité de populations que des restructurations pourront avoir lieu, afin de diversifier l'offre. Aujourd'hui, les demandes enregistrées prennent du temps car il n'y a pas d'offres.

> L'organisation de ces "mutations" de logements est en réflexion par les bailleurs, qui réfléchissent aux possibilités de mutualiser leurs offres. Ainsi, en fonction des besoins et des disponibilités, les habitants demandant une mutation pourraient être invités à changer de parc d'habitation.

> Il faut toujours faire une demande écrite auprès de son bailleur, pour se faire attribuer un numéro.

2. FAVORISER LE DIALOGUE RESIDENTS/BAILLEURS :

CONSTAT DES HABITANTS

- **Une communication trop souvent "à sens unique" et des gestionnaires manquant de « pouvoir d'agir »**



Des permanences des gestionnaires de chaque bailleur ont lieu de manière régulière dans la semaine. Chaque bailleur a un bureau avec une équipe de gestionnaires accueillant les locataires pour leurs demandes. Or, **les horaires d'ouvertures** diffèrent selon les bailleurs et ne sont pas toujours en adéquation avec les horaires de vie des locataires (des créneaux assez courts, en journée). Des contacts téléphoniques sont cependant possibles en dehors de ces créneaux.

D'autre part, les participants soulèvent la problématique **des différents niveaux hiérarchiques entre les gestionnaires sur le terrain et les agences** qui ne permettent pas d'avoir des réponses rapides, puisque les gestionnaires ne sont que relais auprès des bailleurs et techniciens.

Les habitants pointent du doigt un fonctionnement administratif lourd, où le gestionnaire sur site n'est pas au courant de tout et a très peu de solutions à apporter aux locataires.

"Ça ne peut plus durer, on ne se sent ni écouté, ni compris par nos bailleurs, il faut recréer de la confiance c'est primordial".

Comme évoqué en introduction, plusieurs participants soulèvent **un manque de suivi des demandes effectuées** auprès des gestionnaires des bailleurs, qui restent régulièrement sans réponses. S'il y a une réponse, les habitants disent qu'elle n'est souvent pas argumentée et sans possibilité de recours pour les locataires ou avec des délais d'interventions trop longs face à certaines urgences. Certains locataires, tout comme les associations de locataires, usent régulièrement de lettres recommandées restant sans réponses ou sans interventions. Enfin les associations de locataires disent avoir du mal à obtenir les justificatifs de charges, ce qui entretient un climat de méfiance.

Des tensions se sont ainsi installées, ne favorisant pas le dialogue des habitants avec les gestionnaires de proximité.

Eléments de réponses des bailleurs :

> Les bailleurs entendent cette problématique et s'engagent à faire un état des demandes en cours. **Ils proposent de réaliser un état des lieux plus précis chacun en interne et également avec le syndic, pour permettre une analyse plus fine de la situation du dialogue bailleurs/habitants afin de trouver les solutions les plus adaptées.**

- **Un flou sur le fonctionnement du syndic, des bailleurs et des associations de locataires**

Les habitants ont du mal à appréhender la répartition des fonctions entre syndic et bailleurs : quelle organisation, quelles compétences et rôle de chacun ?

De même, il existe aujourd'hui plusieurs associations de locataires à Air Bel : l'Amicale des Locataires, Il fait bon vivre dans ma cité, et la CLCV. Chaque association est en charge de dialoguer avec un bailleur attitré pour faciliter la communication. Néanmoins cette répartition est parfois floue et les demandes des locataires aux associations portent souvent sur les 3 bailleurs. De plus, certains ne connaissent pas l'existence de ces associations, notamment les nouveaux arrivants.

« Il n'y a pas de discussion, que des rapports de force ».

> Pour rappel, **les bailleurs gèrent ce qui touche aux logements, tandis que le syndic a en charge les espaces extérieurs.** Il est à noter que les procédures et modalités d'intervention diffèrent entre syndic et bailleurs, mais également pour chaque bailleur.

De plus, l'intervention du syndic nécessite un accord préalable des bailleurs, ce qui peut engendrer des procédures plus longues.

> **Les associations de locataires représentent chacune un bailleur.** Elles peuvent informer les résidents sur leurs droits, être relais auprès des bailleurs pour faire remonter des problématiques, ou accompagner les résidents dans leurs démarches. Les bailleurs communiquent régulièrement avec les associations de locataires. Toutefois, ils ne pourront traiter que les demandes concernant leur patrimoine.

«Les associations de locataires peuvent aider à mieux comprendre les problématiques des résidents»

- **Un manque de transparence sur les charges de copropriété du syndic ou certaines augmentations de loyer**

Les habitants souhaiteraient avoir accès au détail des charges lors d'une augmentation de loyer mais aussi avoir un regard sur les contrats avec le syndic.

> Les bailleurs rappellent qu'un point sur les charges est organisé de façon régulière chaque année avec les associations de locataires, légitimes pour faire remonter ces questions.

PROPOSITIONS :

Instaurer une relation de confiance entre bailleurs et résidents à travers un dialogue restauré et des outils repensés :

Outils en place	Difficultés/réussites	Propositions des habitants participants
Permanences des gestionnaires sur site	Des horaires d'ouverture pas adaptées Des gestionnaires « relais » qui ne peuvent apporter des réponses rapides aux habitants	Embaucher davantage de gestionnaires pour gérer les demandes, Développer les amplitudes horaires des permanences, Former mieux les gestionnaires (contact humain, accompagner les habitants, "facteur social" ...), Travailler avec les jeunes du quartier pour épauler les gestionnaires.
Lettre recommandée des habitants aux bailleurs	Outil le plus utilisé par les habitants Peu de retours sur le suivi des demandes	Rendre le suivi des demandes plus efficace et lisible pour éviter de passer par la procédure classique des lettres recommandées.
Plateforme téléphonique (Logirem)	Peu utilisée. Peu d'habitants en ont connaissance Temps d'attente important Peu de retours sur le suivi des demandes	Etudier la pertinence de cet outil, et en fonction, communiquer davantage sur son existence, Renforcer le suivi des demandes.
Plateforme internet	Difficultés pour ceux qui ne maîtrisent pas bien la langue ou la technique Peu de retour sur le suivi des demandes	Multiplier les outils de communication pour répondre aux besoins de chacun Renforcer le suivi des demandes. Donner la possibilité de payer son loyer par internet
Affiches et flyers boîtés	Les affiches sont arrachées et rarement lues Ce moyen de communication est aujourd'hui peu utilisé	Multiplier les documents de communication et leurs formes : lettre d'info, document sur le fonctionnement du syndic, document sur "comment faire une demande ou une réclamation" ? (...), en boîtes aux lettres ou disponibles au sein des locaux des gestionnaires, distribués par les associations de

		locataires, ...
Lettre d'information (Logirem et Erilia)	Les lettres d'informations ou journal de locataires sont demandées par les habitants (la première est sortie au mois de juin 2017 pour Erilia, alors que Logirem prévoit d'en créer une pour les quartiers en rénovation urbaine).	Développer le système de lettre d'information chez tous les bailleurs et en dehors de la rénovation urbaine + une lettre syndic
Associations de locataires	Les associations de locataires sont mal identifiées Accompagnement des personnes illettrées ou parlant mal le français par les associations de locataires, qui prend du temps pour des structures bénévoles	Soutenir la communication sur l'existence et le rôle de chaque association de locataire auprès des résidents (lettre d'info ?) Renforcer la prise en charge et l'accompagnement des habitants rencontrant des difficultés en lien avec la langue dans leurs demandes auprès des gestionnaires, en partenariat avec les associations Davantage de réunions officielles instituées entre les associations et les bailleurs et le syndic pour le logement et les parties communes, ainsi qu'entre les associations.
Autres : mise en place d'une concertation avec les habitants	Manque de communication régulière bailleurs/habitants	Créer des moments d'échanges réguliers entre habitants et bailleurs (décisionnaires): ateliers, réunions... Mettre en place une charte de la concertation avec les bailleurs, signée par les associations de locataires Inclure les associations de locataires et les habitants dans la définition du projet sur le logement et dans une concertation tout au long de la rénovation urbaine et après celle-ci.

CONSTAT

- **Appréhension face à la démarche participative.**



« Le projet est déjà ficelé »

Il y a une volonté générale de participer au projet et au devenir du quartier : les habitants ont rappelé tout au long des ateliers, réunions et balades leur rôle et leur place importante dans le programme de renouvellement urbain. Malgré cette volonté, on note une certaine **appréhension face à la démarche de « participation des habitants »**.

Il y a parfois une incompréhension sur la démarche. Beaucoup pensent que le projet est déjà décidé, « déjà ficelé » et qu'on ne leur demandera leurs avis que sur des sujets à la marge. Les habitants s'appuient sur **les invariants du projet** pour justifier leur défiance.

D'autre part, certains critiquent les ateliers des Robins des Villes. Pour certains, les ateliers ne sont pas assez concrets.

- **Défiance vis-à-vis des institutions et des porteurs du projet.**

Une certaine défiance envers les institutions est également à souligner : « Serons-nous entendus ? Écoutés ? Respectés ? »

De manière générale, la problématique principale mise en avant par les habitants est **le manque de dialogue** avec les acteurs du projet et notamment avec les bailleurs et cela « depuis de nombreuses années ».

Les habitants ont l'impression que les acteurs du projet n'écourent pas leurs demandes, n'y répondent pas ou qu'ils « ne tiennent pas leurs promesses ». Pire, ils peuvent avoir la sensation que le projet de rénovation urbaine n'est pas fait pour améliorer leurs conditions de vie mais dans le seul but de faire du profit.



Serons-nous vraiment entendus ? »



« Le cœur du projet se sont les habitants, les solutions viennent d'eux et pour eux, le cœur du projet est l'Humain, donc les solutions, c'est aussi nous ».

Malgré les craintes vis-à-vis de la démarche participative et vis-à-vis des institutions, les habitants rappellent que « donner la parole aux habitants doit être une priorité ». Ils connaissent le quartier et ses problématiques parce qu'ils le vivent au quotidien, c'est pourquoi ils demandent à être entendus afin que le projet d'Air Bel ne soit pas éloigné des attentes et des problèmes du quotidien. Ils ont des idées concrètes et disent avoir une expertise à faire valoir.

Les habitants mettent en avant le besoin de s'organiser et de créer de la solidarité pour pouvoir porter des idées collectives dans le projet urbain.

Pour vivre-ensemble et construire leur quartier, les habitants ont besoin d'espace-temps de réflexions et de partages.

PROPOSITIONS

1. Respecter les propositions des habitants

- Instaurer des chartes pour s'assurer que les acteurs du projet tiendront leurs engagements : « une charte de la concertation », « une charte du relogement »
- Suite à la remise du cahier des propositions, acter des « invariants habitants » pour le projet qui donneront une ligne rouge ou un cadre au projet
- Revenir rapidement vers les habitants après la remise du cahier des propositions

1. Développer le travail habitants/institutionnels tout au long du projet

Instaurer des espace-temps de dialogue

- Instaurer des réunions régulières avec les porteurs du projet et notamment avec les bailleurs.

Avoir un local pour se retrouver

- Favoriser l'échange entre acteurs et le travail en commun

Regarder ici et ailleurs

- Valoriser les expériences d'habitants d'Air Bel, les initiatives, les collectifs habitants
- Aller voir ce qu'il se passe dans d'autres quartiers à Marseille ou d'autres villes à travers l'organisation de « voyages d'études ».

2. De manière générale, les habitants souhaitent se fédérer pour peser dans le projet :

Se renseigner pour mieux s'impliquer

- Connaître ses droits, faire appel à des associations spécialisées
- Faire faire des « constats » par des experts

Être solidaires entre habitants :

- Mieux se connaître pour être soudés (« l'union fait la force »)
- Aller à la rencontre de ceux qui n'osent pas s'exprimer
- Renforcer le lien entre associations de locataires, locataires et conseil citoyens

LES 75 PROPOSITIONS HABITANTES POUR AIR-BEL



RÉALISER DES OPÉRATIONS ADAPTÉES SUR LES LOGEMENTS

- FAIRE DES TRAVAUX SUR LES LOGEMENTS UNE PRIORITÉ DE LA RÉNOVATION URBAINE

METTRE EN ŒUVRE DE PETITS TRAVAUX D'URGENCE AVANT LES OPÉRATIONS PLUS IMPORTANTES

NE PAS SUBIR D'AUGMENTATION DE LOYER
- PARTICIPER AU CHOIX ET À LA NATURE DES TRAVAUX

POUVOIR DÉCIDER DE RESTER OU PARTIR DU QUARTIER EN EN CAS DE RELOGEMENT OU POUVOIR CHANGER DE LOGEMENT SI ON LE SOUHAITE

RÉDUIRE AU MAXIMUM LES NUISANCES PENDANT LES TRAVAUX

AMÉLIORER LES OUTILS DE DIALOGUE RESIDENTS/BAILLEURS

- INSTAURER UNE CONCERTATION AVEC LES LOCATAIRES SUR LE LOGEMENT

APPUYER D'AVANTAGE LE CONTACT HUMAIN

AMÉLIORER LES PLATEFORMES TELEPHONIQUES ET INTERNET
- CRÉER DES INSTANCES D'ÉCHANGES ENTRE HABITANTS ET BAILLEURS

RENDRE LE SUIVI DES DEMANDES PLUS EFFICACE ET LISIBLE

AMÉLIORER LES DOCUMENTS DE COMMUNICATION

DÉVELOPPER LE TRAVAIL AVEC LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

- FAVORISER LES ÉCHANGES ENTRE LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES ET LES BAILLEURS

DONNER LES MOYENS AUX ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES DE TRAVAILLER
- DONNER UN DROIT DE REGARD AUX ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES SUR LE TRAVAIL DU SYNDIC

DÉVELOPPER LES PERMANENCES DE GESTIONNAIRES

- EMBAUCHER D'AVANTAGE DE GESTIONNAIRES POUR MIEUX GÉRER LES DEMANDES

MIEUX FORMER LES GESTIONNAIRES
- TRAVAILLER AVEC LES JEUNES DU QUARTIER POUR ÉPAULER LES GESTIONNAIRES

TRAVAILLER AVEC LES JEUNES DU QUARTIER POUR ÉPAULER LES GESTIONNAIRES

AMÉLIORER L'IMAGE DU QUARTIER PAR UNE MEILLEURE GESTION DES ESPACES

- AMÉNAGER DES ESPACES VERTS DE QUALITÉ ET BIEN ENTRETENUS

ENTREtenir LA VOIRIE

RENFORCER LA PROPRETÉ
- AUGMENTER LA FRÉQUENCE D'ENTRETIENS DES ESPACES VERTS

MENER UNE CAMPAGNE D'EMBELLISSEMENT FLEURISSEMENT

PLANTER DES VÉGÉTAUX ROBUSTES

LIMITER LE SENTIMENT D'INSÉCURITÉ SUR LE QUARTIER

- LIMITER LE DEAL

AMÉNAGER DES ESPACES PUBLICS DE QUALITÉ
- PRÉSENCE PLUS RÉGULIÈRE DE LA POLICE

LIMITER DES RODÉOS DE SCOOTERS ET VOITURES

TRAVAILLER LES ESPACES ENJEUX POUR DE FUTURS ESPACES DE VIE

- PARC DU 1ER ROND POINT : CRÉER UN ESPACE DE RENCONTRES INTERGÉNÉRATIONNEL ET FESTIF

ESPACE BIBLIOTHÈQUE : CRÉER UN ESPACE DE JEUX INTERGÉNÉRATIONNEL

PARC DES RESTANQUES : CRÉER UN ESPACE VERT POUR SE REPOSER ET PIQUE-NIQUER
- BOULODROME : CRÉER UN ESPACE CONVIVIAL POUR LES « ANCIENS » DU QUARTIER

TERRAIN D'AVENTURES : CRÉER UN ESPACE SPORTIF ET D'AVENTURES (SÉCURISÉ)

CŒURS D'ÎLOTS : CRÉER DES ESPACES DE RENCONTRES POUR LES FAMILLES, VOISINS

PENSER DES ÉVÈNEMENTS ET DES ANIMATIONS POUR FAIRE VIVRE LE QUARTIER

- PONCTUER LA VIE DE QUARTIER PAR DES ÉVÈNEMENTS

CRÉER UN ÉQUIPEMENT DÉDIÉ À LA CONVIVIALITÉ
- ÉVÈNEMENTS ET ANIMATIONS SUR L'ESPACE PUBLIC :

UN LOCAL POUR POUVOIR SE RETROUVER

VÉGÉTALISER ET EMBELLIR LE QUARTIER

- JARDINER L'ESPACE DU QUARTIER

VALORISER LES TERRASSES EN BAS D'IMMEUBLE

NE PAS FAIRE PASSER L'AXE NORD-SUD SUR L'ALLÉE DES PLATANES
- VALORISER LE PATRIMOINE ARBORÉ

FAVORISER LES PLANTATIONS D'ARBRES FRUITIERS

PLUS DE FLEURS

POUVOIR RÊVER ET OBSERVER

- APPRENDRE EN OBSERVANT

RÊVER DANS LE QUARTIER
- PENSER DES AMÉNAGEMENTS POUR L'OBSERVATION : POUR LEVER LA TÊTE, POUR VALORISER LES POINTS DE VUE, L'APPRENTISSAGE DES ESPÈCES VÉGÉTALES...

PENSER DES AMÉNAGEMENTS POUR LA CONTEMPLATION : CRÉER LA SURPRISE, L'ÉMERVEILLEMENT...

AMÉNAGER DES CHEMINEMENTS ADAPTÉS ET EN BON ÉTAT

- REQUALIFIER LES TROTTOIRS

ADAPTER LES CHEMINEMENTS AUX PMR
- REPENSER LES PARCOURS POUR RENDRE LES CHEMINEMENTS PLUS RAPIDES

REPENSER LA CIRCULATION SOUS LES PORCHES

REPENSER LA PRÉSENCE DE LA VOITURE DANS LE QUARTIER POUR SÉCURISER LES PIÉTONS

- LIMITER LA VITESSE DES VOITURES

LIMITER LE STATIONNEMENT SAUVAGE
- INSTALLATION DES RALENTISSEURS

MARQUAGE DES TRAVERSÉES PIÉTONNES

FAVORISER LA TRAVERSÉE PIÉTONNE DU QUARTIER

- REPENSER LA SIGNALÉTIQUE DU QUARTIER

REOUVERTURE DE CERTAINS PASSAGES (ANCIENNEMENT MURÉS)
- METTRE EN VALEUR LA NUMÉROTATION DES IMMEUBLES ET LES PANNEAUX DES RUES.

AMÉNAGER LES CHEMINEMENTS INFORMELS

RETRAVAILLER LE TRACÉ DE L'AXE NORD-SUD

- CONSERVER LE CARACTÈRE PIÉTON DE L'ALLÉE DES PLATANES

AMÉLIORER L'OFFRE ET L'ACCESSIBILITÉ COMMERCIALE

- AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ PIÉTONNE MENANT AUX COMMERCE DU POURTOUR D'AIR BEL

CRÉER UN MARCHÉ EN CŒUR DE QUARTIER
- AMÉLIORER LA SIGNALÉTIQUE COMMERCIALE

ENRICHIR L'OFFRE COMMERCIALE

PROPOSER UNE OFFRE DE RESTAURATION RAPIDE

ENRICHIR LES ÉQUIPEMENTS

- RÉNOVER LA CRÈCHE ET SON ESPACE EXTÉRIEUR

AUGMENTER LA CAPACITÉ DE LA MOSQUÉE

CONFORTER ET ÉLARGIR LA VOCATION DE RASSEMBLEMENT DU STADE
- OFFRIr DES ÉQUIPEMENTS DE LOISIRS

PROPOSER DES ÉQUIPEMENTS DE CONVIVIALITÉ ET DE RENCONTRE

DÉVELOPPER LES SERVICES

- AMÉLIORER L'OFFRE DE SERVICES PUBLICS DE PROXIMITÉ

AMÉLIORER LES SERVICES DE SANTÉ
- INSTALLER UNE CONNEXION WIFI DANS LE QUARTIER

AUGMENTER LES SERVICES D'AIDE À LA RECHERCHE D'EMPLOI

TROUVER DES SOLUTIONS POUR L'EMPLOI DES HABITANTS DANS LE QUARTIER

- CONSIDÉRER LA QUESTION DE L'EMPLOI DES JEUNES DANS LE QUARTIER

METTRE EN VALEUR LES LOCAUX INUTILISÉS
- TRANSFORMER LA MICRO-ÉCONOMIE EN UNE POTENTIALITÉ

GARAGE SOLIDAIRE, CUISINE ASSOCIATIVE...

RESPECTER LES PROPOSITIONS DES HABITANTS

- INSTAURER DES CHARTES

REVENIR RAPIDEMENT VERS LES HABITANTS APRÈS LA REMISE DU CAHIER DES PROPOSITIONS
- SUITE À LA REMISE DU CAHIER DES PROPOSITIONS

DÉVELOPPER LE TRAVAIL HABITANTS/INSTITUTIONNEL TOUT AU LONG DU PROJET

- AVOIR UN LOCAL POUR SE RETROUVER

REGARDER ICI ET AILLEURS
- INSTAURER DES ESPACES-TEMPS DE DIALOGUE

ÊTRE SOLIDAIRE ET S'ORGANISER ENTRE HABITANTS

- SE RENSEIGNER POUR MIEUX S'IMPLIQUER

ÊTRE SOLIDAIRES ENTRE HABITANTS
- CONNAÎTRE SES DROITS, FAIRE APPEL À DES ASSOCIATIONS SPÉCIALISÉES

MIEUX SE CONNAÎTRE POUR ÊTRE SOUDÉS



LE CAHIER DES PROPOSITIONS HABITANTES EST UN RECCUEIL DU TRAVAIL DE CONCERTATION EFFECTUÉ AVEC LES HABITANTS LORS DE LA QUINZAINE D'ATELIERS RÉALISÉS ENTRE FÉVRIER ET OCTOBRE 2017 DANS LE CADRE DU PROJET DE RÉNOVATION URBAINE.

Marseille
 Rénovation
Urbaine

Robins des Villes