HAL
open science

French NeHoM case studies (Neighbourhood Housing Models)

Daniel Pinson, Mustapha Berra, Laurent Bielicki, Meriem Sadki, Damien Fluchaire, Mohammed Rahmania, Lucas Cogotti, Sandrine Mercier, Nabil Abbas

To cite this version:

Daniel Pinson, Mustapha Berra, Laurent Bielicki, Meriem Sadki, Damien Fluchaire, et al.. French NeHoM case studies (Neighbourhood Housing Models). [Research Report] European Commission - DG Joint Research Centre. 2001, 160 p. halshs-01527911

HAL Id: halshs-01527911

https://shs.hal.science/halshs-01527911v1

Submitted on 26 May 2017

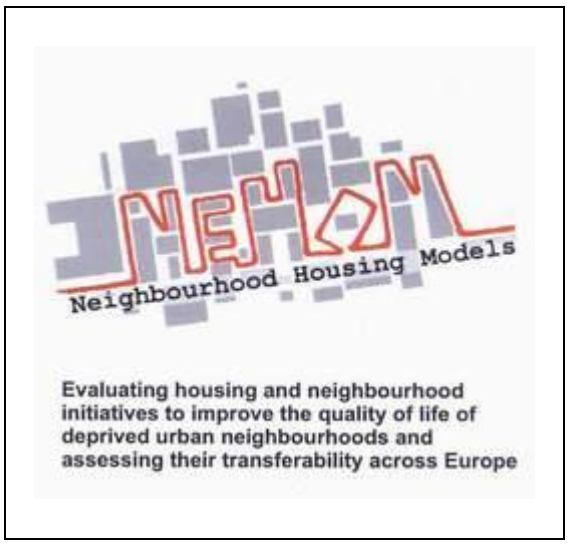
HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

NEHOM

Draft – 30 septembre

Team CIRTA
IAR (Université Aix-Marseille 3)
Aix-en-Provence



French NEHOM case studies

TEAM CIRTA-IAR

Daniel Pinson
Mustapha Berra
Laurent Bielicki
Meriem Sadki
Damien Fluchaire
Mohammed Rahmania
Lucas Cogotti
Sandrine Mercier
Nabil Abbas

SOMMAIRE

SOMMAIRE **02**

INTRODUCTION **05**

LES AIGUES DOUCES A PORT DE BOUC (BOUCHES DU RHONE) **08**

Laurent BIELICKI et Damien FLUCHAIRE

1. Description du cas étudié **09**

L'aspect architectural de la cité des Aigues Douces *09*

La population des Aigues Douces *10*

2. Le problème au départ de l'action **11**

Un "mal vivre" et une perte d'attractivité croissante des Aigues Douces *11*

3. Les initiatives **13**

Les volets opérationnels *14*

Le volet technique: *15*

Le volet social *16*

4. Les impacts de ces initiatives **17**

Sur le plan urbain et architectural *17*

Sur le plan de la vie sociale et des relations de voisinage *19*

5. Evaluation de l'impact de cette initiative **21**

6. Transmissibilité **26**

7. Références, map and photos **29**

8. Appendices **33**

LA CITE DES FLAMANTS (14ème Arrondissement de Marseille) **46**

Daniel Pinson, Meriem Sadki et Mohammed Rahmania

1. Description du cas étudié **47**

Description écrite du quartier ***47***

Immeubles et logements *47*
Espaces de proximités et équipements *47*

Descriptions chiffrées ***48***

L'occupation sociale de la cité : *48*

2. Le problème au départ de l'action **49**

Le relais Français-immigrés *49*
L'effet dévastateur de la crise économique *49*
L'effet amplificateur de désignation négative *49*
La réforme des aides au logement *50*

3. Les initiatives **51**

Application locale des politiques nationales ***51***

Changement d'usage et diversification fonctionnelle ***51***

Services d'entretien, insertion économique et consolidation… ***52***

Évolution de la « Régie Service 13-14 » *52*
Les fonctions de la Régie 13 -14 *54*
Prestations techniques et consolidation du lien social *55*

4. Les impacts de ces initiatives **56**

Le changement d'usage, la diversification fonctionnelle *56*
La régie de quartier *57*

5. Evaluation de l'impact de cette initiative **60**

Le changement d'usage *60*

L'apport de la « Régie Service 13-14 » *62*

6. Transmissibilité **65**

7. Références, map and photos **68**

8. Appendices **71**

LA COPROPRIETE KALLISTE (15e arrondissement de Marseille) **81**
Mustapha Berra et Lucas Cogotti

1. Description du cas étudié (Description of case study area) **82**
Description écrite du quartier ***82***
Immeubles et logements *82*
Espaces de proximité et équipements *83*
Descriptions chiffrées ***83***

2. The problem calling for action **84**
Evolution de l'occupation sociale *85*
Cohabitation interethnique *86*
Les propriétaires-occupants : «…l'enfer, c'est les Autres » *87*

3. The initiative **88**
Pourquoi les Compagnons Bâtisseurs Provence ? *89*

4. The impact of the initiative **92**
Enfin quelque chose se passe… *92*
Le compagnon bâtisseur : entre expertise et écoute… *93*
L'habitant au centre de l'action *94*
La mise place d'un processus d'accueil sur Kallisté *95*

5. Assessing the impact of the initiative **95**
Des habitants difficiles à mobiliser *97*
Une action victime de son succès *99*
Des logiques habitantes contradictoires *101*

6. Transmissibilité (Transferability) **102**

7. Références, map and photos **105**
8. Appendices **108**

CONCLUSION **125**

Introduction

L'équipe de recherche du CIRTA a retenu trois études de cas qui semblent pertinents au regard des attendus du programme NEHOM sur les pratiques innovantes en faveur de l'amélioration de la qualité de la vie dans les quartiers en difficulté. Les terrains retenus sont tous situés dans le département des Bouches-du-Rhône, sur les communes de Port-de-Bouc (18.000 habitants, cas de la cité HLM des Aigues Douces) et de Marseille (850.000 habitants, cas de la cité HLM des Flamants et cas de la copropriété Kallisté).

Même si la proximité a dicté la sélection de ces terrains, ils n'en représentent pas moins des cas reconnus comme exemplaires à l'échelon national. Ainsi Les Aigues Douces sont fréquemment mentionnés comme une expérience notable de « renouvellement urbain », tandis que la Régie de quartier 13-14, née aux Flamants, est la plus importante en France parmi les structures de ce type, créées avec les habitants et dédiées au service des habitants.

Bien que les communes où sont situés ces opérations soient radicalement différentes, tant par la taille que par les enjeux socio-économiques qui s'y posent (ce qui est plutôt intéressant), ces différents cas intègrent tous la problématique générale de la lutte contre l'exclusion sociale et territoriale développée en France depuis les années 80, notamment à travers la mise en œuvre de la « Politique de la ville ». Cette politique nationale, désormais impulsée, depuis 1990, par le Ministère de la Ville, réunit, dans le cadre d'une des premières expériences de politiques contractuelles en France, et depuis les lois de décentralisation de 1982, de multiples partenaires.

Il s'agit d'abord de partenaires publics ou para-publics (État, municipalités, conseils régionaux, conseils généraux, organismes HLM, Caisses d'Allocations Familiales (CAF), Fonds d'Action Sociale (FAS, lié aux politiques d'immigration successives, d'abord de travail, puis de peuplement), et, de plus en plus, de partenaires privés, tels que les entreprises du bâtiment, et plus récemment des Syndics de Copropriétés, avec l'élargissement de l'action de l'État aux

copropriétés dégradées qu'a officialisé la dernière loi d'urbanisme prenant en compte les quartiers défavorisés, adoptée en décembre 2000 : la Loi « Solidarité et renouvellement urbain » (Loi SRU).

Ainsi les opérations retenues s'inscrivent toutes dans des périmètres considérés comme prioritaires en regard du « développement social urbain ». Elles ont toutes trois la particularité de concerner du logement collectif. Cependant, si les Aigues Douces et les Flamants sont des cités de logement social (HLM appartenant à un même bailleur social : l'OPAC Sud), correspondant au premier type de quartiers visé par la « Politique de la ville », Kallisté n'a pas le même statut. Il s'agit en effet d'une copropriété dégradée et son évolution traduit le déplacement de la déshérence, depuis une dizaine d'années, des quartiers anciens des centres villes, plus ou moins réhabilités et « gentrifiés », voire des quartiers d'habitat HLM, vers certaines copropriétés délaissées par leurs copropriétaires occupants d'origine.

Les trois cas considérés ont fait l'objet, à travers la mise en œuvre de la politique de la ville, d'un traitement global prenant en considération l'ensemble des leviers concourant à l'amélioration de la qualité de la vie (urbanisme, architecture, logement, emploi, formation, services, transport-déplacements, sécurité…). Cependant, dans notre analyse, chaque cas sera abordé de manière spécifique de façon à mettre en évidence certains aspects privilégiés des interventions :

- une opération de « renouvellement urbain » portée par une forte dynamique partenariale dans le cas des Aigues-Douces à Port-de-Bouc ;
- la création d'une « régie de quartier » et le développement du changement d'usage dans le cas des Flamants à Marseille ;
- une opération de requalification par l'autoréhabilitation dans le cas de la copropriété Kallisté ;

Ces trois opérations nous ont paru relativement originales et exemplaires, même si la notion de réussite mérite une certaine forme de prudence dans la mesure où elle ne peut pas être considérée comme totale et définitive.

Ce document s'attachera à présenter chacun des sites et des opérations choisis, à repérer les effets de ces initiatives, du point de vue des professionnels et des institutionnels, ainsi que des habitants, à tester la transmissibilité des initiatives. Il convient toutefois de préciser que diverses difficultés liées à la vie politique française, telles que les élections municipales de mars 2001, ont retardé la sélection définitive des cas d'études comme la passation des enquêtes auprès des acteurs institutionnels (dont certains sont très liés aux municipalités) et professionnels ainsi qu'auprès des habitants.

Le développement des actions de développement social urbain en France depuis bientôt vingt ans ont en effet multiplié les dispositifs de consultation des habitants. Si ce mode d'exercice démocratique de la gestion de l'urbanisme et du logement représente une avancée notable, elle a eu tendance à se transformer en une véritable routine administrative des organismes bailleurs, voire une norme de l'action publique d'État, dont les résidents sont extrêmement las.

Il est, pour cette raison, très difficile de passer des questionnaires ou de conduire des entretiens auprès de la population de ces ensembles d'habitat social. Ils finissent en effet par douter de l'utilisation positive qui peut être faite des résultats de ces démarches ; si elles sont, certes, annonciatrices d'actions sur le quartier, elles sont aussi souvent vécues par les habitants, en dépit de la consultation mise en œuvre, comme la caution faussement démocratique de mesures dirigées contre eux, se traduisant notamment par des hausses de charges et de loyers.

Cette difficulté nous a conduit à mettre en œuvre des méthodes d'enquêtes la plupart du temps très démarquées de celles des organismes bailleurs et des bureaux d'études travaillant pour eux, en utilisant notamment des réseaux d'interconnaissance locaux ou même, comme c'est le cas dans la cité Kallisté, en pratiquant l'observation participante aux côtés des Compagnons bâtisseurs de Provence.

LES AIGUES DOUCES A PORT DE BOUC (BOUCHES DU RHONE) **08**
Laurent BIELICKI et Damien FLUCHAIRE

1. Description du cas étudié **09**
L'aspect architectural de la cité des Aigues Douces *09*
La population des Aigues Douces *10*

2. Le problème au départ de l'action **11**

Un "mal vivre" et une perte d'attractivité croissante des Aigues Douces *11*

3. Les initiatives **13**

Les volets opérationnels *14*
Le volet technique: *15*
Le volet social *16*

4. Les impacts de ces initiatives **17**

Sur le plan urbain et architectural *17*
Sur le plan de la vie sociale et des relations de voisinage *19*

5. Evaluation de l'impact de cette initiative **21**
6. Transmissibilité **26**
7. Références, map and photos **29**

8. Appendices **33**

LES AIGUES DOUCES A PORT DE BOUC (BOUCHES DU RHONE)

Laurent BIELICKI et Damien FLUCHAIRE

1. Description du cas étudié

La cité des Aigues Douces a été construite à Port de Bouc par l'OPAC Sud, sur la rive Est de la presqu'île de la Lecque, dans les années 1971/72, pour répondre aux besoins générés par le développement de la ZIP (Zone industrielle et portuaire) de Fos. La ville de Port de Bouc (19.000 habitants en 1990), située en bordure du Golfe de Fos, s'est développée au début du siècle avec la création des Chantiers Navals et Ateliers de Provence, puis dans les années 70 avec celle du complexe sidérurgique de Fos qui génère une forte croissance démographique (+50% entre 1972 et 1975) et d'importants programmes de logements. Construit pour accompagner le développement économique de la commune et du bassin de Fos, le parc immobilier de Port de Bouc comporte une proportion importante de logements sociaux (plus de 50% des résidences principales), répartis dans plusieurs cités et appartenant à divers bailleurs sociaux dont les principaux sont l'OPAC Sud (1900 logements), la LOGIREM (1000 logements) et la Samopor.

L'aspect architectural de la cité des Aigues Douces

L'ensemble des Aigues Douces comprenait à l'origine 716 logements répartis dans 17 bâtiments, dont 5 tours de 12 étages (coté nord) ainsi que des barres (coté sud) de 4 à 7 niveaux. L'ensemble s'organise selon un plan masse caractéristique des grands ensembles avec un raccordement à la ville réduit, se limitant à une voie principale et à une desserte latérale moins importante. L'ensemble des 5 tours accolées situées en front de mer bloque les liaisons visuelles et physiques entre l'intérieur de la cité et le littoral maritime. En dépit de la proximité du centre ville (5 à 10 mn à pied), la cité paraît isolée et enclavée. La présence d'espaces extérieurs dans un état de quasi déshérence accentuait encore cette impression de cité à l'écart de la ville. Par ailleurs situés en bordure de mer et exposés aux vents, les bâtiments se dégradent rapidement.

À l'origine, la cité comprend quelques commerces et services de proximité (poissonnerie, épicerie, légumier, pharmacie, cordonnerie, mercerie, boulangerie, librairie-presse, docteur, kinésithérapeute) implantés souvent en rez-de-chaussée

d'immeubles, ainsi qu'une agence décentralisée de l'OPAC Sud. Au fil des ans, la plupart des activités présentes sur le quartier ont disparu. À ce jour, demeurent une boulangerie, le docteur et le kinésithérapeute. Une nouvelle épicerie a été créée.

La population des Aigues Douces

La cité a été construite pour loger les ouvriers du site dont à l'origine une part importante de ménages en provenance d'autres régions, en particulier de Lorraine, qui ont suivi les entreprises du nord de la France qui se sont délocalisées comme SOLAC. Une part importante de ces familles quittera assez rapidement la cité à travers un processus classique d'accession à la propriété, sur les communes voisines de Saint-Martin-de-Crau, de Fos, d'Entresein. Ces familles seront remplacées principalement par des ménages plus modestes et souvent d'origine étrangère.

En 1993, l'enquête concernant l'occupation sociale des Aigues Douces montre une forte stabilité de la population (faible taux de rotation et noyau stable important), mais révèle également un cumul de situations de fragilités :

- 85% des ménages sont d'origine française, 15% du bassin méditerranéen dont 8% du Maghreb
- 33% des ménages sont des personnes seules ou des couples sans enfants
- 50% de la population sont des jeunes ayant entre 15 et 24 ans
- la population dispose d'un niveau de ressources faible (20% des ménages ont des ressources inférieures à 4.500 F/mois, 49% ont entre 4.500 F et 7.500 F/mois)
- le taux d'impayés sur le quartier s'élève à 20 %

En 1992, l'OPAC indique que sur 411 ménages interrogés :

- 68% de la population est inactive (taux de chômage de 34.3%).
- 83% des habitants sont satisfaits de leur logement
- 35.5% des ménages envisagent de quitter la cité

1. Le problème au départ de l'action

La situation à l'origine du projet de restructuration urbaine se caractérise par un contexte global de crise qui affecte particulièrement la commune. Avec l'arrêt du développement de la zone de Fos, la commune de Port de Bouc est confrontée à partir des années 80 à une situation difficile marquée par des phénomènes cumulés de récession économique, de déqualification urbaine et de détérioration de la vie sociale, avec en particulier :

- une perte de 6000 habitants entre les recensements de 1982 et 1990,
- une pauvreté économique caractérisée par un niveau d'endettement élevé (faible potentiel fiscal, inférieur de 34% à celui des communes de la même strate démographique)
- une population disposant d'un bas niveau de qualification, touchée de façon important par le chômage (24% des habitants) et comptant de nombreux bénéficiaires du RMI (400)
- la présence d'une population immigrée en forte proportion
- un contexte spatial très contraint, traversé et coupé par des infrastructures nuisantes, renvoyant une image de grande friche industrielle.

Un "mal vivre" et une perte d'attractivité croissante des Aigues Douces

Le départ des accédants à la propriété et le déclin de l'activité économique sur l'ensemble du secteur a entraîné le développement progressif d'une vacance sur plusieurs quartiers d'habitat social de la ville (450 logements vacants dans les années 90). Sur le site des Aigues Douces, la vacance n'a fait qu'augmenter depuis 1983-84, touchant le tiers de la cité en 1992 (soit 220 logements), générant une perte financière importante pour l'OPAC Sud (plus de 3 millions de F/an).

Outre le facteur économique, la vacance est également appréhendée comme la conséquence d'un phénomène de dégradation du cadre de vie (vieillissement du bâti, problèmes techniques, infiltration d'eau, déficit d'entretien, omniprésence du vent, mais aussi dégradations volontaires et dégradation de la vie sociale). De fait, l'enclavement géographique, la dégradation du bâti et des espaces extérieurs, l'occupation sociale de personnes défavorisées, associée à une vacance forte, la monofonctionnalité du quartier sont autant d'éléments concourant à une stigmatisation de la cité dont l'image à l'extérieur est des plus négatives.

À l'intérieur du quartier, si d'une manière générale les ménages sont plutôt satisfaits des qualités de leur logement (à l'exception des tours qui concentrent l'essentiel des plaintes ainsi que la vacance la plus importante) et de la proximité de la mer, le diagnostic social réalisé par la CNL (Confédération nationale du logement) en 1992, indique qu'un sentiment d'abandon est fortement présent dans l'esprit des habitants qui dénoncent "la dégradation, l'abandon, le mal vivre" (cité par 42 personnes sur 97 questionnaires) et mettent parfois en avant la notion de "ghetto" pour qualifier leur cité (cité par 19 personnes).

Les propos des habitants ciblent tout autant les conséquences négatives de l'évolution de la société ("misère", "chômage", "exclusion"…) que la vie même au sein de la cité (problèmes de délinquance, de désœuvrement, de cohabitation intergénérationnelle, le "laisser aller".), ou encore ses caractéristiques physiques ("isolée", "loin de tout", "déficit d'entretien"…).

A la veille de la restructuration, le service de communication de l'OPAC Sud réalise un petit film aux Aigues Douces mêlant la parole de quelques habitants à celle des personnels de l'OPAC et à celle des architectes chargés du projet.[1] L'un des jeunes da la cité y évoque la morosité quotidienne, l'ennui et l'absence de perspective en déclarant qu'ici « on est privilégié quand même, parce qu'on est une cité au bord de la mer, et une cité au bord de la mer ça court pas les rues. Mais bon on est comme tout le monde… chômage… on s'ennuie… les jeunes cassent les voitures, les vieux leur tirent dessus, c'est l'engrenage. Vous savez, le pire ici c'est de s'ennuyer. A 20 ans qu'est-ce que vous voulez faire, vous avez les vieux, Ils jouent aux boules, et nous, on fait comme eux. Y'a quelque chose qui va pas là. Le pire c'est la nuit, les jeunes se droguent, ils volent (…) tant qu'on a le RMI c'est l'essentiel, parce que au moins, à la fin du mois, on aura de quoi se saouler.»

Les Aigues Douces ont donc subi au cours des années précédant la réhabilitation un processus de paupérisation et de dégradation progressive, liée à la fois à l'urbanisme, au bâti, aux mutations économiques, à un marché du logement détendu (on dénombre 222 logements vacants en 1992), aggravées par l'isolement et la coupure avec la ville, ensemble d'éléments qui font dire au directeur général de l'OPAC Sud au moment du projet que "*tout ce qui fait les facteurs négatifs des*

[1] OPAC, « Les Aigues Douces, demain, un quartier à part entière ».

grandes cités, on les retrouve là (aux Aigues Douces), mais aggravés par des facteurs particuliers."

De fait, d'un point de vue partagé par la Ville et l'OPAC Sud, la situation appelle à un projet d'envergure rompant avec des interventions plus classiques comme celles menées par le bailleur et réalisés avant 1985, qualifiées par le chef de projet OPAC de "réhabilitation Ripolin" (petits travaux de façades, changement de portes…).

« Si on se contente d'une réhabilitation architecturale, on a tout faux » déclare l'architecte marseillais Amadéo[2], (…) le problème de Port de Bouc ne peut pas se régler par l'architecture, il faut d'abord faire de l'urbanisme et puis après il sera possible de faire de la réhabilitation. »

3. Les initiatives

Le projet de restructuration urbaine et de réhabilitation des Aigues Douces résulte d'un dialogue et d'une négociation entre deux acteurs principaux : la commune et le bailleur social poursuivant chacun des objectifs spécifiques. La municipalité, encouragée par l'Etat et la Région (notamment à travers la politique de développement social urbain), envisage l'intervention sur les Aigues Douces comme un élément à part entière de la politique urbaine globale qu'elle a décidée de mettre en œuvre face à la crise et aux mutations en cours.

Dès 1983, la ville entreprend une réflexion destinée à définir une stratégie de développement pour la commune intégrant les nouvelles donnes économiques et visant une requalification sociale, urbaine et économique de l'ensemble de son territoire. Cette réflexion débouche en 1987/89 sur une approche urbaine intégrant une vision sur le bâti des quartiers d'habitat social dans un souci de refonte dans le tissu urbain, puis se traduit par la définition de cinq objectifs opérationnels inscrits dans le cadre du Contrat de Plan Etat / Région signé en 1993[3]. La municipalité, dans la poursuite d'un objectif de recomposition de l'organisation urbaine globale débutant

---

[2] OPAC, film « Demain, un quartier à part entière ».

3. Les objectifs retenus sont :

développer les activités et l'emploi (mise en valeur des activités et professions du secteur maritime),

- offrir une meilleure qualité urbaine et changer l'image de l'ensemble de la ville,
- diversifier l'habitat à travers la requalification des quartiers d'habitat social composant une grande partie de l'espace urbain et créer un centre urbain à la dimension de la ville supposant l'élargissement du centre ancien trop exigu,
- améliorer le fonctionnement urbain et la cohésion sociale à travers la création des axes structurants nécessaires aux liaisons entre les quartiers et les grands équipements ;
- accompagner cette stratégie de développement global par des actions d'animation.

par le réaménagement de la presqu'île de la Lecque, joue donc un rôle majeur dans la maturation du projet des Aigues Douces dans les années qui précèdent le chantier.

Le bailleur social est quant à lui confronté à de multiples enjeux dont bien sûr la question de la vacance importante et de la dévalorisation de son patrimoine. Il ressent également la nécessité de renouer le dialogue avec les locataires du site afin de mettre en œuvre un processus visant à faciliter l'appropriation du logement et de la cité par les habitants tout en précisant les droits et devoirs réciproques du bailleur et des locataires qu'il souhaite notamment responsabiliser sur les questions d'entretien, de maintenance et de relations de voisinage. Par ailleurs, une intervention sur les Aigues Douces serait également l'occasion pour le bailleur d'examiner et de résorber au cas par cas les impayés de loyers.

En 1991, l'OPAC et la Ville signent une convention d'objectifs visant à :

- rendre à la cité des Aigues Douces son identité de quartier à part entière dans la ville
- requalifier la presqu'île de la Lecque
- dédensifier les Aigues Douces par un projet architectural de qualité
- mettre en valeur les espaces publics intérieurs ou adjacents à la cité
- associer pleinement les habitants du quartier et leurs associations à cette entreprise.

L'inscription de l'opération dans le programme Eurorex est l'occasion de formaliser l'engagement conjoint de la ville et de l'OPAC dans la recherche d'une visée commune facilitée par la désignation d'un maître d'œuvre commun (Cabinet Fuksas de Rome associé au cabinet Amadeo de Marseille) aux deux maîtrises d'ouvrage. La finalisation du projet s'effectuera alors en un an et peut ainsi rapidement rentrer dans une phase opérationnelle pilotée essentiellement par l'OPAC qui mobilise un savoir-faire acquis dans de précédentes opérations.

Les volets opérationnels

Si la phase de réflexion et de conception s'étale sur de nombreuses années (à partir des années 80), le temps de réalisation est quant à lui relativement court : 24 mois (1993-95). L'opération programmée aux Aigues Douces prévoit à la fois un volet technique (architectural et urbanistique couplant démolition, réhabilitation et construction neuve) ainsi qu'un volet social complexe.

Le volet technique prévoit :

- le désenclavement du quartier et son rattachement à son environnement, la ville d'une part, la mer d'autre part. Ceci s'est traduit par la recomposition complète du système de voirie existant (création d'une nouvelle voie urbaine traversant la cité du Nord au Sud ; réaménagement de l'axe principal reliant la cité au centre ville, associé à l'implantation le long de cet axe d'équipements majeurs comme la médiathèque, la bibliothèque, le théâtre ; cet axe se prolongeant par un chemin piétonnier aboutissant à la mer et l'aménagement d'une promenade ainsi que d'une plage…)
- la dédensification du site motivée par des raisons urbaines (casser l'effet muraille des cinq tours accolées en front de mer) et par la vacance des logements situées dans ces mêmes tours (démolition d'un bâtiment et d'une tour, écrêtement de quatre tours ramenées à une hauteur de six à dix niveaux, percements sur deux niveaux visant à atténuer les effets du vent). Au total, 219 logements sur 716 sont démolis (30 %).
- un changement d'image des bâtiments en vue d'accentuer le caractère résidentiel voire balnéaire du quartier (transformation des façades nord et ouest avec la fermeture des loggias soumises au vent, ravalement des façades, remplacement des garde-corps…)
- la recomposition et la hiérarchisation des espaces extérieurs selon leur vocation publique (vocation publique affirmée pour la place centrale, vocation semi-publique pour un terrain de jeux, vocation privée pour les parkings et les abords d'immeubles recomposés…)
- la réhabilitation des bâtiments et leur restructuration. Pour les tours : transformation des halls et des paliers agrandis, réfection des parties communes et des ascenseurs, redistribution de certains appartements, rénovation des appartements avec remise en état des sols, peintures, menuiseries extérieures, installations électriques et modification du système de production de chauffage et d'eau chaude sanitaire… Pour les bâtiments bas, ravalement, réhabilitation des intérieurs de logement (sol, chauffage, eau chaude, retournement des entrées du bâtiment F pour assurer l'accès sur la rue principale…)

- la construction d'un immeuble de logements neufs à l'entrée du quartier (34 logements PLA).
- la construction d'un immeuble de bureaux, activités et commerces à l'entrée Nord du quartier dans un objectif de changement d'usage rompant la mono-fonctionnalité de la cité.

Le volet social :

En dépit de la présence de familles dites "fragiles", l'un des principes moteurs de l'action réside dans le fait que l'opération est conçue comme devant être menée pour et avec les habitants en place. Le volet social du projet se décline à travers plusieurs éléments :

- la réalisation d'un diagnostic social, considéré comme un élément clé pour connaître et renouer le dialogue avec la population. Le diagnostic mobilise 2 compétences complémentaires, celle de l'association de locataires (CNL), ce qui constitue en soi un élément relativement novateur, et celle de l'Arelfa (prestataire extérieur de la MOS – Maîtrise d'œuvre sociale -).
- la signature d'un accord collectif négocié avec l'association de locataires concernant le montant de la hausse de loyers (110F), l'engagement par l'OPAC de prendre en charge les déménagements et autres frais consécutifs au changement de logement, le principe d'un accord individuel avec chaque locataire relogé formalisant les engagements réciproques, la mise en place d'un suivi social pour une trentaine de familles, la mise au point d'un règlement intérieur.
- la maîtrise de l'information par la communication (dès 1992, création d'un journal de la réhabilitation destiné aux locataires et partenaires institutionnels, organisation de réunions publiques, d'assemblées générales, de manifestations particulières, fêtes de quartiers…),
- une mission de maîtrise d'œuvre sociale (MOS) pour accompagner les relogements, à travers l'analyse au cas par cas de la situation des ménages (information des ménages, analyse des ressources, analyse des besoins, et souhaits de relogement, préparation des déménagements).
- la mise en place d'un dispositif spécifique de coordination : « l'atelier de la réhabilitation », fonctionnant comme un lieu de communication constante

dispensant de l'information en continu (aux locataires et partenaires externes dont les travailleurs sociaux très impliqués) et comme une permanence pour le prestataire Arelfa. Il constitue le lien d'interface entre les aspects sociaux de la réhabilitation et son suivi technique. Animé par la direction sociale de l'insertion par l'économique de l'OPAC Sud, il comprend le chef de projet OPAC, le chef de district OPAC, le chargé de communication OPAC, la MOS, le chef de projet politique de la ville, et selon les thématiques abordées, des travailleurs sociaux (CAF – Caisse d'allocations familiales, DIS – Direction de l'intervention sociale et sanitaire), le milieu éducatif et associatif.

- un volet insertion par l'économique, visant à favoriser l'accès à l'emploi des locataires dans le chantier en cours. L'entreprise Dumez s'engage alors à mettre en œuvre une politique de recrutement.
- une anticipation de l'après-réhabilitation visant à pérenniser les acquis de la dynamique de projet à travers une action tournée vers les agents de terrain de l'OPAC (formation de deux ans sur les approches client) et vers les locataires (action de responsabilisation dans la régulation sociale à travers la définition en commun de règles de voisinage).

4. Les impacts de ces initiatives

L'opération de restructuration urbaine et de réhabilitation des Aigues Douces constitue en fait un réel projet de "renouvellement urbain" avant l'heure. Même s'il demeure délicat de "mesurer" précisément ou d'identifier de manière exhaustive ses différents impacts, certains aspects peuvent toutefois être aisément perçus.

Sur le plan urbain et architectural

Combinée aux autres interventions réalisées sur le territoire communal, (notamment l'aménagement du centre ville et la requalification d'autres cités d'habitat social), l'opération menée sur les Aigues Douces a participé du changement global intervenu sur Port de Bouc en matière de paysage urbain. La portée de l'opération sur ce point ne se limite donc pas aux limites du quartier mais s'étend à un rôle constitutif de la nouvelle identité urbaine pour la commune. L'avenue de Turenne, recréée dans le cadre de l'opération et sur laquelle sont implantés des équipements structurants fréquentés par l'ensemble de la commune (médiathèque, théâtre, centre social, école…) joue ainsi une fonction d'axe urbain majeur permettant à la fois la

liaison entre la cité et le centre, mais également une forme "d'extension" du centre où s'opère un "brassage" des populations.

Par ailleurs si les Aigues Douces ne tournent plus le dos au reste de la commune et se trouvent ainsi intégrées à la ville, l'écrêtement des tours et les travaux de démolition ont également favorisé son ouverture sur la mer. L'aménagement d'une promenade littorale et d'une plage constituent des éléments importants pour l'amélioration de la qualité de vie et le développement de la convivialité, en favorisant les usages et les pratiques balnéaires des locataires mais également des autres habitants de la commune. Le paysage maritime et les facilités d'accès à la mer apparaissent d'ailleurs comme des éléments récurrents de satisfaction des habitants rencontrés. La recomposition des espaces extérieurs, la réfection des façades, la réorganisation de la cité autour d'une véritable rue ont également participé à la modification de l'image du quartier à l'extérieur et de sa perception par ses propres habitants.

Sur le plan de l'habitat et du logement, les tours qui auparavant faisaient l'objet de nombreuses critiques et sur lesquelles se concentrait la vacance deviennent l'objet d'un engouement et ont la faveur des demandeurs.

L'opération des Aigues Douces a donc contribué à la constitution d'un nouveau paysage pour la commune, à l'ouverture et à la déstigmatisation de la cité, ainsi qu'à une revalorisation du quartier et de l'habitat. La dédensification du site et sa restructuration ont également permis une suppression de la vacance. Les années suivant directement l'opération voient notamment une augmentation des demandes de mutation en direction des Aigues Douces et la constitution de "files d'attente". (Ces données devront toutefois être confirmées, dans la mesure où nous ne disposons pas encore des éléments relatifs à l'offre et à la demande sur le secteur des Aigues Douces pour la période actuelle).

Certains éléments du programme sont toutefois restés en suspens. En effet, les ambitions de changement d'usage et de développement d'activités sur le site n’ont pas été suivies d’effets. L'immeuble de bureaux, initialement prévu, n'a pas été construit faute de marché potentiel. L'espace sur lequel il devait être érigé, laissé en friche durant une longue période avant d'être transformé en espace vert, a pu favoriser le sentiment d'un projet non abouti, d'un quartier non terminé et d'une nouvelle forme d'abandon pour les habitants. De la même manière, la dévitalisation

commerciale n'a pu être infléchie. La disparition progressive des commerces, la présence en rez-de-chaussée de rideaux métalliques baissés peuvent participer d'un sentiment de déréliction de la vie de quartier, compensé néanmoins par l'amélioration de l'accès au centre ville et aux surfaces commerciales.

Sur le plan de la vie sociale et des relations de voisinage

Plusieurs aspects méritent d'être appréhendés sur ce volet.

Tout d'abord, l'opération a été réalisée en tenant le pari de maintenir la population en place, en dépit de ses difficultés financières, et ce, en occasionnant une très faible hausse de loyer.

Il apparaît également que la maîtrise des processus de relogement et d'opération tiroir, concernant au total 180 ménages (40% des ménages du site), a été menée de façon relativement satisfaisante pour les locataires, en préservant notamment les réseaux de voisinage existants. En effet, le travail de l'équipe de MOS a nécessité des négociations parfois longues et une considération au cas par cas de la situation des locataires devant déménager. De nombreux critères ont été pris en compte de manière à favoriser le sentiment d'appropriation des nouveaux logements par les habitants et le fonctionnement global de la cité : état des lieux des situations locatives; évolution de la cellule familiale (souhaits de décohabitation notamment); souhaits du type de logement et de sa localisation; souhaits relatifs au voisinage; responsabilisation des ménages sur les questions d'entretien, de maintenance et des relations de voisinage…aboutissant au final à un contrat formalisé entre locataire et bailleur.

Un des principes fondateurs de l'opération de revalorisation urbaine était d'associer pleinement les habitants du quartier et leurs associations au chantier en cours. La dynamique habitante soutenue par un partenariat renforcé d'acteurs professionnels constitue ainsi un des éléments clé de cette opération. Parfois, à travers des discussions/négociations, la prise en compte des habitants permet d'infléchir ou de modifier le programme de travaux. Dans le cadre d'un projet d'école et après avoir rencontré le Maire, le directeur de l'OPAC et la CNL, les enfants font par exemple des propositions écrites concernant l'aménagement des espaces extérieurs qui seront ensuite partiellement réalisées. De la même manière, la CNL arrive à négocier la pose sur les bâtiments bas, de boîtes aux lettres de la Poste, de

pare-soleil sur les balcons non prévus au départ ainsi qu'une modification des trouées de lumière réalisées au sein des tours…

De nombreux projets ont par ailleurs contribué à favoriser le sentiment d'appropriation des habitants vis à vis de leur quartier. C'est le cas de la réalisation depuis de nombreuses années, par les élèves des écoles primaires et du collège, de fresques murales en céramique apposées dans les traverses et les entrées d'immeubles. Cet exemple est relativement significatifs d'une action pensée dans le long terme, associant une multiplicité d'acteurs (écoles, familles, ville, OPAC). Pour les habitants, ces fresques sont notamment l'occasion de faire connaître et faire visiter leur quartier aux gens de l'extérieur et de revaloriser l'image de la cité.

D'autres projets, portés par les écoles, la CAF, le centre social ou encore le théâtre "le Sémaphore", sont développés de manière à mobiliser les habitants autour de leur quartier (organisation de théâtre de rue et d'appartements, mise en place d'un accueil parents/enfants sur le quartier par la CAF, création de livres réalisés par les habitants avec le concours du centre social ou de la médiathèque…).

Pour ce qui est de la vie quotidienne dans la cité et des relations de voisinage, un travail associant l'OPAC, la fédération des locataires ainsi que des travailleurs sociaux est entrepris sur la définition de règles communes de bon voisinage. Il se réalise à partir de rencontres organisées palier par palier avec l'ensemble des locataires.

La dynamique habitante et le partenariat institutionnel participent indéniablement, en sortie de réhabilitation, d'un changement notable sur la vie quotidienne dans la cité et en particulier d'un respect accru des lieux et des personnes. On observe en effet durant les premières années qui suivent l'opération, une baisse des phénomènes de dégradation et de vandalisme autrefois récurrents. La "charte de bon voisinage" est relativement respectée et, si elle ne s'accompagne pas d'une diminution des réclamations, révèle par contre une attention et une exigence accrue sur les questions de qualité de vie et d'entretien.

La mobilisation des acteurs professionnels durant l'opération génère également en sortie de réhabilitation une implication plus forte du personnel de l'OPAC dans l'accueil et l'écoute des locataires.

L'ensemble de ces éléments donne au projet des Aigues Douces un caractère d'exemplarité. Cependant, là encore, certains volets n'ont pas toujours bien fonctionné. C'est le cas en particulier de l'opération d'insertion par l'économique, mal maîtrisée par l'entreprise Dumez. Les effets d'annonce, en décalage par rapport aux capacités réelles d'embauche, ont par ailleurs provoqué des frustrations et généré un mauvais climat durant le chantier. Cette expérience a néanmoins permis à l'OPAC de réorienter sa stratégie en la matière, en se lançant ultérieurement dans la constitution d'un groupement d'employeurs associé à la Fédération du bâtiment, chargé spécifiquement des parcours d'insertion des locataires dans le cadre de la réalisation de chantiers.

5. Evaluation de l'impact de cette initiative ?

L'opération des Aigues Douces a déjà fait l'objet de nombreuses analyses au sein de rencontres professionnelles ou universitaires. Plusieurs facteurs-clés de réussite ont ainsi pu être identifiés[4] :

i) Une évaluation des praticiens

- *une approche globale et un projet urbain cohérent à l'échelle de l'ensemble de la ville.* Il s'agissait très concrètement de définir le développement stratégique de la ville alors sinistrée, et pour décider du devenir du quartier, de réfléchir à la vocation de la Presqu'île de la Lecque dans son ensemble
- *une silhouette architecturale revue, et des espaces extérieurs recomposés*, avec la démolition de deux bâtiments et plus de 200 logements, l'écrêtement de 4 tours…
- *une volonté communale ferme et continue,* permettant au projet final d'être réalisé avec un contenu à hauteur des enjeux du site et de s'inscrire dans le renouvellement de la ville
- *une mobilisation forte de l'OPAC et de son personnel.* Les hommes se sont fortement mobilisés sur ce chantier à tel point qu'à son achèvement, ils éprouvaient des difficultés à se remotiver sur des tâches quotidiennes

4. "Evaluation d'opérations de restructuration urbaine. Site de Port de Bouc, les Aigues Douces"; GIE Ville et Quartiers, novembre 1998.

- *un soutien constant des partenaires institutionnels* (Région, DDE, CDC)
- *une implication forte des partenaires sociaux tout au long de la démarche* dans les instances mises en place par l'OPAC, dans le suivi des familles pour leur relogement, dans les initiatives développées en faveur de l'appropriation des lieux ou dans l'expression des paroles habitantes
- *une gestion équilibrée du temps :* une longue phase de maturation favorable à la qualité du projet, suivi d'un temps de réalisation court, réduisant les nuisances subies par les habitants et transformant rapidement le quartier.
- *une structuration volontaire du pilotage opérationnelle et de la communication pour une bonne coordination des acteurs et une maîtrise de l'information* (à travers les instances mises en place par l'OPAC et tout spécifiquement l'atelier de la réhabilitation)
- *une forte participation des habitants durant le processus*
- *un accompagnement « lourd » des relogements.*

La revalorisation des Aigues Douces a été fortement médiatisée dans un discours assez homogène et bien rôdé, la présentant comme une opération exemplaire combinant qualité du travail architectural et urbain, démocratie locale et participation habitante, transversalité et fort partenariat institutionnel. Cette représentation n'est pourtant pas sans devoir être nuancée et la réalité fait apparaître des points de vue d'acteurs parfois divergents, notamment entre acteurs institutionnels et habitants.

ii) Une évaluation des habitants

Les habitants rencontrés témoignent presque sans exception de leur attachement au quartier. La qualité des logements, les prix des loyers, la vue imprenable sur la mer sont autant d'éléments de satisfaction. Il apparaît aussi clairement que l'ouverture du quartier et la liaison au reste de la ville ont été nettement ressentis comme des facteurs positifs d'amélioration de la qualité de vie.

Cependant, la mauvaise qualité de finition des travaux à l'intérieur des appartements, les problèmes d'isolation phonique, le choix de la couleur des bâtiments, le retard pris pour certaines prestations[5], la sous estimation dans la

5 . par exemple la réfection des sols n'a été achevée qu'au cours de l'année dernière après une grève de loyers organisée par la CNL.

conception architecturale et urbaine de la violence des vents, les problèmes d'infiltration d'eau liés à la réfection des toitures dans certains bâtiments, le terrain de jeu laissé à l'abandon, les matériaux trop fragiles ou mal adaptés… apparaissent comme des points négatifs. La réalisation de paliers aux surfaces importantes devant, dans l'esprit des concepteurs, servir d'espace partagé et de lieux de convivialité entre voisins, est également souvent vilipendé par les locataires dans la mesure où ces lieux, considérés comme « pensés de l'extérieur », ne trouvent pas véritablement d'usage et sont au contraire la source de nombreuses tensions ou conflits de voisinage liés à des problématiques d'entretien ou d'occupation abusive. L'insuffisante prise en compte des préoccupations des habitants, y compris dans la conception technique de la réhabilitation (choix des matériaux, des couleurs, création des paliers, création des ouvertures, sous-estimation des problèmes de venturi…) est fréquemment évoquée dans les entretiens.

L'ensemble de ces éléments ont pu renforcer un scepticisme des habitants déjà présent à l'égard du bailleur dans les années qui précèdent la réhabilitation et qui trouve en partie sa source dans un sentiment d'abandon de la part des institutions.

Il convient également de signaler que l'opération a été essentiellement centrée sur les problématiques de restructuration, de démolition et de déménagement de certains locataires. De fait, les locataires des bâtiments bas (moins concernés par les travaux) et l'ensemble des locataires qui n'ont pas eu à déménager ont pu se sentir à l'écart du projet en cours, tout en voyant leur loyer augmenter.

L'opération des Aigues Douces, si elle a incontestablement modifié et valorisé le visage du quartier, a-t-elle favorisé une amélioration du climat social au sein de la cité ? Les acteurs professionnels et habitants rencontrés témoignent d'une certaine amélioration dans les deux ou trois années qui suivent le chantier. Les entretiens réalisés dans la période actuelle révèlent cependant l'apparition d'une nouvelle altération de la vie sociale. Le bruit, le non respect des lieux, l'oubli des règles de bon voisinage, l'entretien jugé souvent défaillant mobilisent les attentions. La réhabilitation, si elle a marqué les esprits, est parfois décrite comme le point de départ symbolique d'une dégradation : " *aujourd'hui, huit ans après, tout semble avoir changé avec la réhabilitation, il y a moins de monde qui y habite, peut être que les mentalités ne sont plus les mêmes. Les rues sont moins propres, les espaces verts laissés à l'abandon" ; "La réhabilitation a changé les perspectives du quartier qui*

pour moi est devenu moins agréable. Les commerces ont disparu. Heureusement les enfants dans les rues le font vivre encore. Le centre social avec toutes les activités donne beaucoup de vie aux Aigues Douces." [6]

Il n'existe pas de représentation habitante véritablement homogène. Les points de vue fluctuent et divergent parfois quant à la réhabilitation de la cité et à la vie quotidienne dans le quartier. Si certains locataires rencontrés au bas des tours affichent leur satisfaction de vivre aux Aigues Douces, d'autres affirment vouloir partir. « *Ici, c'est bien. Il y a tout* » déclare un jeune adolescent du quartier. Des adultes nous abordent spontanément et viennent prendre part à la discussion : *« ici, on se connaît, on se parle, il n'y a pas vraiment de problème, à part les enfants qui font un peu de bruit, parce que le terrain de jeu est juste sous les fenêtres.* » A l'opposé, une mère de famille avoue avoir peur de laisser sortir ses enfants jouer dehors, « *parce qu'ils finiront par faire des conneries ».* Une autre déclare qu'elle demeure aux Aigues Douces uniquement parce que son appartement lui plaît, avec une vue imprenable sur la mer. L'altération du climat social, les nuisances liées au bruit, aux dégradations, au vandalisme sont évoquées comme les principaux motifs de l'envie de partir. Les discours de plainte restent relativement nombreux et évoquent souvent l'idée d'un "paradis perdu" (le visage de la cité à ses débuts dans les années 70) que le chantier spectaculaire et le bouleversement physique du quartier ne parviennent pas à faire oublier et qui reste omniprésent dans les propos des plus anciens occupants : "*Ici, avant, c'était le paradis !* ". De manière sous-jacente, ce qui pose problème dans l'esprit de nombreux et anciens locataires, outre la fermeture des commerces, les défaillances de l'entretien, les fragilités économiques, c'est bien les nouveaux locataires. Une focalisation s'exerce parfois en effet sur la population gitane, dont il est difficile actuellement de saisir l'importance (l'OPAC ne nous ayant fournit aucune donnée relative à l'occupation sociale actuelle). Ainsi semblent émerger des problèmes de cohabitation et des conflits d'usage entre les locataires.

iii) Une évaluation des chercheurs

Il apparaît en effet que la politique de peuplement et d'attribution des logements ait généré un nouveau dérèglement social. La volonté de préserver les tours

6. Les habitants cités dans "Regard des habitants, les Aigues Douces", document réalisé par le centre social F. Menot à Port de Bouc, 2001.

(sensibles à la concentration des difficultés) et la nécessité de remplir les logements restants vacants (80 logements) a conduit l'OPAC à pratiquer une politique d'attribution provoquant la fixation de fragilités sur certains bâtiments[7].

Même si les actions menées en direction du quartier par le centre social, l'école, les équipements structurants (théâtre, médiathèque) sont salués de manière unanime; même si un collectif d'environnement social s'est constitué autour du centre social, il semble également que la sortie de la réhabilitation se soit accompagnée d'une démobilisation du partenariat institutionnel fort qui régnait lors du chantier.

De manière plus générale, l'une des questions sous-jacente que soulève ce type d'opération lourde et spectaculaire concerne les modalités de passage entre la période du projet et celle du retour à une gestion ordinaire – en d'autres termes, comment les acquis de la réhabilitation, qu'ils concernent le bâti ou les relations sociales au sein de la cité, sont-ils ou peuvent-ils être pérennisés dans le temps ? Quel sens donner à la logique de projet si celle-ci ne vient pas s'ancrer et transformer les modes classiques de gestion et de régulation ? Il semble, concernant les Aigues Douces, que le retour à une gestion normale ait succédé à la période effervescente du chantier. La période post réhabilitation ne semble donc pas avoir suffisamment été pensée en termes d'amélioration des processus organisationnels et opérationnels de gestion. Les agents de l'OPAC des Aigues Douces évoquent notamment le paradoxe d'une réduction de personnel survenue après la réhabilitation (3 personnes en moins avec également une mise en œuvre de la réduction du temps de travail aux 35 heures) *« alors qu'il aurait fallu faciliter le maintien et le renforcement des acquis de la réhabilitation ».* Ils témoignent également des déconnexions pouvant exister entre le niveau de l'agence centrale (en charge de la politique de peuplement, des attributions de logement, des travaux importants) et le niveau local (en charge notamment de l'hygiène et propreté et des travaux de petit entretien). « *90% de nos interventions concernent le locatif. Donc on règle des problèmes qui ne nous concernent pas mais qui sont de la charge du locataire.(…) Mais par contre, c'est logique que les gens deviennent fous lorsqu'ils ont demandé le changement d'une vitre d'une porte d'entrée d'immeuble et que 2 ans après elle n'est toujours pas changée. Ils ne comprennent pas. On a transmis la demande à Marseille, mais ça ne suit pas et eux, ils sont prêt à casser l'agence.(…)*

7. cf. "Evaluation d'opérations de restructuration urbaine. Site de Port de Bouc, les Aigues Douces", op. cit.

On est au milieu, entre les demandes des locataires et l'agence centrale et il y a une forte atmosphère d'agressivité, elle est ressentie par les locataires et par nous, ça use, les anciens contremaîtres ici, sont en congé longue maladie et en dépression »

De fait, ces grains de sable dans les rouages du système sont les révélateurs d'une logique de projet, essentiellement "correctrice", qui peine ou échoue à survivre au delà des quelques années suivant le programme de travaux, et dont l'impact sur la gestion locative et territoriale reste limité.

6. Transmissibilité

Si l'opération menée sur les Aigues Douces a valeur d'exemplarité, a-t-elle valeur de transmissibilité ? Sans doute, puisqu'elle est elle-même issue en partie de pratiques et de savoir-faire acquis lors de précédentes réhabilitations, en particulier l'opération de la Bégude Sud à Marseille appartenant également à l'OPAC.

Cependant, il convient d'être prudent en soulignant que chaque cas et chaque contexte restent particuliers, limitant les vertus de la généralisation à grande échelle. L'exemple de la politique de la ville en France et de sa tentative de généralisation d'expériences pilotes dans la période du développement social des quartiers (DSQ) est assez révélateur sur ce point.

Dans le cas des Aigues Douces, de nombreux éléments et de nombreux principes ont pu être identifiés comme étant des facteurs de réussite de l'opération. Nous les avons cités dans la partie relative à l'évaluation. Certains de ces facteurs trouvent leur origine directement dans l'histoire locale, dans la géographie du site ou encore, plus simplement, dans les qualités des hommes et des femmes en place au moment de l'opération, qu'ils soient professionnels ou habitants. D'autres facteurs résultent plus de la mise en œuvre de processus organisationnels et décisionnels, (c'est le cas par exemple de la signature de conventions d'objectifs, de création des instances de coordination partenariale, de la maîtrise de la communication et de l'information, de la contractualisation entre bailleurs et locataires, de la mobilisation des personnels et des services divers, de la gestion du temps et de la planification du chantier…). En tout état de cause, c'est bien la conjonction de ces différents facteurs qui assure réussite et exemplarité.

Ces évidences étant rappelées, il reste à signaler que l'opération témoigne de la rencontre entre des intérêts divers – essentiellement ceux de la ville dans le cadre du

renouvellement urbain et ceux de l'OPAC dans une logique patrimoniale – se formalisant dans un seul et même projet. Celui-ci combine des actions multiples et connexes en faisant appel à une approche transversale qui rompt la sectorisation des modes d'interventions classiques tout en laissant également la place à l'écoute et à l'accompagnement (individualisé et collectif) des habitants.

Cependant, si l'opération très complexe en elle-même peut paraître exemplaire, nous avons vu aussi que la portée du dynamisme s'estompe peu à peu dans la mesure où le retour à la normalité et la démobilisation progressive succède à l'effervescence du chantier. Dans cette optique, il est possible d'affirmer que le projet de restructuration urbaine du quartier, envisagé au départ comme un moyen, est devenu en cours de réalisation une fin en soi. Dans ce contexte, la réhabilitation devient un mode de gestion à part entière, dont les effets dans le temps restent simplement limités.

De fait, plusieurs conclusions s'imposent :

- tout d'abord, les espoirs placés dans les réhabilitations physiques, les restructurations urbaines et architecturales sont souvent surestimés par rapport à leur impact réel dans la quotidienneté des habitants et dans la résolution des problèmes que ceux-ci peuvent rencontrer et qui dépassent largement le champ de l'aménagement.
- ensuite, ces mêmes opérations si elles ne sont pas complétées par un fort accompagnement social (collectif et individuel) et par une organisation de la participation courent toutes les chances d'aller à l'échec en matière d'amélioration de la qualité de vie.
- enfin, la question des relations sociales au sein d'un territoire ne peut pas être appréhendée comme résultant uniquement de la diversité des situations socio-économiques des habitants ou encore de leur appartenance sociale et culturelle. Elle interroge également les modes d'organisation de l'espace dans lesquels elles s'inscrivent ainsi que les modes politico-administratifs participant à la gestion urbaine, et devant être au final considérés comme co-producteur des situations habitantes. Dans cette optique, la logique de projet et les expérimentations, ne prennent sens qu'à la condition de pouvoir pénétrer et transformer durablement

les modes classiques de gestion et de régulation, dans une prise en compte plus adaptée des situations individuelles et collectives.

7. Références

Documentation

Articles :

Collectif, "Créer un nouveau quartier sur le quartier, Les Aigues Douces, Port-de-Bouc(13)", in HLM et ville : l'intégration des quartiers en difficulté : des démarches, des actions, UNOFHLM, Paris, mars 1997, p. 28-29.

Martine Allaman, Cure de Jouvence pour les Aigues Douces, in Diagonal, n° 129, MELT, Paris, 1998, p. 46-48.

Soraya Méhiri, Les Aigues Douces à Port de Bouc, Un pari plutôt gagné, in Habitat et société, n°11, UNOFHLM, Paris,1998, p. 86-87.

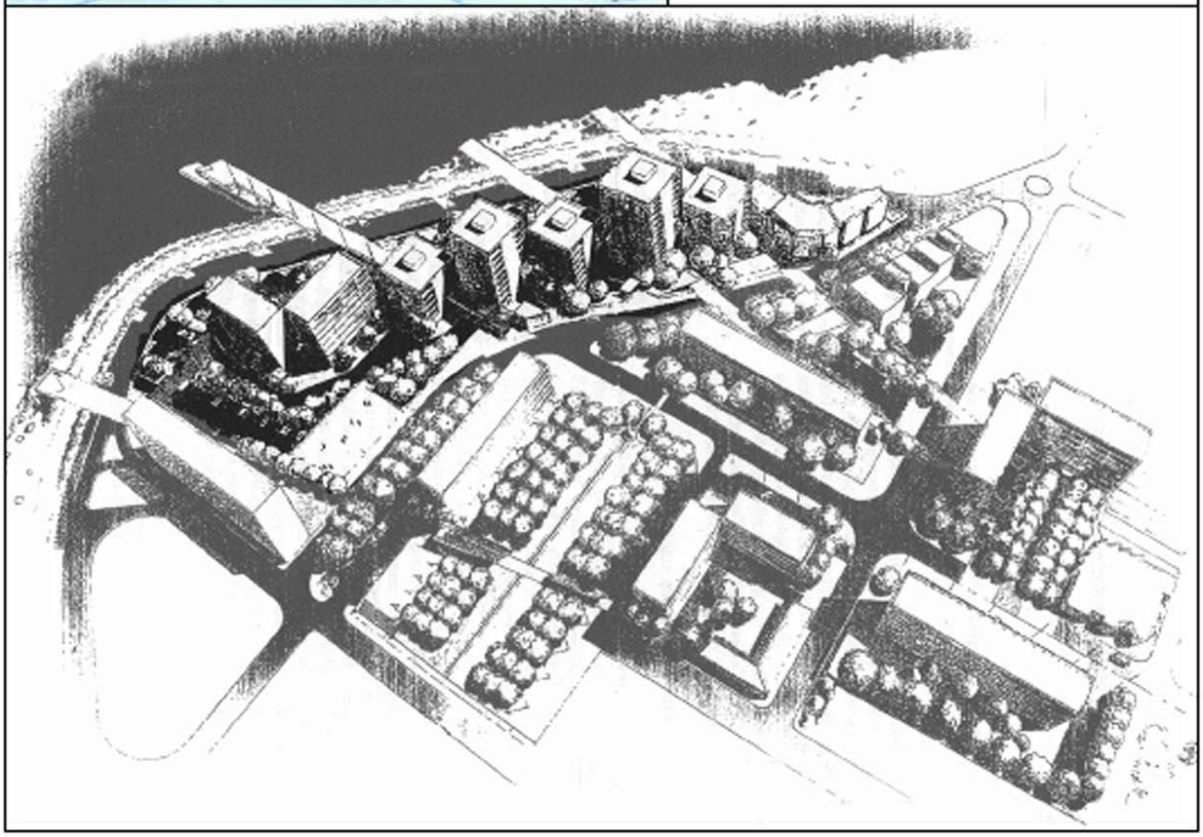
Manuel Delluc, Port-de-Bouc : Réhabilitation-rédemption selon Fuksas, in Le Moniteur, n° 4918, Paris, 27 février 1998, p. 42-45.

Patrice Dunoyer de Segonzac, HLM : les enseignements de sept opérations, in Projet urbain, n°18, Paris, DGUHC, METL, septembre 1999, p.10-11.

Ouvrages :

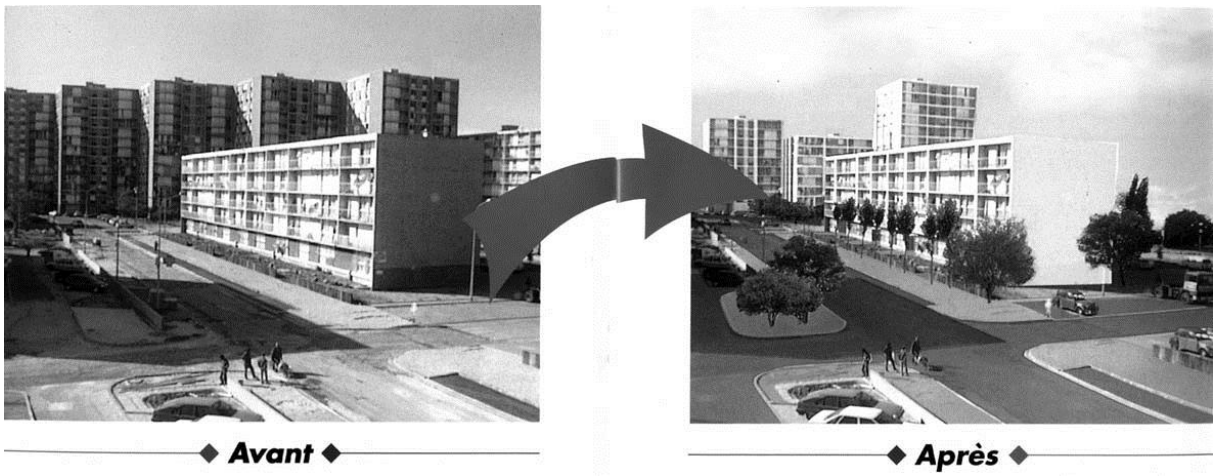
Patrice Dunoyer de Segonzac, Renouvellement urbain, les enseignements de sept opérations, GIE Villes et Quartiers, juin 1999.

CITE DES AIGUES DOUCES
COMMUNE DE PORT-DE-BOUC



PHOTOS DU QUARTIER DES AIGUES DOUCES
(après réhabilitation)

PHOTOGRAPHIE DES AIGUES DOUCES AVANT LA REHABILITATION.



8. Appendices

Appendix 1

DONNEES CHIFFREES

Les données figurant sur le tableau 1 permettent d'identifier les caractéristiques générales concernant l'habitat et les ménages sur Port de Bouc. Ces données, issues du recensement général de la population 1990, distinguent 4 entités géographiques (centre ville, Aigues Douces la Leque; les Comtes, les Amarantes) constituant les quartiers considérés comme prioritaires au titre des interventions de la politique de développement social urbain (DSU).

Tableau 1 : données générales Logement / population à Port de Bouc :

	CENTRE		AIGUES DOUCES LA LEQUE		LES COMTES		LES AMARANTES		TOTAL DSU		PORT DE BOUC	
Parc Logement		**%**		**%**		**%**		**%**		**%**		**%**
Total logements	909		1525		1435		2018		5887		7300	
Logements vacants	117	**12.9**	373	**24.5**	206	**14.4**	242	**12**	938	**15.9**	975	**13.4**
Total résidences principales	766		1097		1218		1758		4839		6160	
Taille moyenne des logements	3.26		3.6		3.68		3.59		3.56		3.68	
Dont :												
- propriétaires	227		215		480		371		1293		2354	
- locatairesprivés	313		215		192		314		1034		941	
- locataires HLM	226	**29.5**	667	**60.8**	546	**44.8**	1073	**61**	2512	**51.9**	2545	**41.3**
dont :												
- avant 1948			225		107		221		842		976	
- 1948/1974	289		841		985		1390		3558		4133	
- après 1974	342		31		126		147		439		1051	
dont inconfortable	135	**6.8**	62	**5.7**	26	**2.1**	53	**3**	193	**4**	223	**3.6**
	52											
Population ménages		**%**		**%**		**%**		**%**		**%**		**%**
Total	1920		3287		3799		4946		13952		18148	
Taille moyenne des ménages	2.51		3		3.12		2.81		2.88		2.94	
– de 20 ans	470	**24.5**	1061	**32.3**	1128	**29.7**	1411	**28.5**	4070	**29.2**	5311	**29.3**
20/24 ans	168		264		340		421		1193		1485	
25/59 ans	837		1435		1668		2236		6176		8277	
60 ans et +	445		527		663		878		2513		3075	
Ménage 1 personne	202		215		196		394		1007		1135	
6 personnes et +	22	**2.9**	102	**9.3**	124	**10.2**	111	**6.3**	359	**7.4**	417	**6.8**
Chef de ménage étranger	71	**9.3**	115	**10.5**	126	**10.3**	235	**13.4**	547	**11.3**	614	**10**
Population active		**%**		**%**		**%**		**%**		**%**		**%**
Pop active	830		1191		1554		1884		5459		7463	
Pop ayant 1 emploi	629		831		1118		1345		3923		5565	
Chômeurs	194	**23.4**	344	**28.9**	416	**26.8**	526	**27.9**	1480	**27.1**	1824	**24.4**
Tx de chômage masculin		**21**		**23.3**		**20.8**		**23.3**		**22.2**		**22.2**
Tx de chômage féminin		**27.5**		**38.9**		**38.8**		**36.5**		**36.2**		**32**
Tx de chômage 15/24 ans		**44.8**		**45**		**48.7**		**45.8**		**46.3**		**44**
Indice de fragilité*		**60.1**		**81**		**77**		**76.1**		**75**		**70.5**

* Indice de fragilité = population de – de 20 ans + ménages de 6 personnes et plus + chef de ménage étranger + chômeurs.

• **La population des Aigues Douces** :

Au départ de l'opération de réhabilitation, une enquête réalisée par l'équipe de MOUS (Arelfa) en 1992 auprès de 100 foyers (formant une population de 352 personnes) a pu permettre de mieux connaître les caractéristiques des habitants des Aigues Douces.

➢ **situation des foyers enquêtés**

Personnes seules	16
Couples sans enfant	17
Familles monoparentales	17
Couples avec enfants	50
Total des foyers	100

➢ **Taille des foyers enquêtés**

Foyer de 1 personne	16
Foyer de 2 personnes	23
Foyer de 3 personnes	18
Foyer de 4 personnes	15
Foyer de 5 personnes	9
Foyer de 6 personnes	7
Foyer de 7 personnes	8
Foyer de 8 personnes	3
Foyer de 9 personnes	1

taille moyenne des foyers : 3.5 personnes

➢ **Profil du chef de ménage**

C'est un homme (69%). Il est né entre 1933 et 1942, il est marié (61%). Il est d'origine française (85%), il ne travaille pas (56 %). Il a un revenu qui se situe entre 5000 et 6000 F.
Cette présentation du chef de ménage moyen cache cependant bien des disparités et des spécificités, qui seront développées dans une phase ultérieure.

➢ **Les enfants**

67 % des foyers interrogés ont au moins un enfant.
La population des enfants de 0 à 24 ans est de 157 (soit plus de 43 % de l'ensemble de la population des foyers enquêtés).

Tranche d'âge	Nombre d'enfants	%
0 - 4 ans	26	16.6
5 – 9 ans	22	14
10 – 14 ans	32	20.4
15 – 19 ans	42	26.7
20 – 24 ans	35	22.3
Total	157	100

Près de 50% de ces enfants sont des jeunes de 15 à 24 ans. Ils forment plus de 1/5 de la population des 100 foyers enquêtés.
Notons également que 17 enfants (concernant 14 foyers) âgés de 25 ans ou plus demeurent au foyer parental.

➢ **Les autres membres de la famille**

Les autres personnes à l'intérieur du foyer sont apparentés aux membres de la famille occupant le logement. Il s'agit soit des grands parents (2 foyers avec chacun un ascendant), soit de collatéraux (3 foyers déclarant abriter une personne dans cette situation, 3 autres foyers reconnaissent abriter 2 personnes chacune). Au total, ce sont donc 11 personnes apparentées qui sont ainsi hébergées.

- **Les trajectoires résidentielles**

Avant d'habiter aux Aigues Douces sur les 100 ménages interrogés :
- 57 habitaient déjà Port de Bouc
- 32 habitaient une autre région et plus particulièrement l'est de la France (Lorraine)
- 73 habitaient déjà dans du logement collectif
- 27 habitaient en habitat de type individuel

Ils ont quittés leur domicile précédent en raison de :
- 37 pour raisons diverses (démolition, décohabitation, logement provisoire en foyer…)
- 23 pour raisons familiales (rapprochement, séparation, divorce…)
- 19 pour raisons liées au travail
- 19 pour des raisons liées à la taille du logement

Avoir un logement aux Aigues Douces était une priorité pour 72 ménages
- 79 ménages ont demandé un logement aux Aigues Douces
- 21 ménages ont demandé un logement aux Aigues Douces ou sur un autre site

- **L'ancienneté d'habitation**

- plus d'un quart des habitants interrogés sont locataires depuis plus de 15 ans (26%)
- 18 % entre 10 et 15 ans
- 23 % entre 5 et 10 ans
- 32 % entre 1 et 5 ans
- 1 % depuis moins de 1 an.
- 81 ménages ont toujours habité dans le même appartement
- 19 ménages ont changé d'appartement pour des raisons multiples :
    - 9 pour des raisons liées à l'environnement
    - 9 pour des raisons liées à la taille du logement
    - 3 pour des raisons relatives à la localisation du logement au sein des bâtiments (trop haut, trop bas).
- 86 ménages se déclaraient assez satisfait de leur logement

- **Equipements et services**

⇒ Culture, loisirs

Les habitants des Aigues Douces	Fréquentent	Ne fréquentent pas
bibliothèque	55	45
médiathèque	50	50
Centre social	28	72
cinéma	30	70
Centre culturel	13	87
stade	18	82
piscine	29	71
gymnase	5	95

⇒ Services sociaux :
28 des preonnse interrogées déclaraient avoir rencontré une assistante sociale (principalement au centre social), pour la plupart pour remplir ou déposer des documents administratifs. Un petit nombre déclarent l'avoir rencontré pour des problèmes de loyers.

⇒ Emploi et formation
21 personnes vont à l'ANPE. 7 Personnes fréquentent la PAIO

⇒ Commerces
Intermarché est le lieu principal d'achat. Les commerces du quartier (La Lèque et les Aigues Douces) constituent avec le marché les principaux points de vente pour les produits frais. La pharmacie de la cité est également bien fréquentée.

TABLEAUX DE COMPARAISON

Ménages

	Port de Bouc		B-d-R		France	
	Sur l'ens des familles Ensemble : 4774		**Cples + enf sur ens des fam** **Pers seules sur ens des mén** Tot fam : 367944/mén :750987		**Sur ens des fam+enf** Tot fam : 9897736	
	Rcp 1999		**Rcp 1990**		**Rcp 1990**	
	Brut	%	**Brut**	%	**Brut**	**%**
Couples + enf	2100	43,9	186456	50,67%	8296032	83,81%
Couples ss enf	1873	39,23				
Personnes seules	//	//	180940	24,09%		
Familles monop	801	16,77			1601704	16,18%

Source Insee : recensements 1999 et 1990

Structure d'âges

	% en 1995	Marseille	Port-de-Bouc	B-d-R	France
moins de 40 ans	39	51,90%	51%	52,10%	52,71%
de 40 à 59 ans	33	24,80%	26,90%	26,50%	25,96%
60 et plus	28	14,2% (1)	22%	21,30%	21,32%
Total	100	//	100%	100%	100%

Source : Enquête Occupation Sociale et données OPAC SUD Cité Les Flamants - Marseille, 1997
Port-de-Bouc, Marseille, Bouches-du-Rhône et France : recensement 1999
(1) Pourcentage des 60-77 ans

Situation professionnelle

	Port-de-Bouc		Marseille		Bouches-du-Rhône		France	
	Population 15 ans ou + Total : 13977		**Pop de + de 15 ans** Ensemble: 661557		**Pop 15 ans ou +** Ensemble : 1514328		**mén sel type d'activ de pers de réf** Ensemble : 23810161	
	Brut	**%**	**Brut**	**%**	**Brut**	**%**	**Brut**	**%**
Retraités	2728	19,51	149328	22,57	314216	20,74%	10637031	44,67%
Chômeurs	1887	13,5	78288	11,83	156189	10,31%	1494547	6,27
Autres Inactifs	3025	21,64	94453	14,27	218704	14,44%	563935	2,36
Elèves/Etudiants	1378	9,8	81016	12,24	182347	12,04%	5326493	22,37

Source pour les villes, le département et la France : Insee, recensement 1999

Etrangers

		Port-de-Bouc		Marseille		B-d-R		France	
		Nb tot de mén / pers de réf Rcs 1999		**/ pop totale Rcs 1999**		**/ pop tot Rcs 1999**		**/ pop totale 1999**	
		Total ménages : 6507		Ens habitants : 797491		Pop tot : 1835407		Tot pop : 58500688	
		Brut	**%**	**Brut**	**%**	**Brut**	**%**	**Brut**	**%**
Etrangers Hors CEE	**Dont Algér**	360	5,50%	22031	2,76%	34132	1,85	477482	0,81
	Dont Maroc	70	1,10%	4346	0,54%	15627	0,85	504096	0,86
	Hors CEE								
Esp, Ita, Port		124	1,70%	5519	0,69%	16168	0,88	917095	1,56

Source : INSEE, recensement 1999

Appendix 2

LA VIE AUX AIGUES DOUCES (enquête réalisée par l'équipe de MOUS (Arelfa) en 1992 auprès de 100 foyers, formant une population de 352 personnes)

L'opinion des habitants concernant la qualité de la vie aux Aigues Douces est relativement mitigé avant l'opération de réhabilitation.
45% d'entre eux trouvent qu'il est agréable de vivre dans cette cité contre 55 %.
Cependant cette opinion est contre balancée par l'expression d'une satisfaction concernant les qualités du logement (85 % s'y trouvent bien ou assez bien). La dualité (satisfactiion intérieure / insatisfaction extérieure) a pu apparaître comme traduisant une forme de repliement et une certaine défiance à l'encontre de ce qui n'est pas "soi", qui est "autre". L'expression "d'environnement difficile" évoque la délinquance, les dégradations (imputée le plus souvent aux autres, aux tours d'en face…).
Les tours semblaient d'ailleurs faire l'objet d'une insatisfaction, tant par leurs propres habitants que par les locataires des autres bâtiments. C'est d'ailleurs dans les tours que la vacance se concentrait.
De manière générale, l'enquête auprès des habitants mettait l'accent sur le fait que les habitants 'étaient non point résignés d'être dans cette cité, mais plutôt déçus de son "fonctionnement".

ÉLABORATION DU CONTRAT DE BON VOISINAGE.

La réhabilitation physique de la cité des Aigues Douces s'est accompagnée d'une volonté de favoriser l'amélioration des relations de voisinage et le respect du cadre de vie commun. Dans l'idée d'accompagner ce nouveau départ, un document synthétisant un certain nombre de règles de bon voisinage a été rédigé par les habitants pour les habitants.
Son élaboration a été réalisée en plusieurs étapes de manière ascendante. En premier lieu au niveau de chaque cage d'escalier ; à l'occasion de l'emménagement de chaque locataire une réunion a été organisée, au cours de laquelle ont été discutés les différentes priorités, engagements, et règles de la vie quotidienne. Par la suite ces règles ont été centralisées et synthétisées dans un document global, devant s'appliquer à l'ensemble de la cité des Aigues Douces. Ce document n'est qu'indicatif, il n'est qu'une forme de rappel du civisme élémentaire. Il est encore distribué à chaque nouvel arrivant sous forme d'un plateau de bienvenue. L'exercice de rencontre entre locataires conduite avec le soutien de l'OPAC, du centre social, et des travailleurs sociaux s'est révélée très positive, facilitant l'interconnaissance et la négociation entre tous. Elle n'a pas pourtant pas été reconduite depuis.
Ce type de démarche trouve ses limites avec le renouvellement des habitants et la dilution du groupe d'habitant à l'origine de l'élaboration de ces règles. Les nouveaux arrivants se sentent moins impliqués et les règles s'imposent à eux de manière contraignantes. L'autre limite se situe dans la difficulté de faire respecter au quotidien ce type de règles, l'OPAC ne développant pas de moyens de médiation appropriés.

CONTRAT DE BON VOISINAGE

L'entretien

Planning :
Par accord réciproque, les locataires nettoient leurs alliés, y compris les portes et vitres, selon le planning affiché chaque mois par leurs soins. En cas de difficulté, ou de désaccord, l'agent d'immeubles peut intervenir comme médiateur.

Les parties communes :
Les paliers sont la propriété de tous les locataires de l'étage, mais d'aucun en particulier. Ils peuvent être collectivement décorés mais ne sont pas un espace de jeux pour les enfants, ni une pièce supplémentaire d'un logement. Il en est de même pour les halls d' entrée qui ne sont que des lieux de passage.
Pour l'agrément de tous, il faut que les sols, les murs et les portes restent propre.

Les balcons

S'il est un espace privatif, le balcon est aussi un lieu d'extérieur à la vue du voisinage et participe à l'esthétique de la cité. C'est pourquoi il est préférable d'éviter d'en faire un débarras, un chenil, ou un étendages trop visible. Son entretien doit se faire prudemment pour qu'il ne peuvent pas chez le voisin.
Enfin, la sécurité exige que des jardinières soit accrochées à l'intérieur des garde-corps.

Le bruit

La vie collective impose le respect du voisinage , sur tous en matière de bruit : télévision, musique, bricolage, éclats de voix dans les communs.
Le simple fait de prévenir les voisins permet de désamorcer d'éventuels conflits ; là aussi un médiateur peut intervenir .

Les animaux

Dans l'habitat collectif des animaux occasionnent souvent des accrochages entre voisins lorsqu'ils sont la cause de gênes telles que : aboiements intempestifs, souillures dans les parties communes, aux abords des bâtiments et dans les espaces verts, vagabondage. Afin d'éviter les conflits, voire les procédures judiciaires, il est donc souhaitable que les animaux soient sortis, tenus en laisse par des adultes qui veilleront à nettoyer les éventuelles souillures.

Les véhicules et le stationnement

Le code de la route s'applique aux Aigues Douces . Il est interdit de klaxonner, de stationner sur les aires gênant la circulation automobile et/ou piétonne, il faut respecter la limitation de vitesse.
Il est notamment rappelé que l'accès pour les véhicules prioritaires : pompiers, ambulances, doit rester libre, de même que les places de stationnement réservées aux handicapés. Les activités liées à la mécanique auto sont une tolérance et peuvent avoir des effets polluants importants : bruit, huile de vidange, pièces usagées abandonnés. Il est recommandé de nettoyer soigneusement l'espace après son utilisation.

Les poubelles

Des containers ont été mis à la disposition des habitants pour jeter les ordures préalablement empaquetées. Toutefois, ils sont inaccessibles aux enfants. Ils sont là pour éviter le dépôt des détritus dans les parties communes ou sur les espaces extérieurs, ainsi que les jets de sac par les fenêtres. Les encombrante peuvent être enlevés gratuitement pas les services municipaux, soit à la demande, soit le troisième mercredi du mois. Pour des raisons de sécurité, ils ne doivent en aucun cas être stockés sur les paliers ou dans les parties communes. Des corbeilles à papiers sont installées à proximité des boîtes aux lettres, permettant de jeter les prospectus et matériels publicitaires.

Les difficultés font maintenant partie du passé... Pour que demain, il fasse bon vivre, redécouvrons ensemble, notre quartier.

Appendix 3 :

(voir introduction)

Appendix 4 :

1. *Methodological considerations*

Nous avons adapté notre démarche d'entretien à la spécificité de la cité des Aigues Douces, ainsi qu'à nos interlocuteurs.
Pour les acteurs professionnels, nous avons opté pour un entretien qualitatif en adaptant les orientations que nous donnions en fonction de la personne et de notre connaissance du terrain qui s'affinait. Le principal écueil auquel nous avons été confronté a été la difficulté de dépasser un discours bien rodé et relativement consensuel élaboré rétrospectivement depuis l'achèvement de l'opération.
Concernant les habitants, cette cité, a fait l'objet de nombreuses enquêtes, souvent réalisées à l'initiative du bailleur par des bureaux d'études spécialisés. Ceci a pu entraîner au sein de la population une certaine lassitude ou un agacement, parfois aggravés par le sentiment d'une insuffisance de prise en compte des aspirations des locataires par le bailleur .
Lors des entretiens auprès des habitants il nous a semblé indispensable d'adapter le questionnaire qui dans sa version originale apparaissait beaucoup trop long ou fastidieux face à des habitants trop souvent sollicités. L'abandon du questionnaire pour un mode beaucoup plus proche de la discussion nous est parfois apparu plus pertinent.
Par ailleurs, au cours du travail de terrain sur le quartier des Aigues Douces des discussions spontanées ont pu être engagées au bas des immeubles avec les locataires et également les gardiens. Ces expériences se sont révélées riches d'enseignement dans la mesure où, se déroulant sans formalisme, elles ont autorisé une parole très libre.

2. *Biais*

Compte tenu du relativement faible échantillon de population enquêté, il y a une réelle difficulté à élaborer un panel représentatif. Les personnes les plus disponibles n'étant pas nécessairement les plus impliquées dans l'initiative, ni les plus représentatives. Nous avons été confrontés à la difficulté de rencontrer des personnes ressource, nous permettant d'appréhender les différents cercles sociaux, parfois relativement étanches entre eux.

3. *Crédibilité et validité*

Le choix des personnes interrogées a été rapporté aux pourcentages caractérisant la situation économique, familiale et résidentielle telles que données par les enquêtes quantitatives, ce qui a constitué un moyen de contrôle de l'ensemble des personnes retenues.
Un autre critère de sélection a pris en compte le niveau d'implication dans les initiatives.
Ces différentes opérations de contrôle garantissent au mieux le poids respectif et la variété des discours tenus par les habitants dans le cadre d'une exploitation d'abord qualitative de cette parole plurielle.

Appendix 5:

Personnes rencontrées (en dehors des habitants)

M. Cerruti, chef de projet politique de la ville à Port de Bouc
M. Colençon, directeur d'école aux Aigues Douces et responsable de la Zone d'éducation prioritaire (ZEP)
Mme Garnès, directrice du centre social F. Menot des Aigues Douces
M. Caton, ancien chef de projet de l'OPAC Sud dans le cadre de la réhabilitation des Aigues Douces
Mme Lahondes, directrice de la Division de l'action sociale et de l'insertion économique de l'OPAC Sud
M. Illouz, chef de l'agence OPAC des Aigues Douces
Mme Kurtz, habitante des Aigues Douces et Présidente de l'association des locataires (CNL)
M. Talbi, président du centre social F.Menot et habitant des Aigues Douces
Mme Bourdier, salariée du centre social F. Menot et habitante des Aigues Douces

Appendix 6:

Interview guides for informants :

Guide d'entretien pour la collecte d'informations auprès des "responsables sociaux" (logeurs, autorités publiques chargées du logement, etc.)

a) Base et expérience dans le quartier :

i. Eléments personnels au sujet des praticiens :
sexe, groupe d'âge, origine régionale, formation de base en matière de social, etc.

ii. Eléments professionnels :
itinéraire professionnel, organisation/institution du praticien, statut/niveau à l'intérieur de l'organisation/institution, etc.

iii. Insertion locale :
théorique (historique, sociologique) et connaissance de terrain relative au quartier ; expérience antérieure dans le quartier ; statut du praticien, localement, vis-à-vis de l'organisation : autonomie (+/-), ou mission imposée…

b) Perceptions de l'interrogé sur le logement/le quartier/les habitants ;

i. perception et caractérisation du (des) problème(s) spécifiques et/ou de (s) l'atout(s) du site comparé au reste de la ville.

c) Changements du quartier dans le temps

i. Pénétration par le haut/par le bas ?
ii. Quels aspects semblent signaler précisément le processus de pénétration par en haut/par en bas ? L'économique/l'emploi/le social/ la gouvernabilité /les problèmes de sécurité allant mieux ou moins bien ?

d) La structure institutionnelle du quartier

i. Est-ce une structure institutionnelle centrée sur la gestion des affaires du quartier impliquant par exemple autorités locales, partenariats spécifiques, organisation du tiers secteur, et comment cela fonctionne-t-il ?
ii. Y a-t-il des dispositifs particuliers pour assurer la gestion de quartier et les services ?
iii. Quels changement d'importance ont pris place dans la structure institutionnelle (y compris l'organisation du logement et les moyens de son fonctionnement) dans la dernière décennie ? Comment cela a-t-il affecté le quartier du cas d'étude retenu?
iv. Quels liens l'enquêté fait-il entre l'actuel système de logement (y compris le service d'attribution) et les changements dans le quartier ?
v. Par quels moyens les habitants du quartier sont-ils engagés dans la prise de décision locale (maintenant/auparavant) ?
vi. Dans quelle mesure les habitants et les organisations locales peuvent-elles influer la décision politique relative à la gestion du quartier, des logements et des quartiers ?

e) Au sujet de l'initiative locale/de l'application des politiques :

i. Que sait l'enquêté sur cette initiative?

f) L'évaluation des responsables sur cette initiative

i. Evaluation positive/négative locale et plus large de son impact
ii. Effets à court et long termes
iii. Cette initiative est-elle durable dans le long terme
iv. Certains des effets de l'initiative ont-ils surpris l'enquêté ?
v. L'initiative a-t-elle eu des effets au-delà du quartier ?
vi. L'initiative peut-elle être appliquée ailleurs ?
vii. Quelle est l'importance respective des autres facteurs (externes) dans l'impact/le succès/l'échec de l'initiative ?
viii. L'initiative a-t-elle changé la perception générale du problème, sur le quartier, sur d'autres facteurs (y compris la reconnaissance résidentielle) ?
ix. L'initiative a-t-elle eu un impact sur les façons de travailler – changements organisationnels ou partenariaux ?

g) Attentes futures :

i. De nouvelles initiatives à prendre par rapport à d'autres/nouveaux ?
ii. Y a-il eu une évaluation formelle de l'initiative?

Interview guides for residents :

Projet NEHOM : Questionnaire „habitants“

Nom de l ‘interviewé / adresse / téléphone: .....…
intervieweur : .....
lieu / date: .....…
numéro de la bande: :.....

INTRODUCTION

L’intervieweur doit expliquer les raisons du choix de l’initiative/cet interview individuel participe d’une étude comparative, internationale sur les modèles innovants en matière de logement et de quartier et est centré sur l’exclusion sociale.

Les différentes institution nationales travaillant sur le projet NEHOM-project sont présentées. En outre, il/elle fera mention de l’anonymat dans les résultats. Les interviews doivent être enregistrés - ceci a été annoncé à l’interviewé à l’avance - .
Une attention importante doit être portée sur les besoins particuliers des minorités ethniques, des enfants, des personnes âgées et l’égalité des sexes. Nous avons essayé d’intégrer cela dans le questionnaire, mais parfois une seconde question sous forme narrative est nécessaire.

1. EXPERIENCE RESIDENTIELLE PERSONNELLE

1.1 Pouvez-vous me dire comment vous êtes venu vivre dans ce quartier et cet appartement ?

1.2 Depuis quand vivez-vous dans ce logement , dans ce quartier, dans cet arrondissement ?

1.3 Pourquoi êtes-vous venu dans ce quartier, ce logement?

1.4 Où viviez-vous avant de venir dans ce logement ?

1.5 Données sur votre logement actuel:

- nombre d’habitants / ménage
- type d’appartement :
- type d’immeuble:
- surface en m²
- Quel est le coût de ce logement (loyer et autres charges, aussi détaillées que possible, y compris le chauffage) ?
- Y a-t-il eu des améliorations importantes pour votre logement/votre cité, depuis que vous y vivez ?

1.6 Utilisation de l’appartement/des pièces :

- utilisez-vous les pièces comme cela a été prévu?
- le nombre de personnes vivant dans le logement est il en conformité avec le nombre de pièces?
- la conception du logement satisfait-elle les besoins de votre vie quotidienne?

1.7 Que pensez-vous des relations entre habitants dans votre immeuble?

1.8 Avez-vous de la famille, des amis , „des gens qui vous aiment“ vivant dans le même quartier?

2. PERCEPTION DE LA SITUATION DU LOGEMENT ET DU QUARTIER

Le principal intérêt de cette section est d’obtenir une estimation d’ensemble sur les potentialités et les problèmes de base de la cité. Cette section doit aussi être complétée par des questions plus spécifiques sur des aspects plus détaillés.
Les partenaires de NEHOM ayant l’intention d’écrire un manuel sur les approches innovantes, non pas une description précise des situations précises du logement et du quartier à partir d’un certain nombre de cas d’études, nous devons rassembler dans la section 2 ceux des aspects qui sont essentiels à la compréhension des différentes initiatives/projets interrogés en section 5, 6 et 7 et essayer au mieux de produire des données comparables pour chaque contexte social.

2.1 Nous voudrions savoir quels sont les principaux avantages /les principaux problèmes de vie de la cité :

- Les trois meilleurs et les trois pires choses concernant la cité,

- Donnez-nous votre ordre de classement sur les sujets suivants

	1 très bon	2 bon	3 satisf.	4 insatisf.	5 mauvais	0 sans rép.
Infrastructures						
Commerces de détail	◻	◻	◻	◻	◻	◻
cafés / bars / restaurants	◻	◻	◻	◻	◻	◻
services de santé	◻	◻	◻	◻	◻	◻
facilités pour toutes sortes d'handicaps	◻	◻	◻	◻	◻	
services dans leur langue pour les étrangers	◻	◻	◻	◻	◻	
offres d'emploi	◻	◻	◻	◻	◻	
écoles	◻	◻	◻	◻	◻	
crèches	◻	◻	◻	◻	◻	
Réseau social						
Réseau social dans le quartier	◻	◻	◻	◻	◻	
Mélange ethnique	◻	◻	◻	◻	◻	
intégration des différents groupes ethniques	◻	◻	◻	◻	◻	
activités autorisant l'esprit communautaire	◻	◻	◻	◻	◻	
Activités culturelles						
Activités culturelles	◻	◻	◻	◻	◻	
institutions pour les personnes âgées	◻	◻	◻	◻	◻	
local jeunes	◻	◻	◻	◻	◻	
activités / institutions améliorant leur éducation	◻	◻	◻	◻	◻	
autres moyens de diversification des activités	◻	◻	◻	◻	◻	
Qualité spatiale						
maintenance de la cité dans son ensemble	◻	◻	◻	◻	◻	
maintenance de l'espace public	◻	◻	◻	◻	◻	
densité du trafic	◻	◻	◻	◻	◻	
accessibilité de la cité par les transports publics	◻	◻	◻	◻	◻	
aires de jeux / terrains de sport	◻	◻	◻	◻	◻	
présence d'espace verts, de parcs	◻	◻	◻	◻	◻	
maintenance des espace verts	◻	◻	◻	◻	◻	
sécurité dans l'accès à l'ensemble du quartier	◻	◻	◻	◻	◻	
autre :	◻	◻	◻	◻	◻	◻

Il y a-t-il des organismes ou des services existants dans le quartier dont vous n'avez pas usage ? Si oui, pourquoi ?

2.2. Que pensez-vous des relations sociales dans la cité ?

Pensez-vous que l'un des sujets suivants ait de l'importance pour votre logement / la cité?

	logement	cité
1. Violence, vandalisme	◻	◻
2. Crime organisé	◻	◻
3. Manque d'ordre et de propreté	◻	◻
4. Mécontentement des jeunes	◻	◻
5. Toute sorte de drogues	◻	◻
6. anonymat	◻	◻
7. conflit entre générations	◻	◻
8. menace à l'égard de certains		
9. groupes de population	◻	◻
10. taux de chômage élevé	◻	◻
11. conflit interethnique	◻	◻
12. autre :		

2.3. Que pensez-vous de votre situation actuelle en matière de logement?

(réponses : ☐très bon ☐ bon ☐satisfaisant ☐insatisfaisant ☐mauvais)

- appartement :
- immeuble:
- cité :
- conception arch. du quartier :
- situation à l'intérieur du quartier :
- séparation des espaces publics, semi-publics et privés
- conception et usage de l'espace public:
- conception et usage des espaces verts :
- taille des zones protégées du trafic :
- circulation à l'intérieur de la cité:
- selon vous, que pense de ce quartier la population qui vit ici ?
- comment les personnes qui vivent en dehors de ce quartier le décrivent-elles ?
- remarques :

2.4. Pouvez-vous nous montrer sur la carte comment vous définissez :

- les limites spatiales de votre cité
- les subdivisions par des frontières naturelles à l'intérieur de la cité
- les subdivisions par la composition sociale de la cité

2.5. Pouvez-vous décrire une récente amélioration structurelle ou esthétique ayant eu une influence positive sur votre perception de la cité?

3. PERCEPTION DES CHANGEMENTS DE QUALITE DE VIE DANS LA CITE

Dans cette section, nous souhaitons donner un aperçu global des changements et des dynamiques socio-économiques telles qu'ils sont perçus par les résidants. En particulier, nous avons l'intention de « vérifier » dans quelle mesure l' « initiative innovante » est mentionnée comme un changement (majeur) de ces dernières années. Les dimensions potentielles de ce changement sont : le contexte physique, l'offre de logements, le niveau de gestion, la mixité des habitants, les bases socio-économiques, etc.

3.1. Pouvez-vous dire en quoi votre quartier a changé depuis que vous y habitez ?

- Nommez le plus important changement que vous avez noté.
- Pensez-vous que l'un des aspects suivants a changé en mieux, en pire ou pas du tout?

(Noter : 1 : sans changement ; 2 : a changé ; 3 : pas de réponse ; A amélioration ; D : détérioration)

-la mobilité des locataires
-la structure d'age
-la mixité ethnique des habitants
-l'intégration sociale des différents groupes sociaux
-l'environnement physique
-le redéveloppement
-la modernisation de l'habitat
-l'amélioration des espaces communs
-la gestion du logement
-le service social
-le réseau social privé
-la situation de l'emploi
-l'accessibilité au travail payé
-l'activité volontaire dans la cité
-pas de réponse
-autre :

3.2. A votre avis, chaque groupe de population a-t-il été effectivement concerné par ces changements / par l'un d'entre eux ?

4. AMELIORATION DANS LE PROCESSUS DE PRISE DE DECISION

L'amélioration dans la prise de décision est assez important pour notre projet : en accord avec la définition élaborée par nous, les "initiatives innovantes" sont celles qui mènent au changement des idées et de la capacité des habitants à résoudre les problèmes de leur quartier. En conséquence, il est crucial de connaître avec quelle intensité les habitants sont déjà (ou se sentent être) impliqués dans le développement de leur cité/situation.

4.1. Quelles sont les forces motrices du changement dans votre cité?

- **À votre avis, qui est la cause ou le responsable de ces changements?**
- **À votre avis, qui doit être responsable de ces changements ?**
- **Quels sont les actions les plus déterminants dans le développement du quartier?**

□ les politiques locales de l'habitat
□ la communauté
□ les associations de logement
□ la gestion du quartier
□ les habitants
□ les acteurs économiques locaux
□ les acteurs nationaux / internationaux
□ autre ....
□ pas de réponse

4.1. Etes vous membres d'un groupe local ? Si oui, :

De quel groupe?
Comment êtes-vous impliqué?
Avez-vous obtenu des résultats majeurs avec ce groupe?
Avez-vous eu des déceptions importantes avec ce groupe?
Etes-vous impliqué avec des groupes en dehors de la cité?

4.3. A votre avis, les habitants peuvent-ils influencer le développement de la cité ?

4.4. Pensez-vous qu'une plus grande participation des habitants est nécessaire pour améliorer la vie quotidienne?

4.5. Comment les habitants peuvent-ils organiser/influencer le développement de leur cité?

4.6. Existe-t-il des organisations collectives ou d'autres formes organisées de représentation/ d'autres opportunités de participer dans votre cité ?

4.7. Comment évaluez-vous votre volonté personnelle de participation?

4.8. En respectant votre vie personnelle : comment évaluez-vous votre opportunité de participation ?

4.9. Qu'est ce qui peut impliquer plus de monde à participer au développement de la cité ?

5. CONNAISSANCE DE L'INITIATIVE ANALYSEE

La section 5 amorce une brève présentation de l' "initiative innovante" par l'interviewer. Ensuite, nous devons trouver quels éléments de l'initiative sont connu de l'interviewé ; notre échantillon d'interviewés doit comprendre 50% d'habitants impliqués et 50% d'interviewés choisis au hasard (méthode des contrastes) – sinon, l'estimation de l'impact (section 7) restera vague, et nous n'apprendrons pas grand chose sur leur perception.

5.1. Que savez-vous de cette initiative / du projet ?

5.2. D'où tenez-vous votre information?

5.3. Pensez vous que l'information était suffisante / information sur le droit à la qualité pour tous les habitants ?

6. QUESTIONS SPECIFIQUES CONCERNANT CETTE INITIATIVE

Sociaux - professionnels locaux; résultats attendus ; conséquences imprévues …

7. EVALUATION DE L'IMPACT DE L'INITIATIVE

Dans la section 7, nous approchons le « centre d'intérêt » de notre questionnaire. Donc, un temps suffisant doit être réservé à cette section. L'intention est de trouver comment est évalué l'impact de l' „initiative innovante".

7.1. Avez- vous été personnellement impliqué dans cette initiative / ce projet ?

7.2. A votre avis, quels sont les principaux résultats / effets de cette initiative / de ce projet ?

7.3. Une évaluation personnelle:

7.4. Si c'est le cas, en quoi avez-vous profité de cette initiative ?

7.5. Pensez-vous que l'initiative et les moyens adoptés ont augmenté la capacité des population à résoudre leurs propres problèmes ?

7.6. Pensez-vous que cette initiative a eu un impact sur les groupes qui ont des besoins particuliers ?

7.7. Cette initiative a-t-elle eu un impact sur les relations entre les différents groupes qui vivent dans les environs ?

7.8. Avez-vous repéré un important sujet dans ces relations sociales de la population que cette initiative n'aurait pas pris en compte?

8. ATTENTES FUTURES

Pour conclure, nous demandons à l'interviewé son appréciation personnelle sur le développement du quartier, sur les moyens mis en œuvre et les formes d'action de ce processus.

8.1. Une estimation personnelle: comment a évolué la situation du logement/celle du quartier depuis ces 5 dernières années ?

8.2. Souhaitez-vous que cela change?

8.3. Pensez-vous que cela a des chances de changer pour vous ?

8.4. Quels sont les problèmes les plus urgents à régler ?

8.5. Comment peut-on améliorer la qualité de vie?

Liste des 3 choses à changer, selon vous, pour créer de meilleures conditions de vie quotidienne

9. DONNEES PERSONNELLES SUR L'INTERVIEWE / LE MENAGE

9.1. Quelques questions sur la situation personnelle de l'interviewé et les autres personnes vivant dans le ménage (1e personne : l'interviewé)

	1 pers	2 pers.	3 pers	4 pers	5 pers
sexe					
age					
Situat. Econom.					
Relation au chef de ménage					

9.3. Disposez vous d'allocations? Si oui, de quelle nature :

9.4. Comment vous situez-vous vous-même ethniquement ?

9.5. Formation

9.6. Occupation

9.7. Statut de l'emploi

9.8. Où travaillez-vous?

☐ dans la cité ☐ à la maison ☐ dans le quartier ☐ dans une autre partie de la ville

☐ à une plus grande distance ☐ pas de réponse

Remarques générales à propos de l'interview : .

LA CITE DES FLAMANTS (14ème Arrondissement de Marseille) **46**

Daniel Pinson, Meriem Sadki et Mohammed Rahmania

1. Description du cas étudié **47**

Description écrite du quartier ***47***

Immeubles et logements *47*
Espaces de proximités et équipements *47*

Descriptions chiffrées ***48***

L'occupation sociale de la cité : *48*

2. Le problème au départ de l'action **49**

Le relais Français-immigrés *49*
L'effet dévastateur de la crise économique *49*
L'effet amplificateur de désignation négative *49*
La réforme des aides au logement *50*

3. Les initiatives **51**

Application locale des politiques nationales ***51***

Changement d'usage et diversification fonctionnelle ***51***

Services d'entretien, insertion économique et consolidation… ***52***

Évolution de la « Régie Service 13-14 » *52*
Les fonctions de la Régie 13 -14 *54*
Prestations techniques et consolidation du lien social *55*

4. Les impacts de ces initiatives **56**

Le changement d'usage, la diversification fonctionnelle *56*
La régie de quartier *57*

5. Evaluation de l'impact de cette initiative **60**

Le changement d'usage *60*

L'apport de la « Régie Service 13-14 » *62*

6. Transmissibilité **65**

7. Références, map and photos **68**

8. Appendices **71**

LA CITE DES FLAMANTS (14ème Arrondissement de Marseille)

Daniel Pinson, avec la collaboration de Mériem El Badroui et Mohammed Rahmania

1. Description du cas étudié

Description écrite du quartier

"Les Flamants" est une cité HLM située dans les quartiers nord de Marseille (14e arrondissement), entre trois noyaux villageois (Saint-Barthélemy, Sainte-Marthe et le Merlan). Cette cité est construite sur le territoire de l'ex-ZUP n°1, qui, conformément à la politique des ZUP datant de 1958, totalisait un nombre important de logements (6500) répartis entre plusieurs bailleurs sociaux. Les Flamants sont une propriété de l'OPAC Sud, ancien Office public départemental des Bouches du Rhône, l'un des plus importants bailleurs sociaux de la région (environ 30 000 logements).

Immeubles et logements

Les logements ont été livrés en 1972, dans le cadre de la politique des modèles du Ministre Chalandon. Les immeubles étaient produits de manière industrielle à l'échelle de 15 000 unités par ville, la fabrication revenant à une entreprise désignée à l'échelon national.

L'ensemble des Flamants est formé de 5 bâtiments relativement élevés (R + 10) totalisant 24 entrées. Ils sont disposés en longueur sur un terrain présentant de forts dénivelés et entouré de voies automobiles très empruntées. Les logements y sont considérés comme confortables.

Espaces de proximités et équipements

La densité est importante puisque les immeubles occupent 15 000 m2 d'un terrain de 56 800 m2. Les espaces de jeux et les espaces arborés sont sacrifiés au profit des voies de dessertes et des parkings.

En terme d'équipements, la cité dispose d'un petit centre commercial (pharmacie, boulangerie, tabac-presse, snack, supérette). Il souffre de la concurrence du centre urbain du Merlan, vaste construction regroupant un hypermarché, une galerie commerçante, des services publics (dont la Mairie

annexe) et un Théâtre. Ce centre urbain traduit le gros effort d'équipement engagé sur ces quartiers dans les années 80-90.

Descriptions chiffrées

En 1997, sur les 899 logements, seulement 591 était en location (34% de vacants). Ils abritaient une population estimée à 1650 personnes. La vacance y constitue une carence ancienne et importante.

Au niveau de l'occupation sociale, les indicateurs généraux des Flamants positionnent la cité, dans l'échelle des situations anomales, au-dessus des moyennes de l'ensemble du parc de l'OPAC.

L'occupation sociale de la cité :

Les résultats de l'enquête menée en 1997 pour l'OPAC Sud sur l'occupation sociale des Flamants font ressortir les caractéristiques suivantes :

- la présence d'une population assez stable : 63% des familles vivaient depuis plus de 6 ans dans la cité. Le taux de rotation est situé entre 10% à 12%,
- une présence importante de jeunes dans la cité (36% ont moins de 18 ans contre 23, 3 % à Marseille),
- l'existence de grands ménages : le nombre moyen de personnes par ménage sur la cité est de 2,75 (plus élevé que les moyennes constatées par le logeur sur l'ensemble de son parc : 2,29),
- un nombre important de familles monoparentales (11,2%),
- un nombre important de famille d'origine étrangère, dont une importante proportion de familles maghrébines (les statistiques françaises ne donnent que la nationalité, ce qui conduit à une représentation faussée de la culture des habitants),
- une grande majorité des ménages ont de très faibles revenus : 81% des locataires de la cité bénéficient de l'APL (Aide personnalisée au logement) (moyenne dans les cités de l'OPAC : 54,6%).

2. Le problème au départ de l'action

Comme beaucoup d'ensemble construits dans les années 70, l'ensemble des Flamants est confronté dès les années 75 à un brutal changement de population.

Le relais Français-immigrés

Beaucoup de ménages français sont installés dans cet ensemble de manière transitoire ; ils quitteront rapidement la cité pour aller habiter en périphérie le pavillon individuel qu'ils ont fait construire. En même temps, à la faveur de la politique du regroupement familial de la population immigrée, on assiste à l'arrivée d'un nombre important de familles étrangères, maghrébines notamment.

L'effet dévastateur de la crise économique

Ces mouvements associés de départ et d'arrivée surviennent dans le contexte d'apparition (1973) et de développement de la crise économique. Cette dernière frappe en premier lieu les travailleurs immigrés et leurs enfants qui, tout en participant à une intégration culturelle dont leurs parents n'ont que faiblement profité, sont pour leur part mis en marge de l'intégration économique par l'accès à l'emploi.

La cité des Flamants est dès lors marquée par la paupérisation de ses habitants, le désœuvrement des chômeurs et des jeunes en échec scolaire et sans insertion professionnelle, le développement de la délinquance et du trafic de drogue, et un enchaînement de situations et d'événements (en particulier le meurtre d'un jeune de la cité) qui vont contribuer à sa stigmatisation.

L'effet amplificateur de désignation négative

Cette désignation négative, ici plus forte qu'en d'autres endroits, véhiculée par des rumeurs plus ou moins fondées (que peut également attiser la presse) tend à jouer un rôle négatif sur les attributions de logement et consécutivement sur les « équilibres » de peuplement que recherchent l'organisme HLM.

Certaines familles, moins démunies que la moyenne de celles qui résident aux Flamants, dont l'organisme souhaiterait la présence dans son patrimoine, en viennent en effet à refuser le logement proposé, rebutée par le cadre de vie, mais craignant aussi l'insécurité ambiante, réelle et/ou fantasmée, qui frappe la cité.

La réforme des aides au logement

Nous ne mentionnerons ici que pour mémoire l'incidence des nouvelles mesures en faveur de l'aide au logement social et, dans ce cadre, du remplacement de « l'aide à la pierre » par « l'aide à la personne », survenu avec la réforme Barre de 1977. Mises en œuvre pour les opérations nouvelles, puis les réhabilitations faisant l'objet d'une convention avec l'Etat (plafonds de prix et de loyers), elles tendent à introduire un clivage entre bénéficiaires et non bénéficiaires de l'APL (Aide personnelle au logement), que certains ménages solvables anticiperont en quittant la cité.

L'organisme bailleur est dès lors entraîné dans un cycle de gestion difficile et de dévalorisation de son patrimoine dont il ne maîtrise plus les différents vecteurs : difficulté de rentrée des loyers, dégradation « naturelle » (normale) et délibérée du cadre bâti, tendance latente à la vacance d'un nombre important de logements, problèmes d'insécurité, départ des ménages solvables, refus des propositions de logements dans cette cité par les familles nouvelles, refus plus ou moins ouvert de sa part d'attributions à des ménages très démunis qui risqueraient encore d'accentuer la pauvreté de la cité.

La « gestion des populations des cités » devient un enjeu majeur que l'OPAC va s'efforcer de traiter à la fois dans le cadre de la « politique de la ville » engagée à partir de 1983, dans le cadre d'un partenariat avec l'Etat et la ville de Marseille, et d'initiatives spécifiques adaptées aux problèmes particuliers de la cité, qui vont porter tant sur le cadre physique que sur la vie sociale et économique du quartier.

3. Les initiatives

Application locale des politiques nationales

Le développement de la vacance aux Flamants, dès le début des années 80, conduit vers une réflexion sur le lien entre le rejet de la cité, son caractère mono-fonctionnel et la dégradation de la cité. Le logement en lui-même n'est pas considéré, à cette époque, comme le centre du problème.

L'OPAC Sud pense stopper ce processus de vacance et de dégradation par l'introduction d'autres fonctions, susceptibles d' « ouvrir » la cité, d'y attirer des populations nouvelles, et par une prise en charge plus énergique de l'entretien, avec la création en 1984 d'une des premières régies de quartier en France. C'est principalement à ces deux initiatives, en particulier à la seconde, que nous intéresserons en terme d'impact sur le quartier.

Ce n'est que plus tard, en 1989, qu'une réhabilitation sera engagée sur le logement, ouvrant avantageusement pour le bailleur et les locataires un conventionnement permettant l'attribution de l'APL, une meilleure garantie de rentrée des loyers pour l'OPAC et un meilleur soutien aux habitants en terme d'allocations au logement, avec un loyer résiduel relativement faible.

Changement d'usage et diversification fonctionnelle

Cette action est lancée à partir de 1982. Un certain nombre de logements vacants, moyennant quelques déménagements, va être affecté à de nouvelles fonctions, principalement dans le domaine de la formation, avec la création d'une école d'infirmières et d'assistantes sociales et celle d'un institut de formation d'éducateurs sociaux.

Deux mille mètres carrés de locaux d'enseignement ont été créés en restructurant des logements vacants, ainsi qu'un amphithéâtre pouvant accueillir 150 étudiants en partie supérieure de l'un des immeubles. D'autres locaux seront également créés en pied d'immeubles, affectés à des services sociaux tels que la DISS (Direction de l'intervention sanitaire et sociale) et la Mission locale de l'emploi.

Entre 89 et 91, à la faveur de travaux de réhabilitation entrepris sur les logements et les façades (suppression des logements en pied d'immeuble, création de balcons), une cité universitaire de 148 studios est intégrée dans l'un des immeubles, permettant l'accueil d'étudiants, non seulement des écoles implantées sur le quartier, mais aussi d'étudiants inscrits sur le site universitaire proche de Saint-Jérôme.

Services d'entretien, insertion économique et consolidation du lien social

La création d'une régie de quartier intervient quant à elle en 1985. Elle est chargée de l'entretien et de la qualité de vie du quartier, en lien étroit avec les habitants ; elle a en outre vocation à recruter ses employés parmi les habitants en difficulté, dans le but de faciliter leur retour à l'emploi.

Évolution de la « Régie Service 13-14 »

Cette structure trouve son origine, selon le document de présentation de la « Régie Service 13-14 », dans la demande de diagnostic faite par l'OPAC Sud et Habitat Marseille Provence (HMP : ancien Office HLM de la ville de Marseille) auprès du Bureau d'études Cerfise. Il lui était demandé de formuler des propositions pour résoudre ce qui figurait parmi les problèmes les plus importants de la cité : le manque d'entretien et de propreté de la cité. Cette dégradation, assez directement liée au « climat » dans la cité, n'était pas sans devoir aussi à la démotivation des employés des organismes HLM.

Créée initialement sous forme d'association 1901, assez directement gérée par les habitants, la Régie sera rapidement confrontée à des problèmes de gestion.

L'idée de départ était de favoriser une prise charge plus directe de la Régie par les habitants eux-mêmes. C'est en soi une perspective séduisante, favorable à la responsabilisation des habitants et au renforcement de la solidarité du quartier. Or, mal conduite, une telle initiative peut aboutir au résultat inverse et affaiblir au contraire le lien social.

Il semble en effet que, rapidement, la maîtrise initiale assez directe par les représentants d'association d'habitants ait dérivé. La situation financière de l'association a dérapé et les responsables de l'association, émanant de diverses associations, ont été critiqués pour favoriser, dans l'embauche, certains habitants plutôt que d'autres, sans utiliser de critères de recrutement très rigoureux. Au lieu de consolider la cohésion sociale de la cité, la gestion initiale de la régie, qui employait déjà un nombre important de personnes de la cité, favorisait donc la division des habitants.

C'est dans ce contexte, en 1989, que la Régie Iris-Flamants est passée sous un contrôle plus étroit des organismes HLM, qui étaient par ailleurs les principaux pourvoyeurs de fonds de l'association, en lui confiant des contrats de nettoyage et d'entretien dans la cité. Sur un autre plan l'élargissement du territoire d'action de la Régie permettait de répondre à un risque d'enfermement sur la cité, tant de la régie que des habitants qu'elle employait. D'une certaine manière le contrôle assez direct qu'avaient les habitants sur l'association a donc été remis en cause par cette reprise en main des bailleurs, sans que, cependant, les habitants soient dépossédés de leur droit de regard sur les buts, les activités et la gestion de l'association.

Il semble qu'il ait été trouvé à cette occasion un dispositif qui soit une réponse appropriée, sous réserve d'un examen plus approfondi, au bon fonctionnement de l'association : il tempérait la dérive bureaucratique de la gestion de l'organisme HLM (lorsque, évoluant vers une taille très importante du fait de la politique du logement des années 60-70, il a perdu de vue ou été incapable de transmettre à son personnel l'esprit des principes fondateurs du Mouvement HLM) aussi bien que la dérive clanique des associations prétendant représenter les habitants du quartier.

En 1989, la régie est donc reprise par l'OPAC et HMP (Habitat Marseille Provence), devenant la « Régie Service 13/14 ». Deux autres organismes HLM s'associeront bientôt aux premiers. Bien que les bailleurs sociaux tiennent une place prépondérante dans la régie, les habitants continuent d'y être

représentés, le « mot d'ordre » officiel de la « Régie Service 13 – 14 » restant : « Des habitants au service des habitants ».

Les fonctions de la Régie 13 -14

La régie assure principalement deux fonctions :

- la réalisation de services d'entretien, de nettoyage et de maintenance au profit des habitants, sur la base de travaux commandés par les organismes bailleurs,
- l'offre d'emplois, pour ces tâches, au profit des habitants des cités relevant des bailleurs partenaires et le suivi d'insertion des personnes employées durant leur emploi dans la Régie et à la fin de leur contrat.

La répartition de ces prestations donne la première place aux services d'entretien et de nettoyage (62%), suivis du remplacement des agents des bailleurs indisponibles (28%), puis de l'entretien des espaces verts (6%) (Rapport d'activité 2000).

Pour organiser ces services et préparer le retour à l'emploi des personnes recrutées, la Régie a recours à une équipe permanente d'animation composée de 13 salariés et, pour assurer les prestations elles-mêmes, elle dispose d'un effectif flexible d'environ une centaine de personnes, employées sur contrats depuis les plus classiques (le CDD – contrats à durée déterminée - domine : 52%) jusqu'aux plus récents.

Les bénéficiaires de ces emplois sont recrutés parmi les personnes les plus en difficulté de la cité et la nature des emplois prend en compte la réalité du niveau de compétence de ces personnes (quelquefois analphabètes).

Le suivi d'insertion est, dans l'équipe d'animation, une fonction stratégique, mise en œuvre sous la forme d'un « tutorat », consistant à suivre l'habitant employé pendant son service à la Régie et à préparer son insertion ultérieure dans une entreprise privée réalisant des travaux comparables.

Enfin la Régie 13-14 s'est efforcée, tout au long de son existence, de ne pas limiter ses prestations à l'entretien et au nettoyage en accompagnant divers projets exprimés par les habitants, comme la réalisation d'une fresque murale

aux Iris en 1991, un chantier de prévention et de sécurité, en partenariat avec la SNCF (Société Nationale des Chemins de fer Français) afin de protéger les cités traversées par les voies ferrées.

Prestations techniques et consolidation du lien social

Les fonctions de la Régie ne se limitent pas seulement à l'entretien et à l'insertion. « Dans son activité traditionnelle d'entretien et de nettoyage, précise le rapport d'activité 2000, la Régie propose une prestation globale qui intègre de façon indissociable :

- la prestation technique
- l'insertion sociale et professionnelle
- le tissage du lien social et son action de médiation » (RA 2000, p. 34).

Dans un contexte sociétal d'affaiblissement des liens sociaux, sous l'effet du développement (positif et négatif) de l'individuation, la Régie, par le comportement, fait d'écoute attentive, de son équipe permanente, comme par celui des salariés en insertion, personnes connues dans le quartier, participe à cette construction permanente du lien social.

Toujours dans ce sens et ce depuis 2000, une troisième activité a été ouverte et développée, étoffant l'éventail des prestations de la Régie et renouant, semble-t-il, avec une fonction de « médiation » que l'ancienne régie souhaitait favoriser : il s'agit de la mise en place d'un service d' « agents d'écoute et de veille ».

Leurs fonctions actuelles consistent à manifester sur la cité une présence attentive permettant de procéder à l'inventaire systématique, sur une « main courante » de toutes les anomalies relevant tant du bâti que de la vie quotidienne dans la cité, de recueillir les réclamations des habitants et de faciliter l'accueil des nouveaux locataires dans la cité. Dix personnes réparties en trois équipes (2 de veille, une d'accueil) ont été embauchées dans le cadre de cette nouvelle mission.

Une première année expérimentale a permis de recenser 2500 données d'observations relatives à la vie du quartier qu'une tentative de typologie a

essayé de classer en sept catégories (hygiène : 31%, sécurité : 24%, actes d'incivilités : 20%, dysfonctionnements : 18%, rappel des règles 4%, médiation : 3%) (RA 2000, p. 52).

4. Les impacts de ces initiatives

Il n'est pas aisé d'identifier les impacts respectifs réels des diverses initiatives qui ont été prises sur la cité des Flamants.

Le changement d'usage, la diversification fonctionnelle

Le changement de destination d'un certain nombre de logements pour introduire dans la cité des activités d'une autre nature que résidentielle a permis de résoudre d'une certaine manière l'apparition de la vacance et permis au patrimoine de l'OPAC de trouver une autre forme d'exploitation que le seul logement.

La diversité fonctionnelle est aussi sensée assurer à des quartiers voués à une activité unique, en l'occurrence résidentielle, l'apport d'une vie socio-économique plus complète avec, par exemple, l'introduction de lieux de formation. Elle a également contribué à améliorer l'image de la cité, tant aux yeux de certains de ses habitants qu'au regard de l'extérieur.

Elle a aussi favorisé une plus grande diversité sociale, un plus grand brassage social, des « migrations alternantes » croisées : des habitants quittent la cité le matin pour un travail extérieur, cependant que des étudiants et des formateurs y arrivent pour une activité intégrée à la cité.

L'introduction des institutions de formation améliore donc, aux yeux de certains habitants, et sans doute objectivement, l'image de la cité, d'autant mieux que l'institution greffée sur le quartier s'occupe de son intégration dans la cité et y prépare le public qui la fréquente. Ainsi l'école d'infirmière a pris différentes initiatives de mise en relation de ses étudiants avec la population en créant le « café-santé » qui s'occupe d'information sanitaire en direction des familles de la cité.

Nous verrons cependant dans la partie consacrée à l'évaluation que cet impact reste limité dans la mesure où, précisément, il n'y a pas eu, pour toutes

les nouvelles activités greffées les mesures d'accompagnement nécessaires à la mise en œuvre sociale de l'initiative, de telle sorte qu'elle soit bien acceptée par les populations habitantes d'origine.

La régie de quartier

La Régie Service 13-14 emploie aujourd'hui 120 personnes, et sa vocation initialement centrée sur le quartier, et par conséquent relativement confinée en ce qui concerne la relation de ses employés à l'espace urbain, a été ouverte vers l'ensemble des quartiers Nord de Marseille (13e et 14e arrondissements). Ses activités se développent désormais sur une trentaine de cités.

La Régie s'inscrit par ailleurs dans un réseau national. L'affiliation y est subordonnée à l'acceptation d'une Charte des Régies de quartier et le nom de « Régie » est lui-même un label que n'importe quelle association de service n'est pas autorisée à utiliser.

Parmi les premières régies créées en France, la Régie Service 13 – 14 est de loin la première en France en nombre de personnes employées et de prestations fournies. Le rapport d'activité 2000 mentionne un chiffre d'affaires de 12,5 millions de F, soit trois fois plus que la régie placée en seconde position.

L'élargissement du rayon d'action de la Régie, sa participation à un réseau national, voire international, apportent les preuves d'une réelle efficacité, sinon d'une véritable réussite en regard des objectifs qu'elle s'est donnée. Ce développement montre, d'une certaine manière, l'intérêt des missions d'une telle association tant en regard des attentes des bailleurs que de celles des habitants.

L'ensemble de ses services s'ordonne dans une combinatoire dont l'objectif concourt à l'amélioration de la qualité de vie dans les quartiers défavorisés, tant sur le plan physique que sur le plan social :

1. le service d'entretien et de maintenance est fait au profit des habitants par des habitants.

Il remplace en particulier une tradition de « tour de balai » (chaque habitant assurant l'entretien de la cage d'escalier à tour de rôle) qui n'avait plus de sens dans les immeubles construits dans les années 70. L'échelle architecturale des immeubles donnait en effet à ce « devoir solidaire » d'entretien des « parties communes », institué comme règle du « bien-habiter » en HLM et concevable dans les immeubles de petite taille, un caractère de « punition collective », assumée à coup de circulaires administratives par le bailleur et dans un climat d'anonymat qui invitait plutôt les ménages à la fuir qu'à l'accomplir. Désormais les cages d'escalier de la cité se trouvent dans la situation normale d'entretien des immeubles du secteur privé, ce qui permet de garantir un minimum de propreté.

De la même manière, la « réactivité » des employés de la Régie affectés à la maintenance en remplacement des employés du bailleur HLM apporte une amélioration essentielle à la vie quotidienne des habitants de la cité. Intervenant en dehors des horaires de service du personnel HLM, ou pendant ses jours de congés, les employés de la Régie réagissent au moment précis où, le maximum d'habitants étant dans la cité, les pannes deviennent les plus insupportables.

2. la création de ces services apporte un gisement d'emplois adaptés à la partie la plus défavorisée des habitants de la cité

Ces emplois sont gérés par une association, la Régie, où la représentation des habitants, à côté de celle des bailleurs, permet, sur la base des demandes et l'application de critères établis de manière rigoureuse, vérifiés par l'équipe d'animation à l'abri de tout favoritisme, de sortir les plus défavorisés de situations particulièrement difficiles, quelquefois momentanées, et de leur ouvrir des possibilités plus pérennes dans des entreprises extérieures.

Il faut insister ici sur l'importance de la fonction de « tutorat », assurée par les animateurs permanents de la Régie pour accompagner l'employé dans son travail. Celui-ci peut être le premier dans l'existence de l'habitant employé, c'est pourquoi le tuteur doit l'aider à assimiler les normes du comportement au travail (respect des horaires, qualité d'exécution des prestations…), le préparer à un travail hors du quartier (préoccupation fondamentale pour certaines femmes du

quartier). L'ensemble de cet encadrement tutoral est désormais coordonné par un « Gestionnaire de Parcours d'Insertion », dont les missions ont été précisées en 2000 : « suivi tutoral » et « gestion du plan de formation ».

Le rapport d'activité annuel de la régie fait apparaître, à cet égard, le bon niveau de réussite des insertions. Ainsi le rapport de l'année 2000 donne un bilan considéré comme relativement satisfaisant : 52% des personnes employées (49 sur 93) ont trouvé une solution d'emploi extérieur (46%) ou de départ en formation (6%), à l'issue de leur contrat à la Régie Services 13 -14 (ce résultat entre dans la norme fixée pour les entreprises d'insertion – RA 2000, p. 42).

3. le service fait par l'habitant pour l'habitant génère une écoute et une veille qui favorise la consolidation du lien social

Les membres de l'équipe d'animation sollicités pour un dépannage, un emploi, la persistance d'un désordre physique ou social, comme les employés occupés au ménage et à la réparation, et désormais les équipes d' « agents d'écoute et de veille » forment un réseau de médiateurs présents sur le quartier, à la fois témoins et acteurs, capables de dresser un état des lieux plus pertinent de la cité, qui ne soit pas la vision lointaine de l'administration des bailleurs ou des enquêtes des bureaux d'études, mais aussi d'intervenir au niveau voulu pour corriger des dysfonctionnements banals, dédramatiser des petits conflits, qui, sans ce travail de médiation, pourraient déraper vers des crises plus graves.

Au bilan la fonction d'insertion de la Régie semble avoir plus de visibilité que les prestations d'entretiens. Malgré son effet relativement limité sur le plan quantitatif, l'aide à l'accès d'un emploi temporaire dans la Régie, pour les habitants et sur le quartier, puis à sa pérennisation dans des entreprises extérieures, paraît mieux caractériser, et surtout auprès des habitants, nous le verrons, l'impact de l'action de la Régie que la qualité des travaux d'entretien et de maintenance. Si des améliorations ont été acquises sur ce plan, elles restent fragiles, car en même temps que la prise en charge de l'entretien par la Régie a

permis la création d'emploi de ménages, elle semble aussi avoir déresponsabilisé les habitants dans leur propre contribution à la propreté.

5. Evaluation de l'impact de ces initiatives

Dans la globalité des évolutions du contexte économique et social, des actions volontaires qui relèvent pour partie de la politique de la ville et pour partie des différents acteurs en présence sur la cité, en particulier les habitants, il est difficile de mesurer la résultante du jeu des interactions nombreuses qui agissent sur la vie du quartier.

Les deux initiatives que nous avons mentionnées expriment des actions volontaires où le bailleur tient une place décisive, même si, à l'origine de la régie de quartier, il semble que les habitants aient joué un rôle plus important, mais discuté. Sa propre appréciation contraste avec celles des habitants, qui sont loin d'être unanimes dans leurs critiques, mais émettent en général un jugement relativement négatif sur l'évolution du quartier.

Les effets de ces initiatives doivent donc être appréciés, certes en regard d'une conjoncture d'ensemble au plan national et local et du caractère particulier du site retenu, tant au point de vue physique que social, mais aussi, en regard de la façon dont elles ont été, au-delà des principes dont elles se réclament, définies dans leur contenu et leur mise en œuvre. Une nouvelle initiative de requalification, aujourd'hui décidée dans le cadre de la politique nationale du « renouvellement urbain » relance d'ailleurs une nouvelle fois cette question de l'acceptabilité des initiatives du bailleur par les habitants.

Le changement d'usage

Les effets apportés par le changement de destination d'un certain nombre de logements pour introduire dans la cité des activités d'une autre nature que résidentielle ne correspondent que médiocrement aux attentes escomptées, tant du point de vue du bailleur, des habitants que des autres partenaires.

Si le changement d'usage a favorisé un plus grand brassage social, en référence au modèle des quartiers populaires des années 50, il n'a plus grand sens pour les ensembles des années 70, où, privés d'emploi, des chômeurs

plus nombreux restent confinés dans une cité dont les jeunes sans perspectives d'emploi « tiennent les murs », pour utiliser une expression consacrée, et sont en quelque sorte les observateurs « frustrés » de ceux qui ont la « chance » de faire des études.

Dès lors, la mixité fonctionnelle ne conduit pas nécessairement à un mélange social favorable à la disparition des tensions sociales de la cité. Si l'institution greffée sur le quartier ne s'occupe pas de son intégration dans la cité et n'y prépare pas le public qui la fréquente, elle peut être rejetée. C'est précisément la différence qui existe entre l'école d'infirmière, dont la direction a pris différentes initiatives de mise en relation des étudiants avec la population (à travers son initiative du « café-santé »), et l'Institut de formation des travailleurs sociaux, fort mal perçu.

Dès lors le rejet de l'institution « parachutée » va se cristalliser sur des espaces litigieux quant à leur occupation, tel que les aires de stationnements, où la présence des véhicules des étudiants est contestée par les habitants, et quelquefois leur véhicule vandalisé. De la même façon, le gardiennage de la cité universitaire ouverte dans les années 90 est mal apprécié par une partie des habitants qui y voient un privilège discriminant.

« … Le changement d'usage des Flamants est parfait, mais n'a pas été accompagné au niveau des habitants ; ainsi, ils ont vu l'OPAC privilégier le changement d'usage sur eux. Le pire pour eux a été l'installation de la résidence universitaire du CROUS dans le bâtiment 7 : non seulement un bâtiment entier a été réservé à des étudiants, mais en plus on a affecté un gardien en pied d'immeuble ; les jeunes ont pris cela pour de la provocation et se sont demandés pourquoi eux n'avaient pas droit à un gardien en bas de leur immeuble. » (I 1, chargée de mission à l'OPAC Sud)

Cette initiative de diversification n'est donc pas en soi un échec, mais la manière dont les nouvelles activités y ont été introduites fait apparaître de nombreuses insuffisances dans la mise en œuvre sociale de l'initiative, dans son acceptation par les populations habitantes d'origine. En fait ce que les habitants ont le mieux apprécié, ce sont les aménagements extérieurs qui ont complété les opérations de changement d'usage, tels que la création d'un mini-terrain de foot et d'un jardin d'enfant.

L'apport de la « Régie Service 13-14 »

L'impact de l'activité de la Régie sur l'amélioration de la qualité de vie dans le quartier n'est pas aisément identifiable. On peut considérer que ses actions, tant sur le plan de l'entretien que sur le plan de l'insertion, qui ont été les principales jusqu'à présent, ont participé, et sans doute plus que d'autres, à ces initiatives qui ont préservé la cité (et l'ensemble des cités sur lesquelles elle intervient) d'une déshérence plus accentuée, lui ont permis d'échapper au pire, sans toutefois améliorer véritablement la qualité de vie dans ces quartiers, trop conditionnée par la sortie de la pauvreté économique des populations qui y habitent.

i) Une évaluation des praticiens

Au vu de l'entretien mené avec eux, il est assez clair que les dirigeants actuels de la Régie, dont certains émanent de l'équipe initiale, portent avec une détermination obstinée une éthique de service aux habitants, d'inspiration démocratique, participative et citoyenne, qui concilie le réalisme d'une gestion économique équilibrée, telle qu'en fait état le rapport d'activité 2000, avec un souci certain d'efficacité dans l'accomplissement des services d'entretien, dans le travail d'insertion et de renforcement d'un lien social en péril.

Tout cela est très présent dans le discours tenu par les acteurs principaux de la Régie :

« Pour nous, c'est la dynamique emploi qui est restructurante et, au delà de la dynamique emploi, il y a évidemment tous les problèmes qui sont connexes à une situation de détresse, c'est-à-dire le logement, la formation, la santé, etc. » (I 2, Directeur de la Régie 13-14)

« La régie c'est un outil de gestion, d'une part, c'est un outil qui sert à faire le travail de nettoiement, etc. dans certains quartiers où les services de la ville sont déficients pour des raisons sociales, urbanistiques ça c'est la première chose. La seconde chose c'est que la régie c'est un outil de lien social, de recomposition du lien social dans les quartiers, c'est la philosophie régie de quartier.

La régie de quartier c'est un lieu qui développe de la démocratie locale, c'est-à-dire l'habitant a une place où il peut s'exprimer, ce n'est pas un lieu où deux à deux les partenaires ont des clivages naturels ville-bailleur, ville-habitant, habitant-bailleur. Et on essaye de constituer, c'est l'idéal utopique, un lieu où l'habitant peut s'exprimer pour qu'on l'entende, il doit s'exprimer au niveau des choix, mais aussi au niveau de son action sur le terrain, de son action

de salarié qui a une légitimité vis-à-vis de sa famille en travaillant, qui est replacé dans une dynamique de reconstruction, voilà ce que c'est qu'une régie de quartier.» (I 2, Directeur de la Régie 13-14)

En ce sens, cette association n'apparaît pas comme un service des bailleurs, mais une sorte de « coopérative » à l'état latent, très embrayée sur les besoins des habitants, statut qu'elle semble d'ailleurs viser, en remplacement de son statut d'association loi 1901, à la faveur de propositions actuellement à l'étude au sein du gouvernement.

Le danger d'une évolution en taille de la Régie, liée aux sollicitations qu'elle reçoit du fait de son image positive, est présent à l'esprit de ses dirigeants et ils en pressentent les dangers : celui de devenir une entreprise banale perdant son éthique de service de proximité :

« En terme de développement local, c'est une expérience qui aura marqué son temps sur la région marseillaise. C'est vrai que l'on est un outil de référence pour beaucoup de gens. Aujourd'hui on est à 12 millions de francs de produit d'activité (environ 1 million 830 000 Euros), de subventions, c'est énorme et aller au-delà, ce n'est pas sérieux pour une structure de cette nature.

Malgré tout, aujourd'hui, on est à un seuil où on se dit qu'on ne peut pas répondre à toutes les sollicitations, nous sommes un outil à vocation territoriale ; il faut qu'on reste là dedans.

Sur la notion d'outil de développement local on a un paradoxe qu'on sent à la Régie, c'est le suivant : un outil de développement local il est sur une dynamique de projet par essence, ce n'est pas une structure qui est là pour faire de l'emploi, du chiffre d'affaires, du bénéfice. Ça veut dire qu'elle est condamnée à se développer, or c'est paradoxal avec la notion d'outil de proximité qui doit être vraiment calé sur le local. » (I 2, Directeur de la Régie 13-14)

ii) Une évaluation des habitants

En dehors des plus récents d'entre eux, bien des habitants du quartier, notamment ceux que nous avons interrogés, ont connaissance des activités de la Régie, en particulier de sa mission d'insertion, dont un nombre non négligeable a profité.

« Ça a permis à certains habitants de trouver du travail, ce qui leur a permis de mieux s'intégrer dans la cité. » (R 6, Femme, française, d'origine Tahitienne, 38 ans, veuve, 2 enfants)

Ceux qui en ont directement profité en ont perçu non seulement les avantages immédiats, mais aussi bénéfices pour l'avenir :

« Tu sais quand tu travailles pour la première fois, tu sens comme une bouffée d'oxygène t'envahir, c'est sûr que l'on apprend des choses, d'abord le travail en lui même (bien que le ménage, je connais ça depuis fort longtemps (grand rire !) et puis tu commences à voir tes problèmes d'une autre manière … c'est sûr que des perspectives se sont ouvertes pour moi ! » (R 8, Femme, Française, 29 ans, mariée à un Algérien, 3 enfants)

Mais pour d'autres, la sortie de la Régie n'est pas nécessairement prolongée d'une garantie d'emploi, dès lors le bilan se fait plus mitigé :

« De bons résultats, puisqu'ils permettent aux personnes de TRAVAILLER, ce qui est très important à mon avis, car avec le travail une certaine dignité qu'on a peut-être perdue (car pour ramasser la merde des autres, il faut être bien dans le besoin !) revient et on se sent bien ! … Je pense que cela dépend des personnes : pour certains, c'est sûr, ça les a stimulés pour chercher du travail ailleurs, car la Régie ne représente qu'un passage, mais pour d'autres ils sont tellement désemparés qu'une fois leur contrat terminé, ils ne savent que faire, je pense qu'un suivi de ces personnes doit être assuré ou par la Régie même ou par un autre organisme. » (R 2, Femme, Algérienne, 37 ans, veuve, deux enfants)

Plusieurs de ces employés de la régie se plaignent du manque de respect des autres habitants vis-à-vis de leur travail et du manque d'attention que l'OPAC porte à l'état de la cité et à son évolution jugée dans l'ensemble sans amélioration.

iii) Une évaluation des chercheurs (pour les deux initiatives)

Le changement d'usage et la diversification fonctionnelle portent, certes, des attentes sociales quant à leurs effets sur le quartier. Mais ils se sont inscrit ici principalement, selon nous, dans l'ordre des préoccupations patrimoniales du bailleur, sans qu'une concertation suffisante avec les habitants n'ait permis d'identifier les effets induits sur leur quotidien, en positif (revalorisation de l'image du quartier) et en négatif (négociation de la coexistence avec d'autres populations : par exemple, partage des parkings de stationnement).

Le rayonnement de la « Régie Service 13-14 » témoigne, pour sa part, de son succès à Marseille, succès qui l'institue en même temps comme référence nationale. Cependant, ses résultats économiques (et le directeur de la Régie en a fort conscience) sont aujourd'hui largement indexés aux prestations de

nettoyage demandées par les bailleurs sociaux qui participent à l'administration de l'association. Le risque de la Régie, sollicitée pour d'autres missions, est celui de « faire du chiffre d'affaires pour le chiffre d'affaires » et de tomber ainsi, en devenant la simple succursale des organismes qui y ont recours, une entreprise comme une autre.

L'évaluation de la Régie ne peut donc être seulement et même principalement économique. D'autres dimensions moins quantifiables, portant sur la qualité des services, le parcours des employés, la contribution au climat social de la cité, la sollicitation de l'implication habitante, doivent pouvoir être mobilisées en permanence. La récente disposition prise par la Régie de mettre en œuvre les équipes d'écoute et de veille nous semble aller dans le sens du renforcement de cette proximité menacée et contre le risque de banalisation de la Régie.

D'une certaine manière, la Régie reste largement dépendante des commandes qui lui sont faites par les bailleurs : ce sont elles qui, par le poids financier des contrats et les engagements de réalisation auxquels elles obligent la Régie, déterminent la nature de ses interventions. On note ainsi la part considérable qu'occupent dans ces activités celles de l'entretien des entrées d'immeubles, alors que l'entretien des espaces verts, qui, c'est vrai, exige plus de technicité que le simple ménage des entrées d'immeubles, tient une place bien inférieure. Ceci trouve naturellement sa traduction dans l'aspect de la cité : la qualité paysagère des espaces extérieurs, déjà bien dominée par l'importance du parquage des automobiles, y reste particulièrement pauvre.

6. Transmissibilité

La « politique de la ville » en France relève d'une conception de l'action (qu'elle a largement contribué à développer depuis bientôt vingt ans) qui vise à sortir des approches sectorielles pour mieux lier les initiatives entre elles et parvenir à une approche globale des problèmes traités. Pour cette raison, il nous semblait intéressant de rendre compte de deux types d'initiatives appliquées simultanément à un même quartier, mentionnées l'une et l'autre par

les acteurs professionnels comme par les habitants, et dont l'articulation est loin d'être évidente.

Le premier type d'initiative (à ajouter : (le changement d'usage) connaît aujourd'hui en France une sorte généralisation à travers ce qui est appelé le « renouvellement urbain », dont l'exemple des Aigues-Douces constitue une référence exemplaire. Son expérimentation ancienne aux Flamants montre pour sa part le caractère indispensable de l'accompagnement social d'un tel type d'opération, qui, tout en satisfaisant les objectifs patrimoniaux du bailleur, peut entraîner chez les habitants le sentiment d'être laissés pour compte, au milieu de ces travaux souvent spectaculaires. La transmissibilité d'un tel type d'expérimentation nous semble pouvoir recouvrir une certaine pertinence pour les grands ensembles mono-fonctionnels et enclavés. Mais il reste difficile d'en percevoir les effets positifs, dont la manifestation n'est pas immédiate, si la greffe a été mal pensée et mal préparée, tant auprès des habitants qu'auprès des publics attirés avec les nouvelles activités introduites.

À la différence, l'autre action innovante étudiée, la régie de quartier, s'inscrit plus délibérément dans une démarche intégrée, fortement appuyée sur la population résidante. Elle vise à se saisir d'un problème de dégradation physique, rejaillissant sur la qualité de vie du quartier et son image externe, et à l'aborder en agissant de manière articulée sur la prestation à fournir (l'entretien), la création d'emplois pour les plus défavorisés des habitants, une éthique du service rendu favorisant la reconstruction du lien social dans la cité.

Moins spectaculaire, plus liée au contenu quotidien et social de la vie de la cité, l'expérience de la Régie de quartier s'inscrit dans le cadre d'un réseau national qui montre, à travers l'essaimage de ce type d'association, la dynamique de réplication de ce genre d'initiative au plan national, et l'intérêt international qu'il commence à susciter comme expression de ce qu'on appelle l'économie solidaire.

La transmissibilité de l' expérience de la Régie13-14 n'a d'intérêt qu'à la condition de rester un outil au service des habitants, tant pour l'emploi que pour les prestations d'entretien. L'exemple de la Régie 13-14, significative de

l'existence d'une fédération de régies existant en France, montre le caractère incontournable d'une charte rappelant en permanence les principes de l'éthique sociale de ce type d'associations. Apportant des services à la fois matériels et immatériels (socio-identitaires), il faut éviter que le caractère matériel ne se banalise et que son caractère social ne s'évanouisse dans la routine d'accomplissement des prestations matérielles.

L'aspect économique de la reproduction de l'initiative reste donc soumis à la façon dont l'entretien est pris en charge dans les ensembles d'habitat social et à la possibilité d'inscrire un tel type d'activité dans un cadre juridique adéquat. Le régime de l'association loi 1901, utilisé e pour la « Régie Service 13 – 14 » n'est plus exactement, en France, le modèle idéal pour ce nouveau type d'économie, dite « sociale et solidaire », sur laquelle un courant d'acteurs divers, encouragés par le Secrétariat d'Etat à l'Economie solidaire (adoption de la loi sur les « Nouvelles régulations économiques » votée au printemps 2001), se penche aujourd'hui. Un droit de la production particulier est en effet à trouver pour ce type de structures économiques, permettant de les démarquer des entreprises privées classiques (exemption de l'impôt sur les sociétés…). La réflexion se situe désormais à un niveau européen (Rencontres de l'économie sociale à Gand, les 13 et 14 novembre 2002, organisées sous la présidence belge de l'Union Européenne ; Rencontres de l'économie sociale de Salamanque, en avril 2002, organisées sous la présidence espagnole de l'Union européenne), et le développement de cette réflexion à cette échelle géo-politique constitue un atout appréciable pour faciliter la transmissibilité d'un tel type de structure, déployant ses services, comme dans le cas qui nous intéresse, dans le champ des activités permettant l'amélioration de la qualité de vie dans les quartiers défavorisés.

7. Références

Documentation

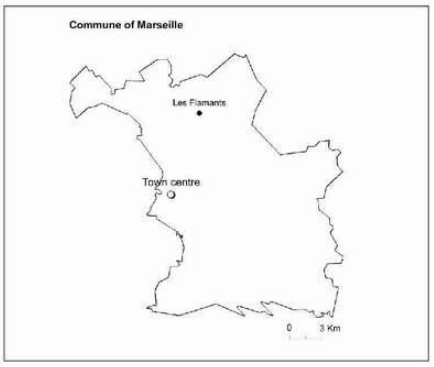
- collectif, *Les régies de quartiers, expérience et développement*, Plan Urbain et DIV, Paris, 1995.

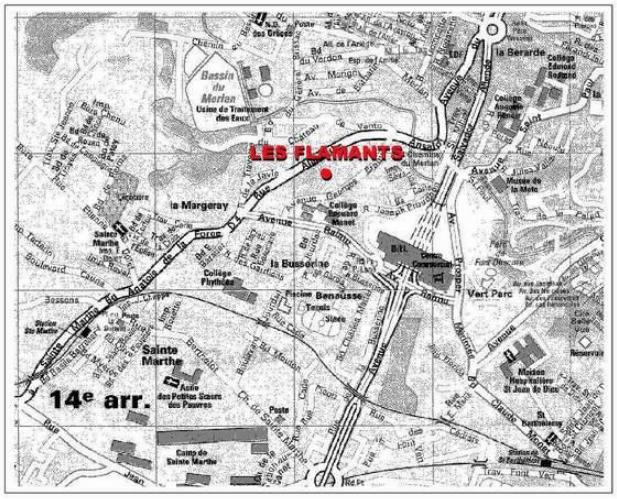
- Régie Service 13-14, Marseille, *Rapport d'activité 2000*, 58 pages.

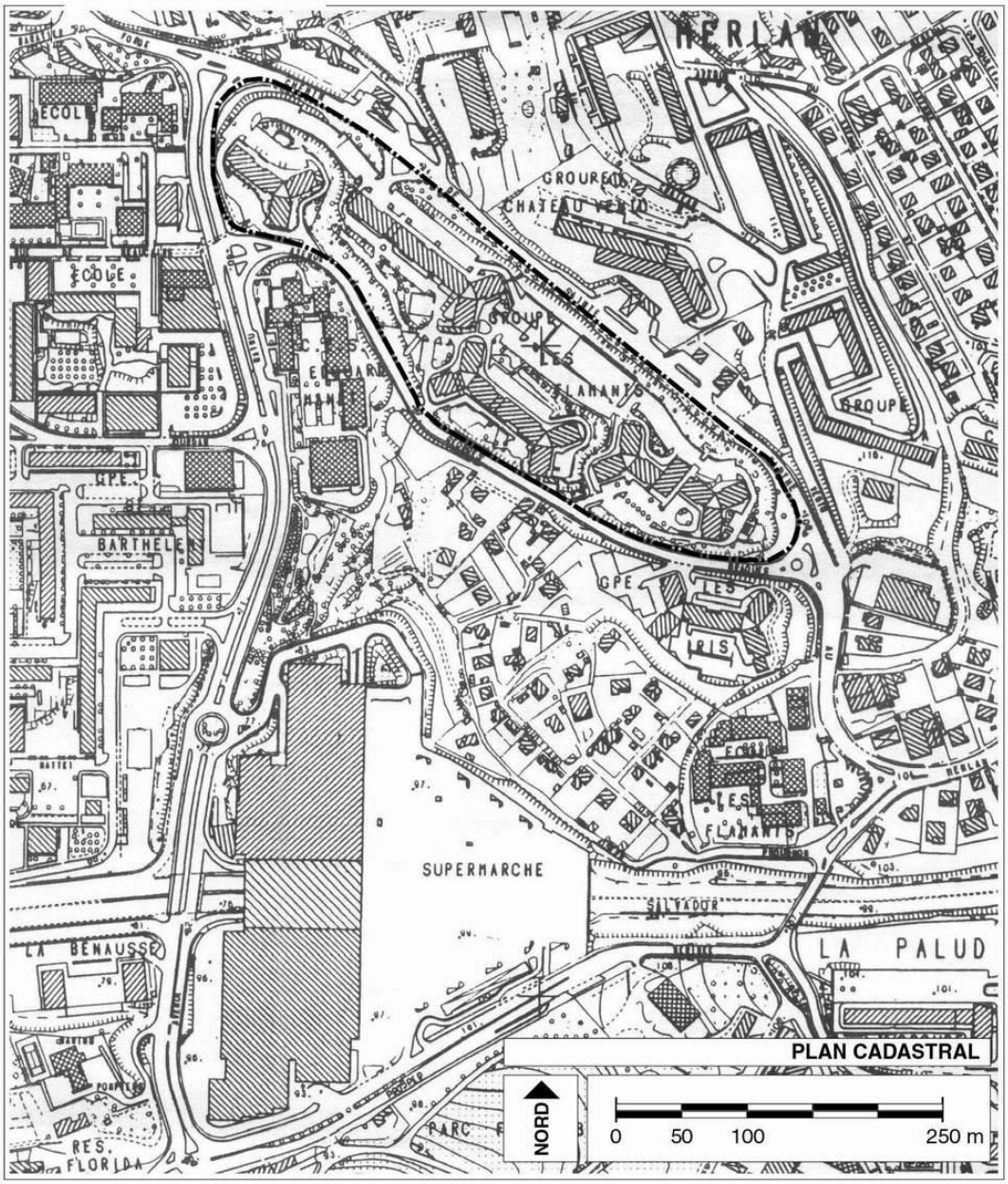
- Marc Hatzfeld, *Topo Guide des régies de Quartier, tisser le lien social,* Desclée de Brouwer, Paris, 1998, 183 pages

- Michel Anselme, *Du bruit à la parole, la scène politique des cités*, L'aube, La Tour d'Aigues, 2000, 279 pages.

LES FLAMANTS
Marseille 14ème Arrt.







PLAN CADASTRAL

PHOTOS DE LA CITE DES FLAMANTS

Crédits photos : Edouard EXPOSITO, oct. 1997

8. Appendices

Appendix 1

La structure d'âge des locataires aux Flamants (sur la base de 365 réponses en 1997)

	% en 1995	Flamants	Marseille	BdR	France
	1995	1997	1999	1999	1999
moins de 40 ans	39%	41%	51,9%	52,1%	52,71%
de 40 à 59 ans	33%	32%	24,8%	26,5%	25,96%
60 et plus	28%	27%	14,2	22%	21,32%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Source : Enquête Occupation Sociale et données OPAC SUD Cité Les Flamants - Marseille, 1997 et INSEE 1999

Structure des ménages aux Flamants (sur la base de 365 réponses en 1997)

	% en 1995	Nb en 1997	% en 1997	BdR %	France %
	1996	1996	1997	1999	1999
Couples avec enfants	32%	98	27%	50,67%	83,81%
Couples sans enfants	19%	40	11%		
Personnes isolées	28%	186	51%	24,9%	
Familles monoparentales	21%	41	11%		16,8%
Total	100%	365	100%	100%	100%

Source : Enquête Occupation Sociale et données OPAC SUD Cité Les Flamants - Marseille, 1997 et INSEE 1999

Situations professionnelles aux Flamants (sur la base de 365 réponses en 1997)

	Flamants	Marseille	BdR	France
	1997			
Contrats à Durée Indéterminée	19%	51,8%	53,4%	58%
Contrats à Durée Déterminée, stage, CES	2%	7,7%	11,1%	7,6%
Travailleurs indépendants	21%	5,8%	5,9%	6%
Retraités	19%	22,57%	20,74%	44,67%
Demandeurs emploi	24,5%	11,83%	10,31%	6,27%
Inactifs	14%	14,27%	14,44%	2,36%
Etudiants	0,5%	12,24%	12,04%	22,37%
Total	100%	100%	100%	100%

Source : Enquête Occupation Sociale et données OPAC SUD Cité Les Flamants - Marseille, 1997 et INSEE 1999

Etrangers aux Flamants (sur la base de 365 réponses en 1997)

		Flamants 1997		Marseille 1999	BdR 1999	France 1999
Etrangers Hors CEE	Dont Algériens	17%	24%	2,76%	1,85%	0,81%
	Dont Marocains	2%		0,54%	0,85%	0,86%
	Autres Nat. Hors CEE	5%		5,79%	4,96%	3,99%
Etrangers CEE		1%		1,06%	1,43%	2,27%
Total		25%		10,15%	9,09%	7,93%

Source : Enquête Occupation Sociale et données OPAC SUD Cité Les Flamants - Marseille, 1997 et INSEE 1999

Appendix 2

1/ Changement d'usage :

Cette opération a été montée dans le cadre des procédures nationales propres à la Politique de la ville, en favorisant un partenariat entre l'OPAC Sud, la Ville et l'Etat, qui a favorisé le rapprochement avec des établissements d'enseignement ou d'autres structures (le CROUS : Centre Régional des Œuvres Universitaires) ayant besoin de locaux.

2/ Régie de quartier :

Financement des initiatives :

La Régie 13-14 a un volume d'activité qui s'élève à 12, 5 millions de Francs (1,9 millions d'Euros) : 84% proviennent des prestations de service de la Régie, 15% des subventions de l'Etat et des collectivités territoriales. Les prestations de services concernent pour 43% les cités de l'OPAC Sud, 26% Habitat Marseille Provence… Elles sont orientées pour 62% vers l'entretien et le nettoyage, pour 28% vers le remplacement des agents des sociétés HLM.

Implication des organisations :

Le conseil d'administration est composé de 11 membres. Il est présidé par le Directeur de l'OPAC Sud, deux de ses administrateurs sont des habitants des quartiers 13-14, un administrateur appartient au Conseil municipal de Marseille, un autre à La Mission locale pour l'emploi du 14e arrondissement.

Dépendance vis-à-vis des bailleurs sociaux :

La régie est relativement dépendante des organismes HLM tant par le financement des prestations que par la place qu'ils occupent au conseil d'administration de la Régie.

Implication dans l'emploi et difficultés de mise en œuvre :

La Régie observe un flux de 280 individus salariés sur l'ensemble de l'année, avec au 31 décembre un effectif de 130 salariés et 157 552 heures d'emplois pourvues. Une difficulté à laquelle est confrontée la Régie est la très grande variété des contrats de travail, elle-même liée à l'importante évolution de la législation mise en place pour la lutte contre l'exclusion (loi en faveur de la RTT (réduction du temps de Travail), loi contre l'exclusion, en particulier ses dispositions relatives aux structures relevant de l'Insertion par l'Activité économique). Ces évolutions ont été prises en charge par la mise en place de la fonction de « Gestionnaire de Parcours d'Insertion ».

Appendix 3:

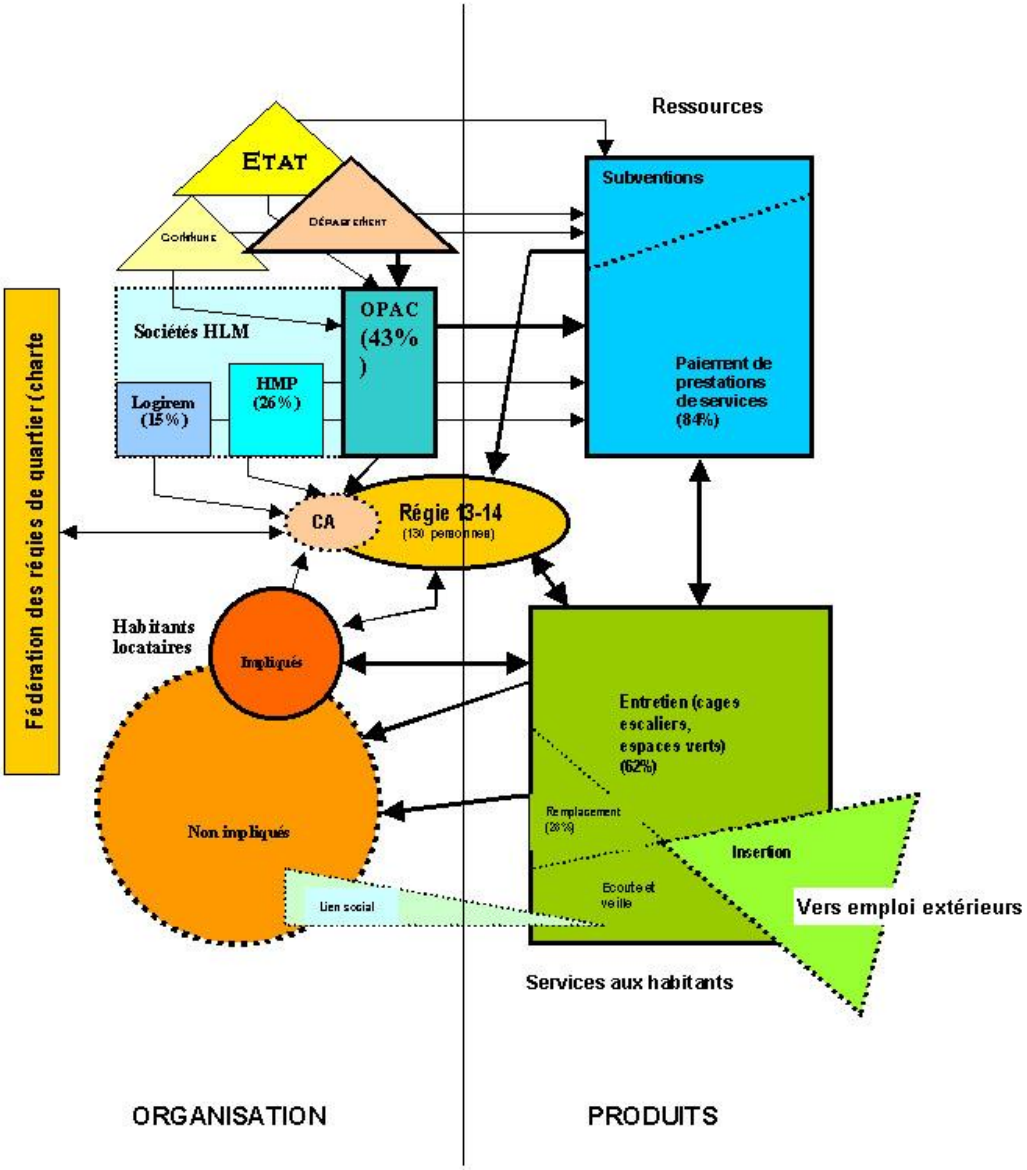
Le site des Flamants a été choisi à l'origine pour la mise en œuvre de deux initiatives dont il s'agissait aussi de mieux faire apparaître l'articulation :

- La première, conduite dans les années 85, avait comme objectif le changement d'usage d'un certain nombre de logements vacants pour introduire dans cette ensemble une mixité fonctionnelle absente. Elle est surtout marquée par sa dimension physique et apparaît comme l'une des premières initiatives en France de ce genre.
- La seconde, engagée en 1989, se superpose plus qu'elle ne s'articule à la première et se donne comme objectifs simultanés l'action sur la propreté du quartier, et l'insertion socio-professionnelle progressive par le bénéfice d'un emploi à durée limitée au sein de la Régie. La Régie est aujourd'hui la plus importante en France.

L'étude de ces deux initiatives montre qu'il n'existe qu'une relation faible entre ces deux initiatives.

La première a manqué de l'accompagnement social nécessaire. La seconde s'est avérée, au fur et à mesure de l'approfondissement de la recherche, moins spectaculaire dans ses effets physiques, mais plus efficace dans ses effets sur la vie quotidienne des habitants, la maintenance des logements et le soutien à la reconstruction du lien social, ce qui explique les raisons pour lesquelles nous nous y sommes davantage attardés.

REGIE 13 - 14


Ressources
ETAT
Subventions
Sociétés HLM
OPAC (43%)
Logirem (15%)
HMP (26%)
Paiement de prestations de services (84%)
Fédération des régies de quartier (charte
CA
Régie 13-14
Habitants locataires
Impliqués
Non impliqués
Entretien (cages escaliers, espaces verts) (62%)
Remplacement (26%)
Insertion
Ecoute et veille
Lien social
Vers emploi extérieurs
Services aux habitants
ORGANISATION
PRODUITS

Appendix 4:

1. Methodological considerations

Nous avons adapté les questionnaires de NEHOM et leur mode de passation à la situation spécifique des Flamants. La période des élections municipales a contribué à retarder la passation des entretiens, en particulier du côté des praticiens.

Du côté des habitants, cette cité, comme bien d'autres de Marseille, a fait l'objet de nombreuses enquêtes, souvent réalisées à l'initiative du bailleur par des bureaux d'études spécialisés. Ceci entraîne chez la population une lassitude réelle, encore aggravée du fait que les enquêtes, présentées comme le moyen de tenir compte des souhaits des habitants, ne sont pas suivies d'effets manifestes.

2. Biais

La forte séparation sexuée des populations maghrébines considérées a contraint la principale enquêtrice, elle-même d'origine algérienne, à n'obtenir que des entretiens avec des femmes, rarement avec leur conjoint, ce qui a pu être compensé par des entretiens par un autre enquêteur, de sexe masculin, également algérien.

3. Crédibilité et validité

Le choix des personnes interrogées a été rapporté aux pourcentages caractérisant la situation économique, familiale et résidentielle telles que données par les enquêtes quantitatives, ce qui a constitué un moyen de contrôle de l'ensemble des personnes retenues. Un autre critère de sélection a pris en compte le niveau d'implication dans les initiatives. Ces différentes opérations de contrôle garantisse au mieux le poids respectif et la variété des discours tenus par les habitants dans le cadre d'une exploitation d'abord qualitative de cette parole plurielle.

Appendix 5:

1. Entretiens avec des acteurs professionnels ou institutionnels

1. Mme Christine Arnaudo, chargée de mission à l'OPAC Sud
2. M. Gérard Parnis et M. Mohamed Arabi, Régie Service 13 - 14
3. M. Patrick Cassoudessales, chef du service Patrimoine de l'OPAC
4. Mme Anna Pochet, Centre social des Flamants
5. M. Denis Rossi, Conseiller général des Bouches du Rhône

2. Entretiens avec les habitants

	Nom	Age	Sexe	Situation familiale	Année d'arrivée	Implication	Origine ethnique
1	K.	33	M	Marié, 1 enfant	1980	Oui	Algérien, conjointe française
2	M.	37	F	Veuve, 2 enfants	1972	oui	Algérienne
3	S.	38	F	Divorcée, 2 enfants	1973	Non	française
4	F.	35	F	Divorcée, 4 enfants	1989	Oui	gitane
5	A.	40	F	Mariée, 4 enfants	1972	Non	Française, conjoint Français
6	R.	38	F	Veuve, 2 enfants	1989	oui	Tahitienne
7	A.	36	F et M	Mariés,6 enfants	2000	oui	algériens
8	E.	29	F	Mariée, 3 enfants	1997	non	Française, conjoint algérien
9	D.	45	F	Divorcée, 3 enfants	1985	non	Algérienne
10	M.	35	M	Célibataire	2000	non	Marocain
11	A.	31	F	Mariée,,3 enfants	1993	oui	Algérienne , conjoint Algérien
12	X.	39	M	Marié, 3 enfants	1992	non	Algérien
13	Y.	39	M	Marié, 8 enfants	1993	oui	Algérien
14	Z.	68	M	Isolé	1976	non	Français

Appendix 6:

Interview guides for informants :

Guide d'entretien pour la collecte d'informations auprès des "responsables sociaux" (logeurs, autorités publiques chargées du logement, etc.)

a) Base et expérience dans le quartier :

i. Eléments personnels au sujet des praticiens :
sexe, groupe d'âge, origine régionale, formation de base en matière de social, etc.

ii. Eléments professionnels :
itinéraire professionnel, organisation/institution du praticien, statut/niveau à l'intérieur de l'organisation/institution, etc.

iii. Insertion locale :
théorique (historique, sociologique) et connaissance de terrain relative au quartier ; expérience antérieure dans le quartier ; statut du praticien, localement, vis-à-vis de l'organisation : autonomie (+/-), ou mission imposée…

b) Perceptions de l'interrogé sur le logement/le quartier/les habitants ;

i. perception et caractérisation du (des) problème(s) spécifiques et/ou de (s) l'atout(s) du site comparé au reste de la ville.

c) Changements du quartier dans le temps

i. Pénétration par le haut/par le bas ?
ii. Quels aspects semblent signaler précisément le processus de pénétration par en haut/par en bas ? L'économique/l'emploi/le social/ la gouvernabilité /les problèmes de sécurité allant mieux ou moins bien ?

d) La structure institutionnelle du quartier

i. Est-ce une structure institutionnelle centrée sur la gestion des affaires du quartier impliquant par exemple autorités locales, partenariats spécifiques, organisation du tiers secteur, et comment cela fonctionne-t-il ?
ii. Y a-t-il des dispositifs particuliers pour assurer la gestion de quartier et les services ?
iii. Quels changement d'importance ont pris place dans la structure institutionnelle (y compris l'organisation du logement et les moyens de son fonctionnement) dans la dernière décennie ? Comment cela a-t-il affecté le quartier du cas d'étude retenu?
iv. Quels liens l'enquêté fait-il entre l'actuel système de logement (y compris le service d'attribution) et les changements dans le quartier ?
v. Par quels moyens les habitants du quartier sont-ils engagés dans la prise de décision locale (maintenant/auparavant) ?
vi. Dans quelle mesure les habitants et les organisations locales peuvent-elles influer la décision politique relative à la gestion du quartier, des logements et des quartiers ?

e) Au sujet de l'initiative locale/de l'application des politiques :

i. Que sait l'enquêté sur cette initiative?

f) L'évaluation des responsables sur cette initiative

i. Evaluation positive/négative locale et plus large de son impact
ii. Effets à court et long termes
iii. Cette initiative est-elle durable dans le long terme
iv. Certains des effets de l'initiative ont-ils surpris l'enquêté ?
v. L'initiative a-t-elle eu des effets au-delà du quartier ?
vi. L'initiative peut-elle être appliquée ailleurs ?
vii. Quelle est l'importance respective des autres facteurs (externes) dans l'impact/le succès/l'échec de l'initiative ?
viii. L'initiative a-t-elle changé la perception générale du problème, sur le quartier, sur d'autres facteurs (y compris la reconnaissance résidentielle) ?
ix. L'initiative a-t-elle eu un impact sur les façons de travailler – changements organisationnels ou partenariaux ?

g) Attentes futures :

i. De nouvelles initiatives à prendre par rapport à d'autres/nouveaux ?
ii. Y a-il eu une évaluation formelle de l'initiative?

Interview guides for residents :

Projet NEHOM : Questionnaire „habitants“

Nom de l ‘interviewé / adresse / téléphone: .....…
intervieweur : .....
lieu / date: .....…
numéro de la bande: :.....

INTRODUCTION

L’intervieweur doit expliquer les raisons du choix de l’initiative/cet interview individuel participe d’une étude comparative, internationale sur les modèles innovants en matière de logement et de quartier et est centré sur l’exclusion sociale.
Les différentes institution nationales travaillant sur le projet NEHOM-project sont présentées. En outre, il/elle fera mention de l’anonymat dans les résultats. Les interviews doivent être enregistrés - ceci a été annoncé à l’interviewé à l’avance - .
Une attention importante doit être portée sur les besoins particuliers des minorités ethniques, des enfants, des personnes âgées et l’égalité des sexes. Nous avons essayé d’intégrer cela dans le questionnaire, mais parfois une seconde question sous forme narrative est nécessaire.

1. EXPERIENCE RESIDENTIELLE PERSONNELLE

1.1 Pouvez-vous me dire comment vous êtes venu vivre dans ce quartier et cet appartement ?

1.2 Depuis quand vivez-vous dans ce logement , dans ce quartier, dans cet arrondissement ?

1.3 Pourquoi êtes-vous venu dans ce quartier, ce logement?

1.4 Où viviez-vous avant de venir dans ce logement ?

1.5 Données sur votre logement actuel:

- nombre d’habitants / ménage
- type d’appartement :
- type d’immeuble:
- surface en m²
- Quel est le coût de ce logement (loyer et autres charges, aussi détaillées que possible, y compris le chauffage) ?
- Y a-t-il eu des améliorations importantes pour votre logement/votre cité, depuis que vous y vivez ?

1.6 Utilisation de l’appartement/des pièces :

- utilisez-vous les pièces comme cela a été prévu?
- le nombre de personnes vivant dans le logement est il en conformité avec le nombre de pièces?
- la conception du logement satisfait-elle les besoins de votre vie quotidienne?

1.7 Que pensez-vous des relations entre habitants dans votre immeuble?

1.8 Avez-vous de la famille, des amis , „des gens qui vous aiment“ vivant dans le même quartier?

2. PERCEPTION DE LA SITUATION DU LOGEMENT ET DU QUARTIER

Le principal intérêt de cette section est d’obtenir une estimation d’ensemble sur les potentialités et les problèmes de base de la cité. Cette section doit aussi être complétée par des questions plus spécifiques sur des aspects plus détaillés.
Les partenaires de NEHOM ayant l’intention d’écrire un manuel sur les approches innovantes, non pas une description précise des situations précises du logement et du quartier à partir d’un certain nombre de cas d’études, nous devons rassembler dans la section 2 ceux des aspects qui sont essentiels à la compréhension des différentes initiatives/projets interrogés en section 5, 6 et 7 et essayer au mieux de produire des données comparables pour chaque contexte social.

2.1 Nous voudrions savoir quels sont les principaux avantages /les principaux problèmes de vie de la cité :

- Les trois meilleurs et les trois pires choses concernant la cité,
- Donnez-nous votre ordre de classement sur les sujets suivants

	1 très bon	2 bon	3 satisf.	4 insatisf.	5 mauvais	0 sans rép.
Infrastructures						
Commerces de détail	◻	◻	◻	◻	◻	◻
cafés / bars / restaurants	◻	◻	◻	◻	◻	◻
services de santé	◻	◻	◻	◻	◻	◻
facilités pour toutes sortes d'handicaps	◻	◻	◻	◻	◻	
services dans leur langue pour les étrangers	◻	◻	◻	◻	◻	
offres d'emploi	◻	◻	◻	◻	◻	
écoles	◻	◻	◻	◻	◻	
crèches	◻	◻	◻	◻	◻	
Réseau social						
Réseau social dans le quartier	◻	◻	◻	◻	◻	
Mélange ethnique	◻	◻	◻	◻	◻	
intégration des différents groupes ethniques	◻	◻	◻	◻	◻	
activités autorisant l'esprit communautaire	◻	◻	◻	◻	◻	
Activités culturelles						
Activités culturelles	◻	◻	◻	◻	◻	
institutions pour les personnes âgées	◻	◻	◻	◻	◻	
local jeunes	◻	◻	◻	◻	◻	
activités / institutions améliorant leur éducation	◻	◻	◻	◻	◻	
autres moyens de diversification des activités	◻	◻	◻	◻	◻	
Qualité spatiale						
maintenance de la cité dans son ensemble	◻	◻	◻	◻	◻	
maintenance de l'espace public	◻	◻	◻	◻	◻	
densité du trafic	◻	◻	◻	◻	◻	
accessibilité de la cité par les transports publics	◻	◻	◻	◻	◻	
aires de jeux / terrains de sport	◻	◻	◻	◻	◻	
présence d'espace verts, de parcs	◻	◻	◻	◻	◻	
maintenance des espace verts	◻	◻	◻	◻	◻	
sécurité dans l'accès à l'ensemble du quartier	◻	◻	◻	◻	◻	
autre :	◻	◻	◻	◻	◻	◻

Il y a-t-il des organismes ou des services existants dans le quartier dont vous n'avez pas usage ? Si oui, pourquoi ?

2.2. Que pensez-vous des relations sociales dans la cité ?

Pensez-vous que l'un des sujets suivants ait de l'importance pour votre logement / la cité?

	logement	cité
1. Violence, vandalisme	◻	◻
2. Crime organisé	◻	◻
3. Manque d'ordre et de propreté	◻	◻
4. Mécontentement des jeunes	◻	◻
5. Toute sorte de drogues	◻	◻
6. anonymat	◻	◻
7. conflit entre générations	◻	◻
8. menace à l'égard de certains		
9. groupes de population	◻	◻
10. taux de chômage élevé	◻	◻
11. conflit interethnique	◻	◻
12. autre :		

2.3. Que pensez-vous de votre situation actuelle en matière de logement?

(réponses : ☐très bon ☐ bon ☐satisfaisant ☐insatisfaisant ☐mauvais)

- appartement :
- immeuble:
- cité :
- conception arch. du quartier :
- situation à l'intérieur du quartier :
- séparation des espaces publics, semi-publics et privés
- conception et usage de l'espace public:
- conception et usage des espaces verts :
- taille des zones protégées du trafic :
- circulation à l'intérieur de la cité:
- selon vous, que pense de ce quartier la population qui vit ici ?
- comment les personnes qui vivent en dehors de ce quartier le décrivent-elles ?
- remarques :

2.4. Pouvez-vous nous montrer sur la carte comment vous définissez :

- les limites spatiales de votre cité
- les subdivisions par des frontières naturelles à l'intérieur de la cité
- les subdivisions par la composition sociale de la cité

2.5. Pouvez-vous décrire une récente amélioration structurelle ou esthétique ayant eu une influence positive sur votre perception de la cité?

3. PERCEPTION DES CHANGEMENTS DE QUALITE DE VIE DANS LA CITE

Dans cette section, nous souhaitons donner un aperçu global des changements et des dynamiques socio-économiques telles qu'ils sont perçus par les résidants. En particulier, nous avons l'intention de « vérifier » dans quelle mesure l' « initiative innovante » est mentionnée comme un changement (majeur) de ces dernières années. Les dimensions potentielles de ce changement sont : le contexte physique, l'offre de logements, le niveau de gestion, la mixité des habitants, les bases socio-économiques, etc.

3.1. Pouvez-vous dire en quoi votre quartier a changé depuis que vous y habitez ?

- Nommez le plus important changement que vous avez noté.
- Pensez-vous que l'un des aspects suivants a changé en mieux, en pire ou pas du tout?

(Noter : 1 : sans changement ; 2 : a changé ; 3 : pas de réponse ; A amélioration ; D : détérioration)

-la mobilité des locataires
-la structure d'age
-la mixité ethnique des habitants
-l'intégration sociale des différents groupes sociaux
-l'environnement physique
-le redéveloppement
-la modernisation de l'habitat
-l'amélioration des espaces communs
-la gestion du logement
-le service social
-le réseau social privé
-la situation de l'emploi
-l'accessibilité au travail payé
-l'activité volontaire dans la cité
-pas de réponse
-autre :

3.2. A votre avis, chaque groupe de population a-t-il été effectivement concerné par ces changements / par l'un d'entre eux ?

4. AMELIORATION DANS LE PROCESSUS DE PRISE DE DECISION

L'amélioration dans la prise de décision est assez important pour notre projet : en accord avec la définition élaborée par nous, les "initiatives innovantes" sont celles qui mènent au changement des idées et de la capacité des habitants à résoudre les problèmes de leur quartier. En conséquence, il est crucial de connaître avec quelle intensité les habitants sont déjà (ou se sentent être) impliqués dans le développement de leur cité/situation.

4.1. Quelles sont les forces motrices du changement dans votre cité?

- **À votre avis, qui est la cause ou le responsable de ces changements?**
- **À votre avis, qui doit être responsable de ces changements ?**
- **Quels sont les actions les plus déterminants dans le développement du quartier?**

□ les politiques locales de l'habitat
□ la communauté
□ les associations de logement
□ la gestion du quartier
□ les habitants
□ les acteurs économiques locaux
□ les acteurs nationaux / internationaux
□ autre ....
□ pas de réponse

4.1. Etes vous membres d'un groupe local ? Si oui, :

De quel groupe?
Comment êtes-vous impliqué?
Avez-vous obtenu des résultats majeurs avec ce groupe?
Avez-vous eu des déceptions importantes avec ce groupe?
Etes-vous impliqué avec des groupes en dehors de la cité?

4.3. A votre avis, les habitants peuvent-ils influencer le développement de la cité ?

4.4. Pensez-vous qu'une plus grande participation des habitants est nécessaire pour améliorer la vie quotidienne?

4.5. Comment les habitants peuvent-ils organiser/influencer le développement de leur cité?

4.6. Existe-t-il des organisations collectives ou d'autres formes organisées de représentation/ d'autres opportunités de participer dans votre cité ?

4.7. Comment évaluez-vous votre volonté personnelle de participation?

4.8. En respectant votre vie personnelle : comment évaluez-vous votre opportunité de participation ?

4.9. Qu'est ce qui peut impliquer plus de monde à participer au développement de la cité ?

5. CONNAISSANCE DE L'INITIATIVE ANALYSEE

La section 5 amorce une brève présentation de l' "initiative innovante" par l'interviewer. Ensuite, nous devons trouver quels éléments de l'initiative sont connu de l'interviewé ; notre échantillon d'interviewés doit comprendre 50% d'habitants impliqués et 50% d'interviewés choisis au hasard (méthode des contrastes) – sinon, l'estimation de l'impact (section 7) restera vague, et nous n'apprendrons pas grand chose sur leur perception.

5.1. Que savez-vous de cette initiative / du projet ?

5.2. D'où tenez-vous votre information?

5.3. Pensez vous que l'information était suffisante / information sur le droit à la qualité pour tous les habitants ?

6. QUESTIONS SPECIFIQUES CONCERNANT CETTE INITIATIVE

Sociaux - professionnels locaux; résultats attendus ; conséquences imprévues …

7. EVALUATION DE L'IMPACT DE L'INITIATIVE

Dans la section 7, nous approchons le « centre d'intérêt » de notre questionnaire. Donc, un temps suffisant doit être réservé à cette section. L'intention est de trouver comment est évalué l'impact de l' „initiative innovante".

7.1. Avez- vous été personnellement impliqué dans cette initiative / ce projet ?

7.2. A votre avis, quels sont les principaux résultats / effets de cette initiative / de ce projet ?

7.3. Une évaluation personnelle:

7.4. Si c'est le cas, en quoi avez-vous profité de cette initiative ?

7.5. Pensez-vous que l'initiative et les moyens adoptés ont augmenté la capacité des population à résoudre leurs propres problèmes ?

7.6. Pensez-vous que cette initiative a eu un impact sur les groupes qui ont des besoins particuliers ?

7.7. Cette initiative a-t-elle eu un impact sur les relations entre les différents groupes qui vivent dans les environs ?

7.8. Avez-vous repéré un important sujet dans ces relations sociales de la population que cette initiative n'aurait pas pris en compte?

8. ATTENTES FUTURES

Pour conclure, nous demandons à l'interviewé son appréciation personnelle sur le développement du quartier, sur les moyens mis en œuvre et les formes d'action de ce processus.

8.1. Une estimation personnelle: comment a évolué la situation du logement/celle du quartier depuis ces 5 dernières années ?

8.2. Souhaitez-vous que cela change?

8.3. Pensez-vous que cela a des chances de changer pour vous ?

8.4. Quels sont les problèmes les plus urgents à régler ?

8.5. Comment peut-on améliorer la qualité de vie?

Liste des 3 choses à changer, selon vous, pour créer de meilleures conditions de vie quotidienne

9. DONNEES PERSONNELLES SUR L'INTERVIEWE / LE MENAGE

9.1. Quelques questions sur la situation personnelle de l'interviewé et les autres personnes vivant dans le ménage (1e personne : l'interviewé)

	1 pers	2 pers.	3 pers	4 pers	5 pers
sexe					
age					
Situat. Econom.					
Relation au chef de ménage					

9.3. Disposez vous d'allocations? Si oui, de quelle nature :

9.4. Comment vous situez-vous vous-même ethniquement ?

9.5. Formation

9.6. Occupation

9.7. Statut de l'emploi

9.8. Où travaillez-vous?

□ dans la cité □ à la maison □ dans le quartier □ dans une autre partie de la ville

□ à une plus grande distance □ pas de réponse

Remarques générales à propos de l'interview : .

LA COPROPRIETE KALLISTE (15e arrondissement de Marseille) **81**
Mustapha Berra et Lucas Cogotti

1. Description du cas étudié (Description of case study area) **82**
Description écrite du quartier ***82***
Immeubles et logements *82*
Espaces de proximité et équipements *83*
Descriptions chiffrées ***83***

2. The problem calling for action **84**
Evolution de l'occupation sociale *85*
Cohabitation interethnique *86*
Les propriétaires-occupants : «…l'enfer, c'est les Autres » *87*

3. The initiative **88**
Pourquoi les Compagnons Bâtisseurs Provence ? *89*

4. The impact of the initiative **92**
Enfin quelque chose se passe… *92*
Le compagnon bâtisseur : entre expertise et écoute… *93*
L'habitant au centre de l'action *94*
La mise place d'un processus d'accueil sur Kallisté *95*

5. Assessing the impact of the initiative **95**
Des habitants difficiles à mobiliser *97*
Une action victime de son succès *99*
Des logiques habitantes contradictoires *101*

6. Transmissibilité (Transferability) **102**

7. Références, map and photos **105**
8. Appendices **108**

LA COPROPRIETE KALLISTE (15e arrondissement de Marseille)
Mustapha Berra avec la collaboration de Lucas Cogotti

1. Description du cas étudié (Description of case study area)

Description écrite du quartier

Derrière l'hôpital Nord, à la périphérie urbaine de Marseille, dans le 15ème arrondissement, une dizaine de barres, allant de 4 à 17 étages, « cloisonne » le quotidien des habitants de la copropriété Kallisté. Comme de nombreuses cités françaises, le béton et l'asphalte définissent ce fragment urbain. Et quand ce n'est pas la canicule qui sévit, c'est le vent qui en s'engouffrant entre les barres, s'amplifie et balaye violemment les angles et la quarantaine d'entrées d'immeubles.

Immeubles et logements

Construite en 1963, la copropriété comporte 9 bâtiments de type barre inégalement entretenus (R+4 à R+17).

Les logements quasi identiques et essentiellement de type T3 ou T4 selon les aménagements, se distribuent par deux. Certains logements, mal entretenus, nécessitent une remise aux normes des réseaux électriques et une meilleure régulation de la ventilation des pièces humides. Les cages d'escaliers sont peu accueillantes, en particulier dans les bâtiments H et B, mais aussi dans le bâtiment G (respectivement R+12, R+17 et R+12). Les ascenseurs y sont très régulièrement en panne, abîmés et nauséabonds. Ces désagréments quotidiens obligent les habitants à emprunter des escaliers enclavés et sombres faute d'éclairage électrique.

Les espaces « verts » bien que représentant une grande surface de la copropriété sont de médiocre qualité et dépourvus de tout entretien. Ici ou là, se dessinent, au gré des passages, des cheminements piétons, bien souvent jonchés de détritus ou de meubles éclatés, jetés pour beaucoup depuis les étages. Quant aux parkings, encombrés et mal définis le long de la voirie, ils sont parsemés d'épaves de voitures côtoyant parfois des berlines étincelantes. Deux mots pourraient résumer l'attitude générale des habitants de Kallisté : tension et résignation.

Espaces de proximité et équipements

Contrairement à bon nombre d'ensembles immobiliers présentant des caractéristiques urbaines et sociales similaires, la copropriété Kallisté possède une série d'équipements et de services qui produisent une vie sociale animée : une école primaire et maternelle proche d'un terrain et d'une salle de sport, une supérette, un salon de coiffure, un bar, un snack, un tabac-presse, une pharmacie, un cabinet médical, un kinésithérapeute, une auto-école, un centre social, des locaux associatifs. Cependant l'ensemble de ces équipements et services souffre de la petite délinquance d'une part, et de l'image négative de la copropriété d'autre part.

Descriptions chiffrées

La copropriété regroupe 753 logements et abrite un peu plus de 2900 habitants. Les indicateurs clés relevés en 1997 montrent que nous sommes en présence d'une population de plus en plus en difficulté[1]. On constate notamment :

- un accroissement de la taille des ménages : +3,8% par an,
- un nombre important de personnes par ménage : 3,9 contre 2,8 dans le 15e arrondissement et de grands ménages : 25% de ménages de 6 personnes et plus,
- un nombre élevé de familles monoparentales (un tiers des ménages), ayant en majorité 3 enfants et plus.
- Une importante proportion de chefs de ménages de moins de trente ans (22% contre 11% dans le 15e) et une faible proportion chefs de familles de 60 ans et plus (15% contre 35% dans l'arrondissement).
- un faible nombre d'actifs en position de statut salarié (moins d'un tiers)
- un nombre important de bénéficiaires du RMI[2] (246, dont 76 n'ont pas accès à un logement autonome ; 22 d'entre eux ont des enfants).

1 . ADEUS-ADELE, Diagnostic social du parc Kallisté, Juin 1997.
2 . Revenu Minimum d'Insertion

2. Le problème au départ de l'action. The problem calling for action

Trois grands types de problèmes, interdépendants les uns des autres, se posent sur cette copropriété : un problème d'équilibre financier dans la gestion de la copropriété ; une dégradation du cadre de vie renforcée par les clivages locataires / propriétaire-occupants / propriétaire-bailleurs ; des ménages en situation de forte précarité. Pour comprendre l'émergence des problèmes de la copropriété Kallisté, il faut rappeler quelques points importants qui se sont succédés depuis sa construction en 1963 et qui ont conduit progressivement à la complexité de la situation actuelle.

Tout d'abord sa construction, dans les années 60, a entraîné l'héritage d'un modèle urbain et architectural aujourd'hui caduque et stigmatisant. Edifiée dans une perspective locative, le promoteur de l'opération, qui avait acheté les terrains à un propriétaire terrien, a souhaité en assurer la gestion de manière autonome.

Mais entre 1972 et 1973, alors que la crise économique s'installe en France, le promoteur se trouve contraint, en raison de difficultés de gestion, de vendre son ensemble immobilier en copropriété. De nombreux ménages locataires voient là l'occasion d'accéder à la propriété dans un cadre relativement intéressant : un agencement des appartements relativement convenable ; un cadre verdoyant et entretenu, la proximité de voiries autoroutières, des commerces de proximité, une population diversifiée, stable socialement et économiquement.

Dix ans plus tard, la persistance d'une mauvaise gestion par l'unique syndic, à laquelle s'ajoutent les dissensions entre les différents copropriétaires et une cohabitation difficile entre propriétaires et locataires, entraîne une mise en liquidation judiciaire de la copropriété et la mise en gestion du parc par un syndic général et des syndics secondaires : seuls 4 bâtiments ont leur autonomie de gestion.

En 1990, la copropriété, qui abrite près de 2300 habitants, connaît une situation financière très instable renforcée par une paupérisation d'une partie des propriétaire-occupants et l'arrivée de locataires de moins en moins

solvables. En 1997, une enquête menée auprès de 150 ménages parmi les 2900 habitants, confirme la dégradation des situations économiques et des relations sociales sur cette copropriété[3].

Evolution de l'occupation sociale

Le départ progressif de ménages solvables vers d'autres secteurs immobiliers plus attractifs répondant mieux à leurs attentes, renforcé par une forte rotation qui s'est installée dans certains immeubles a eu, semble-t-il, peu à peu raison de la relative bonne cohabitation qui pré-existait jusqu'au début des années 1990. En réalité cette dernière dissimulait mal les différents conflits concernant les charges des parties communes ou les consommations d'eau, etc.

On soulignera ici que la mauvaise gestion et les conflits avérés qui en ont découlé sont à la base de la dégradation financière mais aussi du bâti par manque d'entretien. La mésentente entre copropriétaires et la situation financière ont fortement contribué à accélérer le départ des ménages les plus solvables. C'est donc tout naturellement que de nombreux propriétaires-occupants sont devenus des propriétaires-bailleurs parfois propriétaires de plusieurs logements et ont ainsi permis l'ouverture progressive de cette copropriété à la location.

En relativement peu de temps, la copropriété est passée d'une majorité de propriétaires-occupants à un nombre quasi équivalent de ménages locataires et propriétaire-occupants. Par ailleurs, le profil économique, social et culturel des nouveaux ménages arrivant sur la copropriété est radicalement différent des habitants précédents. En effet, alors que les ménages jusqu'au début des années 1990 étaient à une étape bien avancée de leur cycle de vie, relativement stables, les ménages arrivant sont plus jeunes, de taille plus importante, ethniquement marqués et dans une situation économique et sociale très précaire pour une grande partie d'entre eux. De ce fait la copropriété s'est

3 . ADEUS, étude citée.

peu à peu spécialisée dans l'accueil de ménages qui ont vu leurs demandes refusées dans les circuits traditionnels du logement social marseillais.

Cette situation a largement participé à la dégradation des relations entre les habitants de Kallisté et parallèlement à sa dévalorisation en terme d'image. Bien que l'équilibre financier de la copropriété soit la première raison de sa désaffection, c'est, aujourd'hui, au-delà du délabrement de certains bâtiments, essentiellement sur la base de son occupation sociale que les préjugés se greffent. De nombreux copropriétaires-occupants se sentent dès lors « lésés » quant à la valeur patrimoniale de leur bien immobilier.

En résumé, l'évolution vers cette situation difficile et complexe de la copropriété provient d'un enchaînement de dysfonctionnements dont il est et sera difficile de sortir.

Cohabitation interethnique

Bien que les relations interethniques ne sont pas à la source même des problèmes que connaît la copropriété Kallisté, il faut reconnaître que c'est un aspect sur lequel, aujourd'hui, se cristallisent les sentiments et les petits conflits quotidiens. Si l'on s'en tient seulement aux nationalités, on assiste, entre 1990 et 1997, à une augmentation, de près d'un tiers des étrangers[4].

Dans ces conditions, il n'est pas difficile de comprendre que l'évolution et la dégradation de cet ensemble immobilier a été associé à l'accueil de ces ménages « étrangers » même si pour bon nombre d'entre eux sont naturalisés français. En fait, ce que l'on peut avancer en ce qui concerne les copropriétaires-occupants, c'est qu'ils ont assisté, au fur et à mesure des départs d'anciens copropriétaires et de l'arrivée de nouveaux ménages, à la disparition de leurs repères sociaux traditionnels et à une modification de leur mode de vie.

4. En 1997, l'étude de l'ADEUS portant sur un échantillon de 150 ménages montrait que 67% des chefs de ménages étaient de nationalité française et 31% de nationalité hors CEE. Mais l'analyse fine selon les origines des ménages montrait que sur ces 150 ménages, seuls 30% des chefs de ménages étaient originaires de la CEE - dont 26% de France - tandis que 70% étaient d'origine hors CEE et se décomposaient de la manière suivante : 28% des Comores, 23% du Maghreb, 7% d'Arménie, 6% d'Afrique noire, 4% des pays de l'Est et 2% non défini.

Les propriétaires-occupants : «…l'enfer, c'est les Autres » (J.P. Sartre).

Captifs, désorientés et plein d'amertume, les propriétaires-occupants, dans la situation actuelle de la copropriété, ont le sentiment de vivre leur enfer sur terre, de s'être fait « piégés » dans ce qui, pour beaucoup d'entre eux, a été l'investissement de toute une vie. Alors qu'ils avaient choisi leur environnement social lors de l'acquisition de leurs appartements et dans des conditions intéressantes à l'époque, ils sont aujourd'hui à la merci de copropriétaires-bailleurs et d'agences de location qui finalement leur imposent un environnement social sur lequel ils n'ont pratiquement plus aucune prise.

Ceux qui hier étaient encore leurs voisins de paliers et copropriétaires sont aujourd'hui ceux qui par leur choix de tel ou tel locataire dictent leur voisinage. La seule parade qu'ont trouvé les propriétaires-occupants actuels de certains immeubles pour éviter de vivre dans un univers prédéfini par d'autres, a été, au sein du syndic qui les représentent, de s'associer et surtout de s'entendre afin d'imposer autant que possible aux propriétaires-bailleurs et aux agences, des critères de sélection quant à l'accès au logement. Masquant assez mal l'objectif recherché, les critères de sélection retenus sont basés essentiellement sur les revenus des ménages demandeurs et pour l'instant ce seul critère suffit à tenir éloignés des ménages estimés indésirables dans l'immeuble.

Certains habitants rencontrés, et particulièrement ceux des bâtiments les plus dégradés qui accueillent en majorité des familles d'origines étrangères, font le constat qu'une forme de discrimination s'opère à leur encontre dans certains immeubles de la copropriété. Bien que les faits leurs donnent entièrement raison, il faut reconnaître, sans pour autant justifier cette pratique, que cette forme de discrimination au sein même de cette copropriété n'est que la reproduction de ce qui se pratique quotidiennement partout ailleurs dans la ville et qui explique bien souvent, pour la majeure partie d'entre eux, leur arrivée dans certains des immeubles de Kallisté et pas dans d'autres.

Si la forme de discrimination qui s'opère dans certains immeubles se poursuit, essentiellement là où les copropriétaires-occupants sont encore

majoritaires, il faut souligner qu'il devient de plus en plus difficile de trouver des locataires justifiant de revenus répondant aux critères de sélection du fait que ces immeubles ne peuvent aisément s'abstraire d'un contexte urbain, architectural, social, économique et culturel déqualifié.

3. Les initiatives (The initiative)

En 1995, les copropriétaires de Kallisté, en manifestant leur désarroi devant l'hôtel de ville de Marseille, ont attiré l'attention des pouvoirs publics locaux sur la situation financière et sociale vers laquelle avait évolué la copropriété depuis 1990. Cette manifestation a déclenché auprès des autorités locales la mise en place d'un partenariat entre la ville, l'Etat et la Région qui a donné lieu en 1996, à la mise en œuvre d'un audit juridique et financier de la copropriété. Cet audit préconise la scission de la copropriété en neuf copropriétés indépendantes, une par bâtiment, avec cession à la ville de la voirie et des espaces verts, pour alléger au maximum les charges des 9 nouveaux syndics indépendants. Cette première approche est complétée par une enquête sociale. Sa conclusion met en lumière la flagrante similitude entre la situation de la copropriété Kallisté et celle des cités d'habitat social en difficulté, avec la particularité qu'il s'agit d'une copropriété, donc sans opérateur-bailleur unique.

C'est sur ces bases et sous la pression des Syndics de copropriétaires, que les pouvoirs publics locaux décident de mettre en œuvre, au début de L'année 2000, un Plan de sauvegarde spécifique aux copropriétés (Cf. Annexe 2). Préalablement, les copropriétaires, qui avaient sollicité l'intervention de la collectivité locale pour une prise en charge des espaces communs, une participation à des travaux de réhabilitation ainsi qu'une assistance juridique et financière, avaient signé en 1998, avec la Ville de Marseille, une convention partenariale mettant en place un moratoire permettant d'apurer la dette contractée vis-à-vis de la Société des Eaux de Marseille (principal débiteur de la copropriété), d'améliorer le comptage de l'eau et de modifier le réseau d'alimentation en eau.

Au-delà de cette disposition, le Plan de sauvegarde du 8 mars 2000, élaboré dans le cadre de la Commission départementale des Bouches-du-Rhône, se fixe comme objectif de poursuivre les actions déjà entreprises, d'élaborer et de mettre en œuvre un dispositif d'intervention. Sont associés dans le cadre du plan de sauvegarde : l'Etat, la Ville de Marseille, le Conseil régional PACA, le Département 13 et le Syndicat des Copropriétaires. Ce plan, au regard des problèmes constatés sur le site, s'est traduit par douze actions qui doivent être menées sur le Parc Kallisté. En fait partie l'action d'auto-réhabilitation accompagnée menée par les Compagnons Bâtisseurs, qui constitue l'initiative innovante étudiée dans le cadre de la recherche NEHOM[5].

Pourquoi les Compagnons Bâtisseurs Provence ?

C'est dans ce contexte en effet que, depuis plus d'un an et demi, les Compagnons Bâtisseurs conduisent une opération d'« auto-réhabilitation accompagnée » en se mettant au service de la population locataire ou propriétaire-occupant sous forme d'un atelier de quartier. Cette action menée dans le cadre du Plan de Sauvegarde vise aussi à préparer les habitants à la réhabilitation lourde d'un bâti déserté en partie par ses propriétaires (52,5% de propriétaires-occupants et 44,0% de locataires).

En partenariat très étroit avec la C.A.F. (Caisse d'Allocation Familiale) principal intervenant social jusqu'en 1999, les Compagnons Bâtisseurs de Provence bien avant d'être directement sollicités dans le cadre du Plan de sauvegarde par les acteurs locaux, intervenaient de manière ponctuelle sur la copropriété Kallisté.

« *La C.A.F. était le seul intervenant social à travailler sur Kallisté. Pendant des années, ils ont assuré un travail de rencontre avec les habitants, de traitement de leurs difficultés, etc. Donc ils nous ont demandé quelques fois de venir pour intervenir dans le cadre de petit chantier* ». [Mr G. Kammerlocher – Directeur des Compagnons Bâtisseurs Provence]

5. L'intitulé de l'action des Compagnons Bâtisseurs est « Aider les habitants à l'entretien de leurs logements ». et le coût TTC de l'action représente 5% soit 61 971 € (406 500 Frs) du coût total soit 1 241 289 € (8 142 322 Frs) à engager dans le cadre du plan de sauvegarde.

En 1999, ce partenariat est à l'origine d'une proposition conjointe des Compagnons Bâtisseurs et de la C.A.F. consistant à mettre en œuvre une antenne animée par un animateur technique pour répondre aux attentes d'habitants désirant améliorer leur logement. L'action proposée par les Compagnons et retenue au sein du Plan de Sauvegarde, se structure selon trois axes : des permanences ; des séances d'animations et de formation technique ; des interventions de dépannage et un diagnostic de l'état des appartements visités.

Les raisons qui ont conduit les partenaires institutionnels, chargés du Plan de Sauvegarde, à faire appel aux Compagnons Bâtisseurs Provence pour mettre en œuvre cette action, repose donc sur deux points importants : tout d'abord leurs action antécédentes sur la copropriété et surtout leur expérience dans le domaine de l'« auto-réhabilitation accompagnée » auprès de publics en difficulté. L'association des Compagnons Bâtisseurs Provence fonde ses actions sur la solidarité et a pour objectif d'aider les personnes en difficulté à entretenir, réhabiliter, aménager leur logement en mettant à leur disposition des outils, des formations et une assistance technique au travers des Animateurs Techniques. Crée en 1979 et installée depuis juillet 1998 dans le 15e arrondissement de Marseille, l'association réalise différentes actions basées sur le volontariat et le bénévolat au profit de personnes démunies, d'associations et de collectivités territoriales.

Pour les Compagnons Bâtisseurs, la copropriété Kallisté représente un cas particulier en raison de l'échelle d'intervention exceptionnelle. En effet, dans sa pratique habituelle sur la ville de Marseille, cette association met en place des ateliers de quartiers visant à mobiliser des personnes ou des familles bénéficiant pour la plupart du RMI sur un lieu géographique défini. Cette action d'auto-réhabilitation des logements, qui intègre une dimension collective et solidaire des bénéficiaires les uns envers les autres, s'appuie sur un partenariat de travailleurs sociaux, un réseau associatif, les organismes de terrain et les financeurs.

Les ateliers de quartiers se déroulent sous la responsabilité d'un Animateur Technique qui a un rôle de conseil et de formateur des participants. Il permet que la mise à disposition des outils nécessaires à l'auto-réhabilitation se fasse dans de bonnes conditions. Les participants font donc leur apprentissage en groupe d'une quinzaine d'individus maximum lors de séances thématiques organisées par l'Animateur Technique et se retrouvent par la suite les uns chez les autres pour les travaux de chantier.

En matière de financement, la majeure partie des opérations d'auto-réhabilitation accompagnée de cette association dans le département est essentiellement financée par le Conseil Général Ce partenaire financier, associé à la démarche du Plan de Sauvegarde, connaissait le savoir-faire de l'association et a donc pu à divers titre crédibiliser la proposition des compagnons bâtisseurs concernant l'aide à apporter aux habitants pour entretenir et aménager leur logement. Concrètement l'appui financier concernant le coût globale (61 971 € - 406 500 Frs) de cette action est assuré par trois partenaires : la DDASS (Direction Départementale des Affaires Sociales et Sanitaires), la politique de la Ville depuis les fond du Conseil Général et la Fondation Abbé Pierre.

Actuellement, la copropriété Kallisté peut être définie comme du « logement social de fait » et se concevoir comme une expérience particulièrement enrichissante, à différents titres, pour les habitants, mais aussi pour l'association des Compagnons Bâtisseurs. Dans le cas de Kallisté, les Compagnons Bâtisseurs, qui, dans leur pratique quotidienne privilégient une approche transversale des problématiques, ont d'abord mené une réflexion avec les acteurs de terrain institutionnels et associatifs pour ensuite définir une mise en œuvre et des limites à leur action.

4. les impacts de cette initiative (The impact of the initiative)

Mise en œuvre depuis un an et demi, l'action a fait l'objet en Mars 2001 d'un premier bilan[6]. Il établissait que, sur les dix premiers mois, les permanences, tenues au rythme d'environ deux par semaine, et d'une depuis janvier 2001, ont permis l'accueil de 80 familles. 42 de ces familles se sont déplacées pour des informations diverses concernant les services sociaux, l'emploi, la formation, etc. et ont été orientées vers les services compétents. Les 38 autres[7] se sont présentées pour des demandes spécifiques au logement et ont souhaité l'intervention des compagnons (35 pour une intervention dans leur logement et 3 pour des états des lieux suite à une demande FSL Accès).

L'identification par les habitants des compagnons bâtisseurs en tant que partenaires de terrain porte aujourd'hui ses fruits puisque les demandes d'interventions sont croissantes, mais nous verrons qu'elles ne sont pas sans faire problème.

Les interventions sont de trois types : les urgences ; les aménagements / embellissements ; les diagnostics sur l'état des logements. À titre d'exemple, la présence sur le parc Kallisté des compagnons comme interlocuteurs professionnels, permet aussi de faire face aux nombreux problèmes, entre autres de chauffage et de chaudières à gaz vétustes, travaux pour lesquels ils ne sont ni missionnés ni habilités à répondre, ce qui ne les empêchent pas d'engager avec différentes entreprises de chauffage/plomberie des consultations et négociations afin d'obtenir des tarifs et des prestations avantageuses pouvant être appliqués sur l'ensemble du parc.

Enfin quelque chose se passe…

L'impact de cette action est difficilement identifiable dans sa globalité du fait qu'il relève de plusieurs aspects de la problématique qui se pose à Kallisté. Le premier de ces aspects auquel il semble répondre concerne d'abord et avant

6. Bilan Annuel de l'action des Compagnons Bâtisseurs « entretien de mon logement » sur le parc Kallisté à Marseille 15e , Mars 2001.
7 Cf. board Appendice 2

tout le fait qu'au regard des habitants, les acteurs institutionnels locaux ont mis en place « quelque chose » et qu'« ils » ont fait quelque chose. Cet aspect, qui peut apparaître anodin, a cependant une importance primordiale à Kallisté du fait que les différents partenaires dans le cadre du Plan de Sauvegarde sont engagés sur différentes actions étalées dans le temps et pas nécessairement visibles.

L'existence même de l'action sur le terrain traduit pour les habitants le fait qu'on s'occupe d'eux, même si, pendant les six premiers mois, l'action a été perçue comme un moyen de faire patienter les habitants dans leurs revendications d'une réhabilitation lourde que le Plan de Sauvegarde laisse entrevoir. Pour les habitants, celui-ci, bien que mis en œuvre, demeurait peu visible sur le terrain.

Le compagnon bâtisseur : entre expertise et écoute…

Au travers de ses activités, le compagnon bâtisseur qui intervient sur cette copropriété est en mesure d'établir un diagnostic précis de l'état des logements sur lesquels il a eu à intervenir en tant qu'accompagnateur des locataires ou propriétaire-occupants. Ainsi à chaque nouveau chantier qu'il entreprend chez une famille, et même lorsque ce chantier est de petite taille (comme, par exemple, apprendre à une famille à changer une vitre cassée), le compagnon procède tout d'abord à un état des lieux afin de consigner les différents points sur lesquels, avec l'accord de l'habitant et après acceptation d'un devis, il faudra intervenir, parfois de manière urgente pour des raisons de sécurité. Mais l'accumulation progressive de ce type d'état des lieux permet aussi à l'association de présenter à ses partenaires de terrain une liste d'interventions à effectuer sur l'ensemble du parc Kallisté, en vue d'engager une action globale de financement et de réhabilitation.

L'inscription territoriale et le repérage progressif du compagnon bâtisseur dans le tissu associatif local au service des habitants lui permettent aussi, dans le cadre de son action et compte tenu d'un contexte parfois très difficile, de préparer et d'accompagner en toute sécurité les entreprises extérieures dans leurs interventions sur le parc. Spécialisé dans l'auto-construction et l'auto-

réhabilitation accompagnée, le compagnon bâtisseur, dans le cas de ce terrain, est placé à l'interface entre aspects techniques du bâti et aspects sociaux à travers, d'une part, sa connaissance des difficultés des habitants puisqu'il est une des rares personnes qui, parmi les partenaires de terrain, est amenée à pénétrer l'intimité du logement des familles et, d'autre part, la seule personne « extérieure » à connaître, du fait de sa pratique de terrain, un réel usage des espaces extérieurs et intérieurs de la copropriété.

L'habitant au centre de l'action

Un point relatif à l'impact de l'action auprès des habitants de Kallisté concerne la spécificité même de l'action. En s'appliquant directement à l'espace domestique des familles habitants Kallisté, l'action sur la base d'un chantier se met en œuvre dans le cadre d'une relation et d'un dispositif mettant la mobilisation de l'habitant au centre des objectifs de l'action. En effet, l'action en se déroulant « avec » et « chez » l'habitant, amène ce dernier à contribuer personnellement à l'entretien et l'amélioration de son cadre de vie quotidien.

Mais cet aspect va au-delà de la réalisation elle-même puisqu'elle engage le compagnon bâtisseur et la famille habitante dans un échange qui dépasse le cadre de l'action elle-même. Bien souvent l'intervention, même légère, se révèle n'être qu'un support à cet échange et met en relief des situations familiales difficiles. Celles-ci, étrangères aux compétences du compagnon bâtisseur, le conduisent à orienter la famille concernée vers tel ou tel acteur de terrain susceptible de prendre en charge son problème. De ce fait, l'échange qui s'instaure entre l'habitant et le compagnon bâtisseur amène peu à peu le premier à s'investir et à passer du statut d'observateur passif à celui d'un acteur ayant, d'une part, la capacité d'agir sur son propre environnement immédiat et, d'autre part, le repositionne dans son statut de locataire en lui signifiant ses devoirs mais aussi ses droits. Contrairement à ce que l'on pourrait penser, cette transformation ne va pas de soi : à Kallisté, pendant les dix premiers mois et aujourd'hui encore, le compagnon bâtisseur a plus souvent été perçu comme un réparateur ou une sorte de « super concierge bricoleur » qu'un accompagnateur.

La mise place d'un processus d'accueil sur Kallisté

Depuis l'implantation de l'antenne des compagnons bâtisseurs sur la copropriété, une forme d'aide à l'entrée dans le logement est mise en œuvre pour accueillir les nouveaux arrivants et tout particulièrement les familles en difficulté et souvent d'origine étrangère. Cet accueil dans le logement, en présence du responsable du bâtiment et du compagnon bâtisseur, a pour objectif d'aider la famille à comprendre le fonctionnement, les règles de vie en commun de la copropriété et à établir un état des lieux afin que la famille ne soit pas lésée lors d'un éventuel départ. Cet accueil s'accompagne d'une remise d'un livret intitulé « guide pratique de votre logement » qui comporte des parties écrites et graphiques, expliquant les droits, les devoirs mais aussi les précautions à prendre contre les risques domestiques.

Cette forme d'accueil permet d'informer le locataire sur ses droits compte tenu du peu de scrupules de certaines agences ou de certains copropriétaires-bailleurs, très empressés de faire signer à des familles, qui parfois maîtrisent peu le français, un état des lieux qui ne correspond pas à la réalité. Ces familles sont en effet, en regard de l'urgence de leur situation en matière de logement, dans un rapport de force défavorable. La mise en place de ce processus d'accueil a permis que les abus des bailleurs régressent peu à peu. Ainsi la présence de l'association des Compagnons bâtisseurs permet aujourd'hui de mieux réguler certains aspects de l'accès au logement sur la copropriété.

5. Evaluation de l'impact de cette initiative ? (Assessing the impact of the initiative)

Cette action est fortement appréciée par l'ensemble des habitants qui en ont bénéficié et par l'ensemble des acteurs associatifs et institutionnels qui ont permis sa mise en œuvre. Afin d'observer et d'évaluer au plus près cette action sur le terrain, nous avons suivi, dans une position ethnographique d'observateur participant, le compagnon bâtisseur sur une quinzaine de chantiers. À ce titre, au delà d'entretiens avec les responsables de cette

initiative, nous avons pu observer le déroulement des chantiers et recueillir les avis des habitants et de l'animateur technique sur cette action.

« […] *Mme R, de la politique de la ville, m'a dit : votre initiative est très intéressante, est-ce qu'on pourrait vous solliciter dans d'autres endroits* » [Mr G. Kammerlocher, Directeur de L'association Compagnons Bâtisseurs]

Si à l'exemple de cet extrait des propos du directeur des Compagnons Bâtisseurs Provence, l'action des compagnons bâtisseurs sur la copropriété Kallisté est incontestablement ressentie comme une très bonne initiative par les différents partenaires locaux, il faut reconnaître que certains praticiens lui reconnaissent des limites qu'elles soient d'ordre juridique, technique voire économique. En effet, comme le souligne A. Souville : « *Les compagnons sont confrontés à une attente très forte de la part des locataires en terme d'amélioration des appartements mais à un moment donné, ils sont bloqués parce que juridiquement il faut qu'il y ait des choses qui soient rétablie comme l'état des lieux et que soit clairement défini à qui incombe tel ou tel travaux…* » et soulève le problème de la coordination des différentes action du Plan de sauvegarde : « *Comme c'est une des premières actions, les gens en attendent beaucoup et ils sont forcément déçus parce que comme il n'y a pas l'ensemble des actions, les actions ne peuvent tenir qu'un petit bout. Elles aurait beaucoup plus d'impact si elles étaient faîtes en même temps que le reste. En plus les bâtiments étant occupés différemment (propriétaires occupants/locataires), les gens ont des attentes très différentes* ». [Mlle A. Souville, Bureau d'étude diagnostic social et urbain « Lieux-dits »]

L'objectif premier de l'action des Compagnons Bâtisseurs est de rendre effective la participation des habitants à l'amélioration de leur habitat. Un des principaux constats que l'on peut retirer de cette initiative appliquée à ce quartier d'habitat en difficulté, est l'existence d'un véritable besoin chez les habitants d'un intervenant local face à l'urgence dans le cadre de l'habitat domestique. Mais la mobilisation des habitants autour des différentes facettes de cette initiative est loin d'être acquise.

Des habitants difficiles à mobiliser

En terme de mobilisation et en ce qui concerne les ateliers organisés par les compagnons bâtisseurs, il faut reconnaître qu'ils n'ont pas eu le succès attendu. Ces ateliers qui avaient pour objectif de sensibiliser les habitants à la gestion et la réparation en matière d'électricité ou de plomberie, la pose de papier peint ou de carrelage, l'utilisation des outils tels que perceuse…, ont eu un déroulement régulier en terme de calendrier, mais quelque peu chaotique en terme de participation du fait de la faible implication des habitants. Or les ateliers sont un bon moyen de sensibiliser les habitants à ce qui est un des problèmes importants de la copropriété comme le souligne Mlle A. Souville : « *un des problèmes qu'on a relevé, c'est qu'il y a d'énormes consommations d'électricité chez les locataires et qui sont déjà en situation de fragilité. Donc pour ces situation là, un des problèmes principaux à régler à la base est la maîtrise du chauffage et eau chaude* ». [Mlle A. Souville, Bureau d'étude diagnostic social et urbain « Lieux-dits »]

La mobilisation des habitants à certaines activités de l'association des Compagnons bâtisseurs, et tout particulièrement en ce qui concerne les ateliers et l'implication dans les différents chantiers, a demandé beaucoup d'énergie pour faire comprendre la nécessité de leur participation au bon déroulement de ces activités. « Maxime », L'animateur technique présent sur Kallisté exprime parfois un certain désarroi face au peu d'implication des habitants : *« Tu vois, au début les gens viennent dans l'urgence, soit par le bouche à oreille, soit après information, mais après c'est difficile de travailler avec eux dans la durée. Il y a un problème d'assiduité. On a du mal à aller plus loin que la simple intervention-réparation. Peut-être qu'on arrive pas à faire passer notre message… »* [Mr Maxime Coevoet – Animateur Technique Compagnons Bâtisseurs Provence]

Le relatif échec des ateliers relève d'une part de l'horaire qu'il impose, souvent le matin, et d'autre part les habitants qui sont prioritairement intéressés par une intervention chez eux plus que par une sensibilisation non susceptible de les intéresser immédiatement, ont du mal à concevoir à l'avance de se rendre à ce rendez-vous aujourd'hui hebdomadaire. Selon nous, il y a sans

conteste un certain décalage dans la notion de temps entre les impératifs que suppose l'organisation d'un atelier et la gestion habitante du « temps ». ce phénomène se retrouve aussi dans les prise de rendez-vous des petits chantier où l'animateur technique s'est souvent retrouvé face à une porte close parce que le principal intéressé, l'habitant, n'était pas là. Par ailleurs, il faut reconnaître que pour une partie des habitants, à l'image des propos de M. Mze Dafiné, la priorité c'est l'urgence et non l'apprentissage : *« Parfois, il y a eu quelques remplacements du compagnon bâtisseur, mais ils étaient là pour animer des ateliers mais pas pour intervenir. Les ateliers c'est bien mais ce n'est pas ce qui est vital à Kallisté, ce qui est reconnu prioritaire c'est l'intervention pour les urgences ».* [K.O5 M, habitant locataire d'origine comorienne, salarié de l'Amicale des Locataires]

Si en général la participation au chantier chez les habitants est effective, certains, bien que conscients des règles du jeu, n'hésitent pas à détourner les objectifs de l'action en essayant de réduire leur participation sous divers prétextes. Cette attitude répétitive de certains habitants obligent parfois le compagnon bâtisseur à n'engager le chantier que lorsqu'il a l'assurance de l'implication du ménage chez qui il intervient. Comme le montre l'extrait de l'entretien avec M. A. Abderamane, l'animateur technique doit sans cesse veiller aux objectifs de sa mission : « *Moi personnellement, j'avais des vitres chez moi, à remplacer et qui étaient complètement cassées. Maxime a réparé deux vitres en me montrant comment faire et j'ai essayé de refaire mais j'ai pas pu. Je l'ai donc appelé pour lui dire que j'y arrivais pas. Parce que j'ai peur de le faire mal, pas vraiment bien quoi ! Donc, j'attendais que maxime vienne le faire. Moi, psychologiquement, je me suis dit : c'est lui qui doit le faire. J'avais peur de faire n'importe quoi. Quant il est revenu, il m'a obligé à le faire moi-même devant lui. Je l'ai fait et maintenant à chaque fois que je regarde cette vitre, je sais que c'est moi qui l'ai fait* ». [K.O6 A, habitant locataire d'origine comorienne, locataire, salarié de l'Amicale des Locataires]

Bien que l'information sur la présence d'une antenne[8] des Compagnons Bâtisseurs et leurs activités a fait l'objet d'une démarche spécifique sur cinq des bâtiments, c'est-à-dire par un « porte à porte » du compagnon bâtisseur accompagné de représentants associatifs adéquats pour tenir compte des différentes origines des habitants, il semble que le message n'a pas été convenablement perçu ni par les habitants, ni par certaines associations. En effet, l'action des Compagnons bâtisseurs a été récupérée par certaines associations implantées sur certains bâtiments et tout particulièrement l'Amicale des Locataires. Les locataires ont assimilé l'action du compagnon à un service proposé par cette Amicale des Locataires et cette association en a profité pour asseoir sa légitimité et orienter l'action des compagnons. *« […] Au début, de l'action on n'avait pas compris l'action de cette manière là. Nous avons très mal compris l'information à des moments. Au début, nous l'avons déformé à notre guise pour pouvoir l'exploiter et ça s'est retourné contre nous. On a dit au gens qu'en cas de problème, il suffisait de téléphoner ou de venir au local, qu'ils disent qu'ils ont un problème et de suite Maxime allait le régler. Mais cela s'est retourné contre nous parce qu'il y a eu beaucoup de personnes qui ont fait la démarche et qui ne comprenaient pas qu'il faillait attendre 15 jours pour l'intervention ».* [K.O5 M, habitant locataire d'origine comorienne, salarié de l'Amicale des Locataires]

Ainsi compte tenu des ambiguïtés de départ, le compagnon bâtisseur a donc signifié aux associations qu'il était un partenaire à part entière avec ses moyens et ses objectifs propres et qu'il ne souhaitait pas servir des intérêts privés.

Une action victime de son succès

D'après les habitants que nous avons été rencontrés, l'action est globalement perçue de manière très positive, parce qu'elle est une des seules

[8] Le local multi-associatifs où se situait l'antenne des compagnons bâtisseurs a été vandalisé et est devenu inutilisable. Donc le local a été fermé et l'activité a été transféré sur une cité à proximité. Un interviewé [*K.O3 A,* habitant hébergé d'origine comorienne] déplore cet état de fait et nous rappelle que même en aidant les gens, on est pas à l'abri des déprédations de quelques-uns mêmes si ceux ci sont très minoritaires.

qui soit concrète et qui réponde à des besoins urgents quoique peu exprimés. Par exemple, certaines familles qui avaient des tuyauteries qui fuyaient depuis de nombreux mois, les ont réparés avec l'aide du compagnon. Cet exemple parmi d'autres montre aussi que les habitants peuvent vite devenir impatients lorsqu'ils savent qu'une assistance gratuite existe. Ainsi, le compagnon a fait l'objet de nombreuses sollicitations et les habitants ne comprenaient pas qu'il ne viennent pas chez eux dans l'heure ou la journée alors que les fuites dataient de plusieurs mois. Pour d'autres, au contraire, selon l'animateur technique, c'est la technique de l'autruche qui prévaut :« *Les habitants chez qui j'intervient ont du mal à avoir le réflexe de la petite réparation dès qu'apparaît un problème comme par exemple une fuite d'eau ou un autre problème… Souvent ils attendent que les choses empirent, que ça crée des dégâts avant d'intervenir ou de faire appel à nous…* » [Mr Maxime Coevoet – Animateur Technique Compagnons Bâtisseurs Provence]

Une intervention chez l'habitant, même mineure, obéit à une procédure établissant un planning d'intervention après état des lieux, pour chaque famille qui fait appel aux compagnons bâtisseurs. L'accompagnement demande en effet plus de temps qu'une intervention traditionnelle par un prestataire de service extérieur. Ceci est dû à l'objectif de l'action : il ne s'agit pas de se substituer aux intervenants du secteur privé[9] mais bien d'engager un processus mobilisant l'habitant.

La majeure partie des habitants que nous avons rencontrés tirent une très grande satisfaction d'avoir participé à l'amélioration ou la réparation de leur espace domestique ; mais ils regrettent la lenteur entre leur appel et le déplacement effectif du compagnon et la durée du chantier qui est ressentie comme un point négatif de l'action (un chantier se déroule par trois demi-journées maximum par semaines et par foyer et peut donc s'étaler sur deux semaines ou plus). Chaque habitant a le sentiment que sa situation est prioritaire sur celles des autres, et le nombre croissant de sollicitations entraîne,

9. De plus, avant d'engager un chantier, le compagnon invite l'habitant chez qui il intervient à adhérer à l'association des compagnons bâtisseurs pour une somme modique de 4,57 € (30 Frs), afin de ne pas être sanctionné vis-à-vis des professionnels privés.

faute d'être satisfaites, le mécontentement de certains habitants qui estiment qu'il faudrait plus d'animateurs. A l'exemple de Mme Beaucoup ou de Mr Abderamane et comme l'ensemble des habitants avec lesquels nous nous sommes entretenus, ils souhaitent qu'il y ait plus d'animateurs techniques :

« *L'action actuelle des compagnons bâtisseurs, c'est très bien, mais y faudrait sûrement qu'à l'approche de l'hiver, qu'il y ait plus de Maxime [l'Animateur Technique] sur place pour réparer les fuites d'eau et réparer les prises électriques, ça c'est sûr. Ça c'est certain parce que je ne sais pas s'il y arrivera tout seul* ». [K.O7-B, habitante propriétaire d'origine française, ancienne responsable de syndic]

« *L'action des compagnons bâtisseurs, c'est l'action qui est sollicitée en premier par les habitants de la cité. Mais les gens se demandent pourquoi y a pas 3 ou 4 compagnons. […] Et le fait que Maxime [l'Animateur Technique] soit tout seul, y se trouve finalement que le besoin n'est pas vraiment satisfait* ». [K.O6-A, habitant locataire d'origine comorienne, salarié de l'Amicale des Locataires]

Des logiques habitantes contradictoires

En matière d'intervention chez les ménages, les situations sont très différentes selon le statut d'occupation et la situation économique et sociale des ménages. Sur les cinq bâtiments A, B, G, H, I, le statut de locataire associé à une sur-occupation est le cas de figure le plus courant. C'est là aussi que l'on constate le plus de dégradation et un très mauvais état général aux limites de l'insalubrité pour certains appartements. Cet état de fait concerne surtout des appartements de type T3 ou T4 faisant l'objet d'une grande rotation. À titre d'exemple, un appartement T3 (60 m2) est occupé par un ménage d'origine comorienne de 12 personnes dont 10 enfants.

Au delà de la sur-occupation, cet exemple présente des risques majeurs compte tenu de la vétusté des réseaux électriques, sanitaires et l'absence de ventilation mécanique appropriée. Dans certains cas, comme nous l'avons constaté par nous même, l'usage et l'entretien de l'espace domestique n'est pas une priorité : certains ménages, surtout dans le cas des locataires,

préfèrent plutôt investir dans un véhicule ou du matériel Hi-fi ou vidéo de marque socialement valorisant au regard de leur environnement, mais délaisse totalement l'intérieur de leur appartement. D'autre part, ce délaissement peut s'expliquer aussi selon A. Souville de la manière suivante : « *La perspective des locataires récents n'est pas forcément de rester dans leur logements actuels aussi ils mettent souvent du temps à réaliser qu'ils vont y rester des années et pendant ce temps, ils s'investissent très peu dans leur logement et bien souvent ils privilégient le repérage des bâtiments et appartements qui leur semble mieux que d'autres et préfèrent déménager plutôt que de s'investir dans leur logement actuel* ». [Mlle A. Souville, Bureau d'étude diagnostic social et urbain « Lieux-dits »]

6. Transférabilité (Transferability)

Fortement appréciée, cette action est innovante pour deux raisons principales. D'une part, elle répond à une « attente indirecte » des habitants et des associations locales et, d'autre part, elle correspond à une volonté des acteurs de terrain de favoriser la participation des habitants à l'amélioration de leur habitat. Par « attente indirecte », nous entendons que l'action des Compagnons Bâtisseurs est une action à l'initiative des acteurs de terrain et institutionnels après réflexion sur le type d'action qu'il était possible d'envisager sur la copropriété afin d'en améliorer le cadre de vie et moins une revendication directe de la part des habitants de Kallisté.

En ce qui concerne la participation des habitants, elle relève des politiques urbaines en France concernant les quartiers d'habitat défavorisés et qui consiste à « faire avec » plutôt que « faire pour » les habitants. Depuis le début des années 1980, sur les quartiers en difficulté Français, et dans le cadre des différentes interventions urbaines et sociales, aujourd'hui regroupées sous la dénomination de « Politique de la ville », la participation des habitants a été affichée comme un principe de mise en œuvre de toute action ; mais, dans la pratique, ce souhait s'est rarement concrétisé, soit à cause des difficultés pour

le faire passer dans la réalité, soit par manque de volonté de la part des partenaires institutionnels qui ont souvent préféré « faire pour ».

L'ancienneté et la situation du siège de l'association des Compagnons Bâtisseurs dans le 15e arrondissement de Marseille est sans conteste un avantage en terme de connaissance des acteurs locaux et pour la constitution d'un réseau de partenaires institutionnels et financiers. Très bien identifiée dans le paysage associatif marseillais, cette association présente une crédibilité qui repose sur son professionnalisme et l'ensemble de ses activités sur la ville de Marseille et plus largement sur le département. Au cours de ces vingt dernières années d'activités, l'expérience acquise par cette association lui permet de répondre à divers types de situation concernant l'« auto-réhabilitation accompagnée ».

Forte d'une trentaine de salariés, dont une dizaine d'animateurs techniques présentant une expérience de dix ans en moyenne dans le secteur du bâtiment, cette association peut donc asseoir son action sur un savoir-faire effectif. De plus, les animateurs reçoivent régulièrement des formations qui peuvent relever soit du domaine technique ayant à voir directement avec le bâtiment, soit des approches sociales du public avec qui ils ont à travailler.

Au niveau du terrain, cette action, qui nécessite des locaux et au moins un animateur technique, n'a pas été sans défaillances dans sa mise en œuvre à Kallisté et elle n'a pu prendre un réel essor qu'après une longue période d'information des associations et des habitants (affichage et porte à porte) sur son existence, ses objectifs et ses limites, le bouche à oreille faisant aujourd'hui le reste avec cette réserve de la part de Mlle A. Souville : « *La transférabilité de ce type d'action est indéniable, l'action des compagnons bâtisseurs qui part d'un bon sentiment et actuellement heureusement qu'il sont là, doit cibler un public de manière plus précise. Mais sans Chef de projet ou de Coordinateur de l'ensemble du projet [Plan de sauvegarde] qui concerne l'ensemble de la copropriété, c'est difficile de cibler*…» [Mlle A. Souville, Bureau d'étude diagnostic social et urbain « Lieux-dits »]

Les conditions de transfert de ce type d'action sur d'autres terrains supposent l'existence d'une association de ce type possédant une bonne logistique et du personnel expérimenté dans de nombreux corps de métiers. Il faut savoir que l'antenne et l'action menée sur Kallisté ne représente que la partie visible de la structure globale de l'association Marseillaise et celle-ci ne représentant qu'une des quatre implantations de l'association des Compagnons Bâtisseurs sur le territoire français.

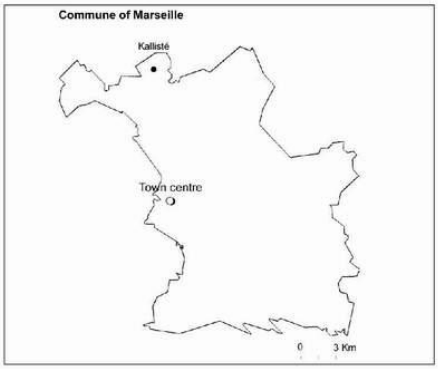
Pour transférer ce type d'action, il semble qu'une bonne connaissance du milieu institutionnel local soit nécessaire en ce qui concerne les financements et donc la reconduction de l'action. Au delà de cet aspect, notre observation sur le terrain montre une indispensable capacité des animateurs techniques à travailler avec divers partenaires de terrain, services sociaux et associatifs, et une implication des compagnons sur un plan social compte tenu des contextes parfois difficiles sur lesquels ils interviennent, tout en se préservant.

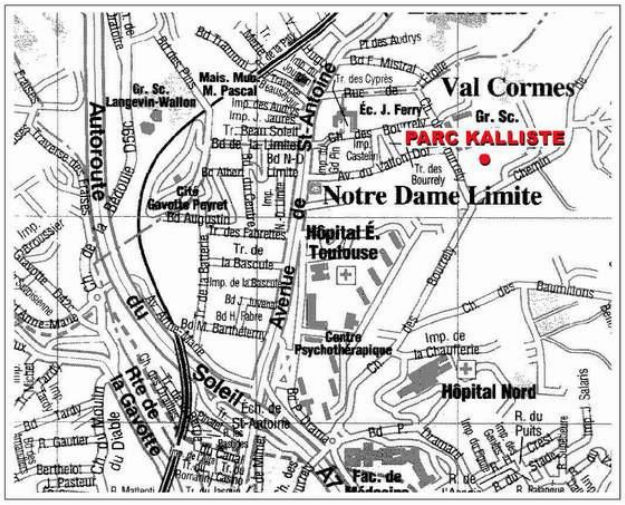
7. Références

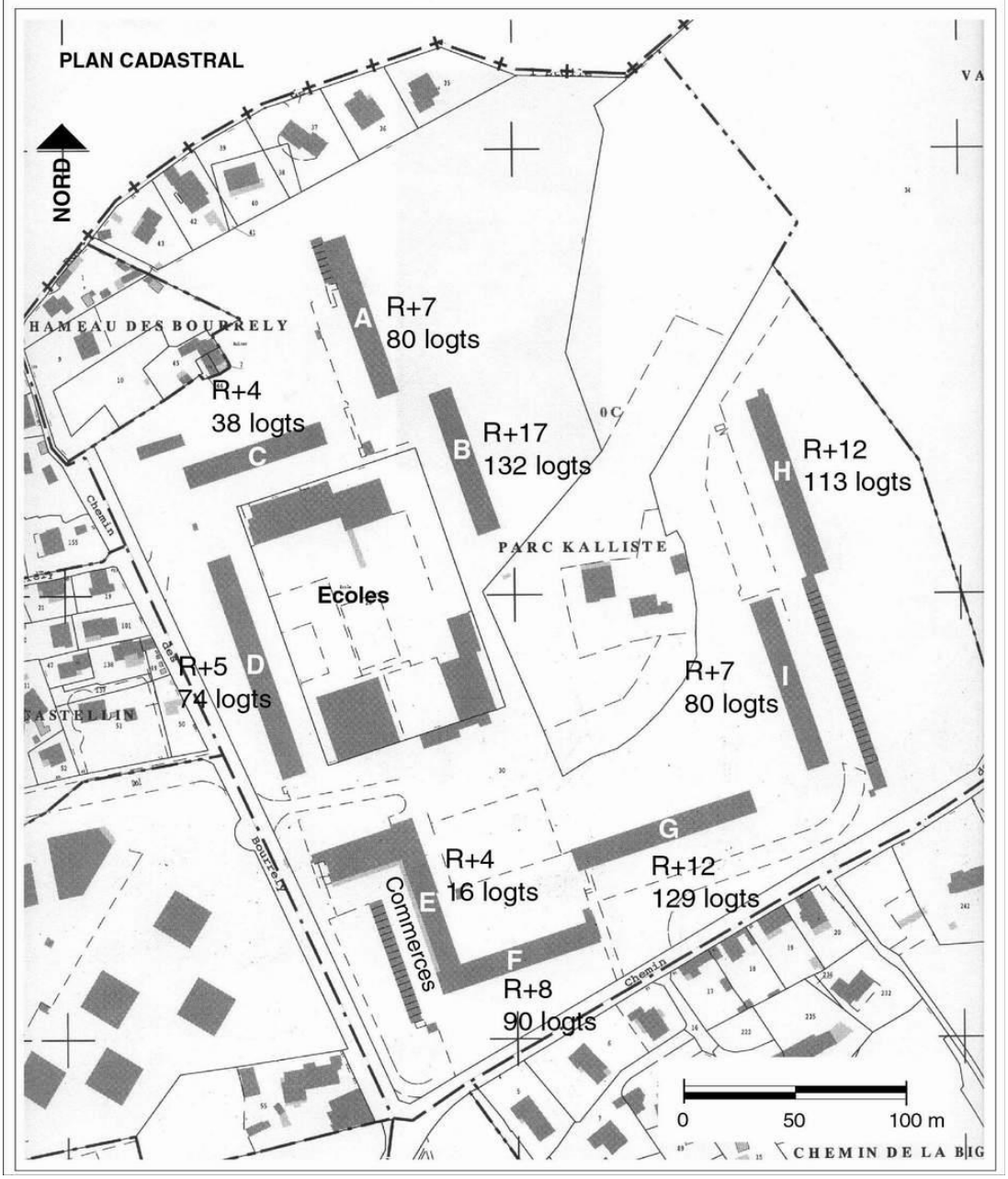
Documentation sur le terrain

- ADEUS-ADELE, Diagnostic social du parc Kallisté, Juin 1997, 110 p.
- CETE Méditerranée, Diagnostic technique des bâtiments, nov. 2000, 55 p.
- Bilan Annuel de l'action des Compagnons Bâtisseurs « entretien de mon logement » sur le parc Kallisté à Marseille 15ème, Mars 2001, 13 p.
- - Daniel Cérézuelle et Guy Roustang, " Autoproduction et développement social ", Rapport d'étape, Nov. 1998, 29 p.

COPROPRIETE KALLISTE
Marseille 15ème Arrt.







COPROPRIETE KALLISTE
Marseille 15ème Arrt.

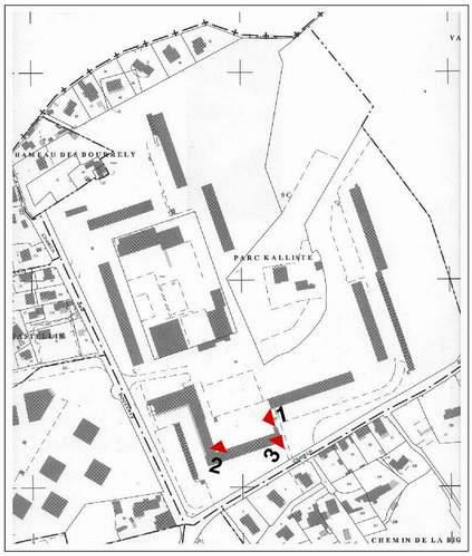


Photo 1

Photo 2

Photo 3

APPENDICES 1 :

DESCRIPTIF GENERAL DE LA COPROPRIETE KALLISTE :

Nombre de logements :	**753**	Nombre de propriétaires occupant:	**395**
Nombre de bâtiments :	**9**	Nombres de logements locatifs :	**358**
		Nombres d'habitants en 1997 :	**2970**

Données générales sur la population

	Parc Kallisté 1997	Parc Kallisté 1990	15° Arrt. 1990	Copro 15° 1990
Population	2970	2275	73305	
Taux d'évolution/an	3,86%	-0,038%	-2,13%	
Taille des ménages	3,9	3,3	2,8	2,8
% ménages de 6 et +	25,00%	11,90%	7,50%	4,40%
% Chef mén. - de 30 ans	22%		11,40%	
% Chef mén. + de 60 ans	15,33%	18,00%	34,70%	25,00%
Taux de Chômage	40,00%	33,40%	29,10%	22,10%
Taux de rotation	9,64%	6,13%	5,00%	5,00%

Sources : Tableau de Bord Copropriétés, Tableau de bord Politique de la ville-DSU Quartiers de Marseille, Enquête 1997). Pour 1997, les pourcentages sont issus des 150 enquêtes effectuées sur cinq bâtiments. B.E. ADEUS, Diagnostic social Parc Kallisté, rapport final, juin 1997, p.53

COMPOSITION DE LA POPULATION

Sexe et classes d'âges

	Homme	%	Femme	%	Total
Chef de famille/conjoint	96	40,2%	143	59,8%	239
Enfant au foyer	169	49,6%	172	50,4%	341
Personne hébergée	2	33,3%	4	66,7%	6
Total	267	45,6%	319	54,4%	586

Source : ADEUS-ADELE, Diagnostic social du parc Kallisté, Juin 1997. Enquête portant sur 150 ménages (586 pers.) des bâtiments A, B, G, H, I

Age du Chef de Famille selon le statut d'occupation

	Total	%	Propriétaires	%	Locataires	%
30 ans et moins	33	22%	5	9%	28	30%
de 31 à 50 ans	72	48%	23	41%	49	52%
de 51 à 60 ans	22	15%	10	18%	12	13%
Plus de 61 ans	23	15%	18	32%	5	5%
Total	**150**	100%	**56**	100%	**94**	100%

Source : ADEUS-ADELE, Diagnostic social du parc Kallisté, Juin 1997. Enquête portant sur 150 ménages (586 pers.) des bâtiments A, B, G, H, I

Taille des ménages

	Total	%
Ménage de 1 personne	17	11%
Ménage de 2 à 3 personnes	43	29%
Ménage de 4 à 5 personnes	53	35%
Ménage de 6 personnes et +	37	25%
Total des ménages	**150**	100%

Source : ADEUS-ADELE, Diagnostic social du parc Kallisté, Juin 1997. Enquête portant sur 150 ménages (586 pers.) des bâtiments A, B, G, H, I

4,47 personnes en moyenne parmi les locataires contre 3,07 chez les propriétaires. 83% des ménages composés de 5 personnes et plus sont locataires.

Composition des ménages selon le statut d'occupation						
	Total	%	**Propriétaires**	%	**Locataires**	%
Célibataire	24	16%	4	7%	20	21%
Marié	80	53%	35	63%	45	48%
Divorcé, séparé	24	16%	4	7%	20	21%
Veuf	11	7%	9	16%	2	2%
Vivant maritalemen	11	7%	4	7%	7	7%
Total	**150**	100%	**56**	100%	**94**	100%

Source : ADEUS-ADELE, Diagnostic social du parc Kallisté, Juin 1997. Enquête portant sur 150 ménages (586 pers.) des bâtiments A, B, G, H, I

Nombre d'enfants selon le type de ménage (115 ménages sur 150 enquêtés ayant des enfants)						
	Total	%	**Monoparental**	%	**Marié ou en couple**	%
1 ou 2 enfants	53	100%	15	28%	38	72%
3 ou 4 enfants	45	100%	20	44%	25	56%
5 enfants et +	17	100%	4	24%	13	76%
Total	**115**	100%	39	34%	76	66%

Source : ADEUS-ADELE, Diagnostic social du parc Kallisté, Juin 1997. Enquête portant sur 150 ménages (586 pers.) des bâtiments A, B, G, H, I

NATIONALITE ET ORIGINE

Nationalité du Chef de famille et selon le statut d'occupation						
	Total	%	**Propriétaires**	%	**Locataires**	%
Francaise	100	67%	44	79%	56	60%
CEE (Hors France)	3	2%	3	5%	0	0%
Hors CEE	46	31%	9	16%	37	39%
Non communiqué	1	1%	0	0%	1	1%
Total	**150**	100%	**56**	100%	**94**	100%

Source : ADEUS-ADELE, Diagnostic social du parc Kallisté, Juin 1997. Enquête portant sur 150 ménages (586 pers.) des bâtiments A, B, G, H, I

Origine du Chef de famille et selon le statut d'occupation						
	Total	%	**Propriétaires**	%	**Locataires**	%
Francaise	39	26%	24	43%	15	16%
CEE (hors France)	5	3%	5	9%	0	0%
Hors CEE	105	70%	27	48%	78	83%
Non communiqué	1	1%	0	0%	1	1%
Total	**150**	100%	**56**	100%	**94**	100%

Source : ADEUS-ADELE, Diagnostic social du parc Kallisté, Juin 1997. Enquête portant sur 150 ménages (586 pers.) des bâtiments A, B, G, H, I

SITUATION SOCIOPROFESSIONNELLE ET FINANCIERE

Statut du chef de famille			Secteur d'activité du chef de famille (% calculés sur 119 réponses)			Coefficients familiaux sur 109 revenus communiqués (Frs / jour et par personne)		
	Total	%		**Nombre**	%		**Total**	%
Salarié	39	26%	Ouvriers BTP	31	26%	<= 0 Frs	2	2%
Retraité / invalide	33	22%	Employés bureaux	18	15%	> 0 <= 25 Frs	7	6%
Chômage	27	18%	Entretien…	15	13%	> 25 <= 50 Frs	56	51%
RMI-CES	31	21%	Ouvriers Industrie	14	12%	> 50 <=100 Frs	26	24%
Chômage non indemnisé	20	13%	Etudiant - Stagiaires	13	11%	>100 Frs	18	17%
			Restauration	10	8%	Total réponse	**109**	100%
			Transport	9	8%	Non Communiqué	41	-
			Autre	9	8%			
Total	**150**	100%	Total des ménages	**119**	100%	Total réponse+N.C.	**150**	-

Source : ADEUS-ADELE, Diagnostic social du parc Kallisté, Juin 1997. Enquête portant sur 150 ménages (586 pers.) des bâtiments A, B, G, H, I

LES BENEFICIAIRES DU RMI A KALLISTE

D'après l'étude du B.E. ADEUS-ADELE, les statistiques concernant les bénéficiaires du R.M.I. (Revenu Minimum d'Insertion) mettent en avant un certain nombre d'éléments qui confirme la précarité et la fragilité des résidents de Kallisté :

- On recense 246 bénéficiaires du RMI ;
- 88% des RMIstes habitent les bâtiments A,B,G,H,I alors que ces cinq bâtiments représentent 70% des logements du parc, et 70% des RMIstes se concentrent dans les bâtiments B,G,H (52% du parc) ;
- Les familles monoparentales sont proportionnellement les plus nombreuses (35%), puis viennent les couples avec enfants (33%) et les célibataires (32%)
- Sur 81 célibataires bénéficiaires du RMI, les deux tiers sont hébergés contre 17% des monoparentaux et 9% des couples
- On peut donc estimer que :
- 170 chefs de famille sont au RMI soit 23% des chefs de ménages de la copropriété, la majorité étant locataires (on recense cependant 14 propriétaires)
- 54 RMIstes sont célibataires vivant chez leurs parents ou leur famille
- 22 sont des familles hébergées (dont 15 monoparentales)

TRAJECTOIRES RESIDENTIELLES

Sur les 150 ménages enquêtés :
73% avaient vécu dans un autre pays que la France.
42% d'entre eux sont arrivés entre 1986 et 1996 et 30% entre 1991 et 1996.
45% de ceux qui ont vécu dans un autre pays que la France sont venus pour des raisons familiales ou personnelles (37% pour des raisons professionnelles).

Période d'arrivée à Marseille, dans le quartier, et dans le logement :
(enquête sur 150 ménages)

Période Arrivée à	**Avant 1960**	**1961-1978**	**1979-1985**	**1986-1997**
Marseille	31*	39	18	61
Quartier	3	21	21	106
Logement	3	19	21	106

*(Y compris les 20 d'origine marseillaise)

Chef de ménage arrivée en France depuis (et selon le statut d'occupation) :

	Total	%	Propriétaires	%	Locataires	%
1960 et avant	7	5%	4	8%	3	3%
Entre 1961 et 1975	31	21%	18	34%	13	14%
Entre 1976 et 1978	5	3%	3	6%	2	2%
Entre 1979 et 1985	17	11%	1	2%	13	14%
Entre 1986 et 1990	13	9%	1	2%	12	13%
Entre 1991 et 1994	22	15%	0	0%	21	22%
Après 1994	10	7%	24	45%	10	11%
Non concerné	44	29%	1	2%	20	21%
Non communiqué	1	1%	1	2%	0	0%
Total	**150**	100%	**53**	100%	**94**	100%

Source : ADEUS-ADELE, Diagnostic social du parc Kallisté, Juin 1997. Enquête portant sur 150 ménages (586 pers.) des bâtiments A, B, G, H, I

Raison de l'arrivée en France (selon le statut d'occupation)

	Total	%	Propriétaires	%	Locataires	%
Contrat de travail	6	6%	3	10%	3	3%
Chercher du travail	35	34%	9	30%	26	28%
L'armée	4	4%	2	7%	2	2%
Suivre un parent	25	25%	10	33%	15	16%
Hasard	2	2%	0	0%	2	2%
Se soigner	2	2%	0	0%	2	2%
Les événements	13	13%	7	23%	6	7%
Autre	25	25%	3	10%	22	24%
Total réponses	**112**		**34**		**78**	
Non concerné	44		24		20	
Non communiqué	4		2		2	
Total ménages	**102**		**30**		**92**	

Source : ADEUS-ADELE, Diagnostic social du parc Kallisté, Juin 1997. Enquête portant sur 150 ménages (586 pers.) des bâtiments A, B, G, H, I

TABLEAUX DE COMPARAISON

Ménages

	Kallisté*		B-d-R		France	
	150 ménages* Ensemble : 586		**Cples + enf sur ens des fam** **Pers seules sur ens des mén** Tot fam : 367944/mén :750987		**Sur ens des fam+enf** Tot fam : 9897736	
	Rcp 1997		**Rcp 1990**		**Rcp 1990**	
	Brut en ménag.	%	**Brut**	%	**Brut**	**%**
Couples + enf	76	51%	186456	50,67%	8296032	83,81%
Couples ss enf						
Personnes seules	17	11%	180940	24,09%		
Familles monop	39	26%			1601704	16,18%

Source Insee 1999/90- * ADEUS - Diagnostic social du parc Kallisté, Juin 1997. (Enquête 150 ménages - 586 pers.)

Structure d'âges

	% en 1995	Marseille	Kallisté*	B-d-R	France
moins de 40 ans	39	51,90%	46%	52,10%	52,71%
de 40 à 59 ans	33	24,80%	39%	26,50%	25,96%
60 et plus	28	14,2% (1)	15%	21,30%	21,32%
Total	100	//	100%	100%	100%

Source : Marseille, Bouches-du-Rhône et France : Insee 1999 - (1) Pourcentage des 60-77 ans
*ADEUS - Diagnostic social du parc Kallisté, Juin 1997. (Enquête 150 ménages - 586 pers.)

Situation professionnelle

	Kallisté*		Marseille		Bouches-du-Rhône		France	
	Sur 150 Chef de famille		**Pop de + de 15 ans** Ensemble: 661557		**Pop 15 ans ou +** Ensemble : 1514328		**mén sel type d'activ de pers de réf** Ensemble : 23810161	
	Brut	**%**	**Brut**	**%**	**Brut**	**%**	**Brut**	**%**
Retraités	33	26%	149328	22,57	314216	20,74%	10637031	44,67%
Chômeurs	47	31%	78288	11,83	156189	10,31%	1494547	6,27
Autres Inactifs	31	21%	94453	14,27	218704	14,44%	563935	2,36
Salarié	39	26%						

Source pour Marseille, le département et la France : Insee 1999 - *ADEUS - Diagnostic social du parc Kallisté, Juin 1997. (Enquête 150 ménages - 586 pers.)

Etrangers

		Kallisté*		Marseille		B-d-R		France	
		Nb tot de mén selon le Chef de famille (1997)		**/ pop totale Rcs 1999**		**/ pop tot Rcs 1999**		**/ pop totale 1999**	
		Total ménages : 150		Ensemble habitants : 797491		Pop tot : 1835407		Tot pop : 58500688	
		Brut	**%**	**Brut**	**%**	**Brut**	**%**	**Brut**	**%**
Etrangers Hors CEE	**Dont Algériens**	10	7%	22031	2,76%	34132	1,85	477482	0,81
	Dont Marocains	4	3%	4346	0,54%	15627	0,85	504096	0,86
	Dont Comoriens	14	9%						
Esp., Ita., Port.		3	3%	5519	0,69%	16168	0,88	917095	1,56

Source : INSEE 1999 - *ADEUS - Diagnostic social du parc Kallisté, Juin 1997. (Enquête 150 ménages - 586 pers.)

APPENDICE 2: Practical issues in setting up the initiative

SITUATION DE DEPART

La situation actuelle, difficile et complexe, de la copropriété Kallisté relève des différents dysfonctionnements suivants:

- L'endettement et la mauvaise gestion par les divers syndicats de copropriétaires ;
- Les tensions entre propriétaires-occupants, propriétaires-bailleurs et locataires ;
- La taille, la forme urbaine et architecturale de la copropriété aujourd'hui caduque;
- La marché du logement à Marseille et le refus mainte fois réitérés des bailleurs sociaux marseillais d'accueillir des populations qui finissent par accepter de se loger dans des conditions déplorables que leur réserve de très nombreux appartements de Kallisté dans certains immeubles ;
- La fuite des ménages les plus solvables pour des raisons de sécurité, de sentiment d'insécurité, de scolarité, des offres de logements plus attrayantes…
- La concentration importante de ménages en difficultés sociales et économiques sur certains bâtiments de la copropriété ;
- La diversité des modes de vie qui cohabitent sur un même espace et qui ont bien souvent entraîner l'éclatement de règles de vie commune ;
- La présence nombreuse d'enfants issues en grande partie de familles immigrantes récentes en difficultés économique et sociale entraînant des clivages communautaires et/ou générationnels ;
- Bien que encore minoritaire sur la copropriété, le comportement et l'impunité de certains dans leur agissement délinquant d'où une difficulté d'entretenir convenablement les parties et équipements communs suites aux diverses dégradations.

ACTIONS ET FINANCEMENT

Au regard des problèmes constatés, le plan de sauvegarde, du 8 mars 2000, s'est traduit par 12 actions a mener sur Kallisté dont celle des Compagnons Bâtisseurs:

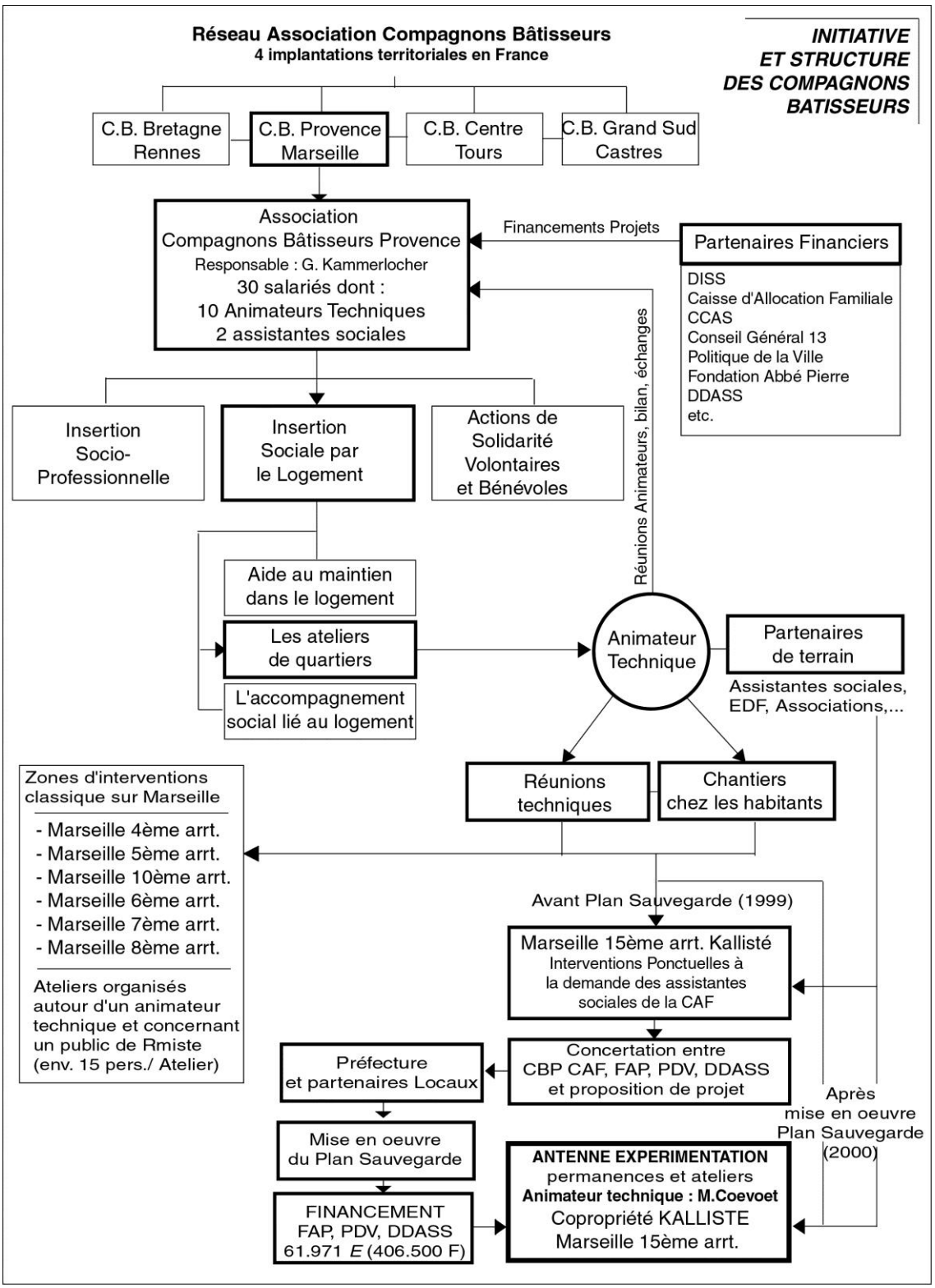
	Coût TTC
• Engager la scission de la copropriété	36 588 € (240 000 Frs)
• Réaliser un diagnostic technique de l'état de la copropriété	42 686 € (280 000 Frs)
• Connaître les habitants de la copropriété	44 851 € (294 200 Frs)
• Définir la mise en place d'une OPAH	22 867 € (150 000 Frs)
• Faciliter la participation des copropriétaires et des habitants	à préciser
• Maintenir le cadre de vie des habitants	377 870 € (2 478 662 Frs)
• Assurer l'entretien des espaces extérieurs	à préciser
• ***Aider les habitants à l'entretien de leurs logements***	61 971 € (406 500 Frs)*
• Sensibiliser les habitants aux problèmes environnementaux	15 245 € (100 000 Frs)
• Créer des locaux associatifs	609 796 € (4 000 000 Frs)
• Définir le statut futur des voies et des espaces extérieurs	à préciser
• La mise en place d'une équipe de coordination	29 417 € (192 960 Frs)

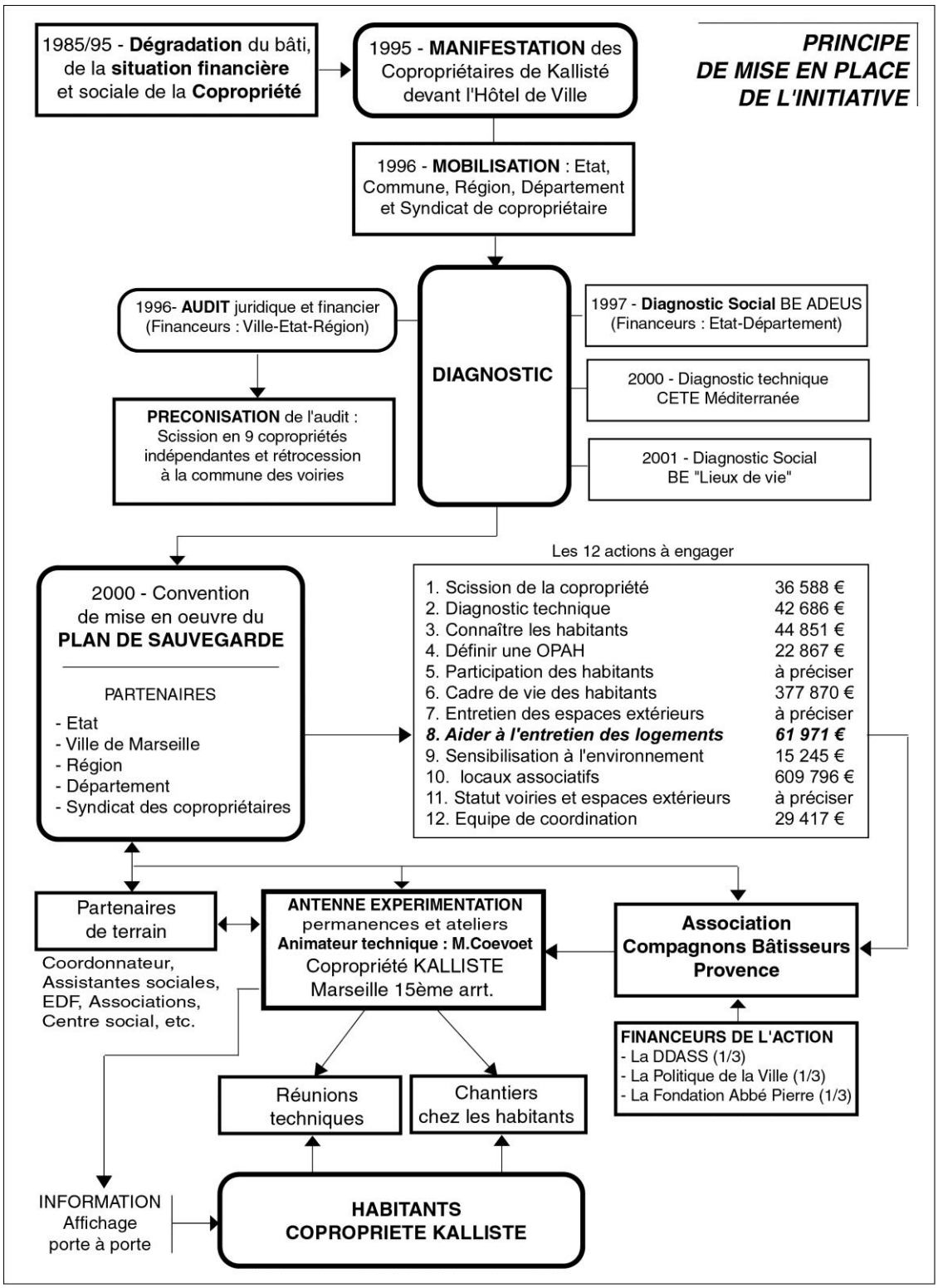
Total : 1 241 289 € (8 142 322 Frs)

*Hors ce qui reste à préciser, le coût de l'action des Compagnons Bâtisseurs représente 5% du coût total.

L'action des Compagnons Bâtisseurs est financée par trois partenaires :
- la DDASS (Direction Départementale des Affaires Sociales et Sanitaires)
- La Politique de la Ville depuis les fonds du Conseil Général
- La Fondation Abbé Pierre

Ces trois partenaires ont contribué à hauteur d'un tiers chacun de la somme globale allouée à cette action.


Réseau Association Compagnons Bâtisseurs
4 implantations territoriales en France
INITIATIVE ET STRUCTURE DES COMPAGNONS BATISSEURS
C.B. Bretagne Rennes
C.B. Provence Marseille
C.B. Centre Tours
C.B. Grand Sud Castres
Association Compagnons Bâtisseurs Provence
Responsable : G. Kammerlocher
30 salariés dont :
10 Animateurs Techniques
2 assistantes sociales
Financements Projets
Partenaires Financiers
DISS
Caisse d'Allocation Familiale
CCAS
Conseil Général 13
Politique de la Ville
Fondation Abbé Pierre
DDASS
etc.
Réunions Animateurs, bilan, échanges
Insertion Socio-Professionnelle
Insertion Sociale par le Logement
Actions de Solidarité Volontaires et Bénévoles
Aide au maintien dans le logement
Les ateliers de quartiers
L'accompagnement social lié au logement
Animateur Technique
Partenaires de terrain
Assistantes sociales, EDF, Associations,...
Réunions techniques
Chantiers chez les habitants
Zones d'interventions classique sur Marseille
- Marseille 4ème arrt.
- Marseille 5ème arrt.
- Marseille 10ème arrt.
- Marseille 6ème arrt.
- Marseille 7ème arrt.
- Marseille 8ème arrt.
Ateliers organisés autour d'un animateur technique et concernant un public de Rmiste (env. 15 pers./ Atelier)
Avant Plan Sauvegarde (1999)
Marseille 15ème arrt. Kallisté
Interventions Ponctuelles à la demande des assistantes sociales de la CAF
Concertation entre CBP CAF, FAP, PDV, DDASS et proposition de projet
Préfecture et partenaires Locaux
Mise en oeuvre du Plan Sauvegarde
FINANCEMENT FAP, PDV, DDASS 61.971 E (406.500 F)
Après mise en oeuvre Plan Sauvegarde (2000)
ANTENNE EXPERIMENTATION
permanences et ateliers
Animateur technique : M.Coevoet
Copropriété KALLISTE
Marseille 15ème arrt.


PRINCIPE DE MISE EN PLACE DE L'INITIATIVE
1985/95 - Dégradation du bâti, de la situation financière et sociale de la Copropriété
1995 - MANIFESTATION des Copropriétaires de Kallisté devant l'Hôtel de Ville
1996 - MOBILISATION : Etat, Commune, Région, Département et Syndicat de copropriétaire
DIAGNOSTIC
1996- AUDIT juridique et financier (Financeurs : Ville-Etat-Région)
PRECONISATION de l'audit : Scission en 9 copropriétés indépendantes et rétrocession à la commune des voiries
1997 - Diagnostic Social BE ADEUS (Financeurs : Etat-Département)
2000 - Diagnostic technique CETE Méditerranée
2001 - Diagnostic Social BE "Lieux de vie"
2000 - Convention de mise en oeuvre du PLAN DE SAUVEGARDE
PARTENAIRES
- Etat
- Ville de Marseille
- Région
- Département
- Syndicat des copropriétaires
Les 12 actions à engager
1. Scission de la copropriété 36 588 €
2. Diagnostic technique 42 686 €
3. Connaître les habitants 44 851 €
4. Définir une OPAH 22 867 €
5. Participation des habitants à préciser
6. Cadre de vie des habitants 377 870 €
7. Entretien des espaces extérieurs à préciser
8. Aider à l'entretien des logements 61 971 €
9. Sensibilisation à l'environnement 15 245 €
10. locaux associatifs 609 796 €
11. Statut voiries et espaces extérieurs à préciser
12. Equipe de coordination 29 417 €
Partenaires de terrain
Coordonnateur, Assistantes sociales, EDF, Associations, Centre social, etc.
ANTENNE EXPERIMENTATION permanences et ateliers
Animateur technique : M.Coevoet
Copropriété KALLISTE
Marseille 15ème arrt.
Association Compagnons Bâtisseurs Provence
FINANCEURS DE L'ACTION
- La DDASS (1/3)
- La Politique de la Ville (1/3)
- La Fondation Abbé Pierre (1/3)
Réunions techniques
Chantiers chez les habitants
INFORMATION
Affichage
porte à porte
HABITANTS
COPROPRIETE KALLISTE

1ER BILAN ANNUEL (MARS 2001)

Composition et ressources des 38 ménages ayant fait appel au Compagnons Bâtisseurs pour l'amélioration de leur logement

Bâtiment	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Répartition	**1**	**15**	**0**	**2**	**1**	**0**	**4**	**12**	**3**
Composition : **PS = pers.seule** **C = couple** **PS+E = pers.seule + enfants** **C+E = couple + enfants**	1PS + 2 E	3PS + 3E 7PS + 4E 1C 2C + 1E 1C + 2E 2C + 4E 2C + 6E 1C + 7E 2C + 8E	0	2PS	1PS	0	1PS + 2E 1PS + 4E 1C + 4E 1C + 5E	1PS 2 PS + 1 E 1 PS + 5 E 1 PS + 6 E 2 C 3 C + 2 E 1 C	1PS + 8E
P = propriétaire **L = locataire**	1L	1P 14L	0	1L 1P	1P	0	4L	11L 1P	3L
Type de logement	1 T2	5 T4 10 T3	0	2 T3	1 T3	0	1 T4 3 T3	2 T5 1 T4 9 T3	2 T4 1 T3
Loyer		T3 = 2400/3400 T4 = 2500/3200	0				T3 = 3300 T4 = 3300	T3 = 2600/2700 T4 = ? T5 = 3400	T3 = ? T4 = 2800

Source : Bilan Annuel de l'action des Compagnons Bâtisseurs « entretien de mon logement » sur le parc Kallisté à Marseille 15ème , Mars 2001.

APPENDICE 3: Rationale for choosing this specific initiative for a case study

La copropriété Kallisté a été retenue comme terrain d'investigation en raison du caractère innovant de l'action des Compagnons Bâtisseurs Provence sur un terrain spécifique dans ses dimensions urbaine et sociale. En effet, la copropriété Kallisté se caractérise d'abord par son statut : Il s'agit d'un ensemble immobilier dégradé où cohabitent différentes situations sociales, économiques, ethniques et statut d'occupation du logement (locataires, propriétaire-occupants et propriétaire-bailleurs).
L'action des compagnons bâtisseurs dont l'objectif premier est de permettre la mobilisation des habitants par un accompagnement à l'amélioration de leur habitat, s'inscrit dans le cadre d'un plan de sauvegarde qui vise à inverser la situation de dégradation du bâti, des situations socio-économiques et des relations sociales des habitants de Kallisté.
Cette action a retenu notre attention de par le fait qu'elle se différencie radicalement des interventions traditionnelles observées sur des terrains similaires, en raison de la position centrale qu'occupe l'habitant dans le déroulement de l'action.
L'expérience conduite depuis un an et demi à Kallisté, se fonde sur la capacité de l'habitant à modifier le rapport qu'il entretient avec son habitat d'une part, en le mobilisant autour d'un support concret (son habitat) et d'autre part, en le responsabilisant par l'autoréhabilitation accompagnée.
Au cours de cette étude, Il s'agissait donc pour nous de porter un regard sur la mise en œuvre et l'impact d'une telle initiative afin de mettre en relief des perspectives nouvelles d'interventions en direction de l'habitant et de l'habitat.

APPENDICE 4:

1. *Methodological considerations*

La copropriété Kallisté de par sa diversité en terme de population et des situations sociales difficiles qui y sont présentes, n'a pas été facile à aborder. Nous avons donc perdu beaucoup de temps dans la passation des questionnaires de NEHOM compte tenu de l'inquiétude d'une partie de la population face à ce type de questionnaire et de la nécessité pour nous de pénétrer la cellule domestique afin de mener au mieux nos entretiens. Pour remédier à cette inquiétude et à cette forme d'agression de l'espace intime, nous avons donc été amenés à nous investir personnellement auprès des Compagnons Bâtisseurs en utilisant une posture d'observation participante afin de rassurer les personnes que nous voulions interroger par la suite.

2. *Biais*

Le principal biais de l'échantillon des personnes interrogés repose sur le fait que nous nous sommes appuyés sur un réseau d'individu liée de près ou de loin à l'action. Il nous faut donc reconnaître qu'il nous a été très difficile de sortir du cadre de notre observation participante fortement tributaire des interventions planifiées par l'animateur technique des compagnons bâtisseurs.

3. *Crédibilité et validité*

Bien que nous ayons veillé à équilibrer l'échantillon compte tenu des différentes composantes de la copropriété (homme/femme, locataire/propriétaire, origine ethnique, âge,…), il nous a été difficile de prendre contact avec des personnes non-concernées par l'action. L'expérimentation et la nature même de l'action qui repose sur une solidarité humaine, entraîne facilement un sentiment d'adhésion et entretient la bienveillance, ce qui rend difficile pour les interviewés une prise de recul nécessaire pour commenter cette action. Cependant, nous avons veillé par l'exploitation qualitative des discours la mise en relief de la diversité de la parole habitante dans le cadre de cette initiative.

APPENDICE 5: List of informants / respondents

1. Entretiens avec des acteurs professionnels ou institutionnels

M. Georges Kammerlaucher Directeur des Compagnons Bâtisseurs Provence
M. Maxime Coevoet Animateur technique, Compagnons Bâtisseurs Provence
Mlle Anne Souville Bureau d'étude diagnostic social et urbain « Lieux-dits »
Mme Ginauvèze Chef de projet politique de la ville 15ème Arrt. Marseille

2. Entretiens avec des habitants

	Nom	Age	Sexe	Situation familiale	statut	Situation	Origine ethnique
K.01	**R**	46	F	Concubinage, 2 enfants	Locataire	RMI Conjoint : peintre en bâtiment	Uruguayenne
K.02	**H**	35	F	Célibataire, 5 enfants	Propriétaire	RMI (+ vendeuse de fleurs)	Bosniaque Muslim
K.03	**A**	25	M	Célibataire	Hébergé chez sa sœur (37 ans et 3 enfants)	Manutentionnaire	Comorienne
K.04	**S**	19	M	Célibataire, 5 frères et sœurs	Locataire (mère isolé)	Sans emploi	Comorienne
K.05	**M**	34	M	Marié, 5 enfants	Locataire	RMI avant d'être salarié de l'Amicale des Locataires	Comorienne (enseignant
K.06	**A**	36	M	Marié, 4 enfants	Locataire	RMI avant d'être salarié de l'Amicale des Locataires	Comorienne
K.07	**B**	74	F & M	Veuve, (2 enfants, vit avec son neveu)	Propriétaire	Retraitée (Secrétaire comptable), anc. responsable de syndic	Française
K.08	**L**	28	M	Célibataire	Locataire	Educateur	Algérienne
K.09	**R**	58	M	Marié, 3 enfants	Locataire	Retraité	Tunisienne
K.10	**Br**	63	F	Célibataire	Propriétaire	Retraitée	Française
K.11	**A**	54	F	Mariée, 4 enfants	Locataire	conseillère d'arrondissement	Comorienne
K.12	**B**	65	F	Veuve, 2 enfants	Propriétaire	Retraitée, association des Locataires	Française

APPENDICE 6: Interview guides / questionnaires

Interview guides for informants :

Guide d'entretien pour la collecte d'informations auprès des "responsables sociaux" (logeurs, autorités publiques chargées du logement, etc.)

a) Base et expérience dans le quartier :

i. Eléments personnels au sujet des praticiens :
sexe, groupe d'âge, origine régionale, formation de base en matière de social, etc.

ii. Eléments professionnels :
itinéraire professionnel, organisation/institution du praticien, statut/niveau à l'intérieur de l'organisation/institution, etc.

iii. Insertion locale :
théorique (historique, sociologique) et connaissance de terrain relative au quartier ; expérience antérieure dans le quartier ; statut du praticien, localement, vis-à-vis de l'organisation : autonomie (+/-), ou mission imposée…

b) Perceptions de l'interrogé sur le logement/le quartier/les habitants ;

i. perception et caractérisation du (des) problème(s) spécifiques et/ou de (s) l'atout(s) du site comparé au reste de la ville.

c) Changements du quartier dans le temps

i. Pénétration par le haut/par le bas ?
ii. Quels aspects semblent signaler précisément le processus de pénétration par en haut/par en bas ? L'économique/l'emploi/le social/ la gouvernabilité /les problèmes de sécurité allant mieux ou moins bien ?

d) La structure institutionnelle du quartier

i. Est-ce une structure institutionnelle centrée sur la gestion des affaires du quartier impliquant par exemple autorités locales, partenariats spécifiques, organisation du tiers secteur, et comment cela fonctionne-t-il ?
ii. Y a-t-il des dispositifs particuliers pour assurer la gestion de quartier et les services ?
iii. Quels changement d'importance ont pris place dans la structure institutionnelle (y compris l'organisation du logement et les moyens de son fonctionnement) dans la dernière décennie ? Comment cela a-t-il affecté le quartier du cas d'étude retenu?
iv. Quels liens l'enquêté fait-il entre l'actuel système de logement (y compris le service d'attribution) et les changements dans le quartier ?
v. Par quels moyens les habitants du quartier sont-ils engagés dans la prise de décision locale (maintenant/auparavant) ?
vi. Dans quelle mesure les habitants et les organisations locales peuvent-elles influer la décision politique relative à la gestion du quartier, des logements et des quartiers ?

e) Au sujet de l'initiative locale/de l'application des politiques :

i. Que sait l'enquêté sur cette initiative?

f) L'évaluation des responsables sur cette initiative

i. Evaluation positive/négative locale et plus large de son impact
ii. Effets à court et long termes
iii. Cette initiative est-elle durable dans le long terme
iv. Certains des effets de l'initiative ont-ils surpris l'enquêté ?
v. L'initiative a-t-elle eu des effets au-delà du quartier ?
vi. L'initiative peut-elle être appliquée ailleurs ?
vii. Quelle est l'importance respective des autres facteurs (externes) dans l'impact/le succès/l'échec de l'initiative ?
viii. L'initiative a-t-elle changé la perception générale du problème, sur le quartier, sur d'autres facteurs (y compris la reconnaissance résidentielle) ?
ix. L'initiative a-t-elle eu un impact sur les façons de travailler – changements organisationnels ou partenariaux ?

g) Attentes futures :

i. De nouvelles initiatives à prendre par rapport à d'autres/nouveaux ?
ii. Y a-il eu une évaluation formelle de l'initiative?

Interview guides for residents :

Projet NEHOM : Questionnaire „habitants“

Nom de l 'interviewé / adresse / téléphone: .....…
intervieweur : .....
lieu / date: .....…
numéro de la bande: :.....

INTRODUCTION

L'intervieweur doit expliquer les raisons du choix de l'initiative/cet interview individuel participe d'une étude comparative, internationale sur les modèles innovants en matière de logement et de quartier et est centré sur l'exclusion sociale.
Les différentes institution nationales travaillant sur le projet NEHOM-project sont présentées. En outre, il/elle fera mention de l'anonymat dans les résultats. Les interviews doivent être enregistrés - ceci a été annoncé à l'interviewé à l'avance - .

Une attention importante doit être portée sur les besoins particuliers des minorités ethniques, des enfants, des personnes âgées et l'égalité des sexes. Nous avons essayé d'intégrer cela dans le questionnaire, mais parfois une seconde question sous forme narrative est nécessaire.

1. EXPERIENCE RESIDENTIELLE PERSONNELLE

1.1 Pouvez-vous me dire comment vous êtes venu vivre dans ce quartier et cet appartement ?

1.2 Depuis quand vivez-vous dans ce logement , dans ce quartier, dans cet arrondissement ?

1.3 Pourquoi êtes-vous venu dans ce quartier, ce logement?

1.4 Où viviez-vous avant de venir dans ce logement ?

1.5 Données sur votre logement actuel:

- nombre d'habitants / ménage
- type d'appartement :
- type d'immeuble:
- surface en m²
- Quel est le coût de ce logement (loyer et autres charges, aussi détaillées que possible, y compris le chauffage) ?
- Y a-t-il eu des améliorations importantes pour votre logement/votre cité, depuis que vous y vivez ?

1.6 Utilisation de l'appartement/des pièces :

- utilisez-vous les pièces comme cela a été prévu?
- le nombre de personnes vivant dans le logement est il en conformité avec le nombre de pièces?
- la conception du logement satisfait-elle les besoins de votre vie quotidienne?

1.7 Que pensez-vous des relations entre habitants dans votre immeuble?

1.8 Avez-vous de la famille, des amis , „des gens qui vous aiment“ vivant dans le même quartier?

2. PERCEPTION DE LA SITUATION DU LOGEMENT ET DU QUARTIER

Le principal intérêt de cette section est d'obtenir une estimation d'ensemble sur les potentialités et les problèmes de base de la cité. Cette section doit aussi être complétée par des questions plus spécifiques sur des aspects plus détaillés.
Les partenaires de NEHOM ayant l'intention d'écrire un manuel sur les approches innovantes, non pas une description précise des situations précises du logement et du quartier à partir d'un certain nombre de cas d'études, nous devons rassembler dans la section 2 ceux des aspects qui sont essentiels à la compréhension des différentes initiatives/projets interrogés en section 5, 6 et 7 et essayer au mieux de produire des données comparables pour chaque contexte social.

2.1 Nous voudrions savoir quels sont les principaux avantages /les principaux problèmes de vie de la cité :

- Les trois meilleurs et les trois pires choses concernant la cité,
- Donnez-nous votre ordre de classement sur les sujets suivants

	1 très bon	2 bon	3 satisf.	4 insatisf.	5 mauvais	0 sans rép.
Infrastructures						
Commerces de détail	◻	◻	◻	◻	◻	◻
cafés / bars / restaurants	◻	◻	◻	◻	◻	◻
services de santé	◻	◻	◻	◻	◻	◻
facilités pour toutes sortes d'handicaps	◻	◻	◻	◻	◻	
services dans leur langue pour les étrangers	◻	◻	◻	◻	◻	
offres d'emploi	◻	◻	◻	◻	◻	
écoles	◻	◻	◻	◻	◻	
crèches	◻	◻	◻	◻	◻	
Réseau social						
Réseau social dans le quartier	◻	◻	◻	◻	◻	
Mélange ethnique	◻	◻	◻	◻	◻	
intégration des différents groupes ethniques	◻	◻	◻	◻	◻	
activités autorisant l'esprit communautaire	◻	◻	◻	◻	◻	
Activités culturelles						
Activités culturelles	◻	◻	◻	◻	◻	
institutions pour les personnes âgées	◻	◻	◻	◻	◻	
local jeunes	◻	◻	◻	◻	◻	
activités / institutions améliorant leur éducation	◻	◻	◻	◻	◻	
autres moyens de diversification des activités	◻	◻	◻	◻	◻	
Qualité spatiale						
maintenance de la cité dans son ensemble	◻	◻	◻	◻	◻	
maintenance de l'espace public	◻	◻	◻	◻	◻	
densité du trafic	◻	◻	◻	◻	◻	
accessibilité de la cité par les transports publics	◻	◻	◻	◻	◻	
aires de jeux / terrains de sport	◻	◻	◻	◻	◻	
présence d'espace verts, de parcs	◻	◻	◻	◻	◻	
maintenance des espace verts	◻	◻	◻	◻	◻	
sécurité dans l'accès à l'ensemble du quartier	◻	◻	◻	◻	◻	
autre :	◻	◻	◻	◻	◻	◻

Il y a-t-il des organismes ou des services existants dans le quartier dont vous n'avez pas usage ? Si oui, pourquoi ?

2.2. Que pensez-vous des relations sociales dans la cité ?

Pensez-vous que l'un des sujets suivants ait de l'importance pour votre logement / la cité?

	logement	cité
1. Violence, vandalisme	◻	◻
2. Crime organisé	◻	◻
3. Manque d'ordre et de propreté	◻	◻
4. Mécontentement des jeunes	◻	◻
5. Toute sorte de drogues	◻	◻
6. anonymat	◻	◻
7. conflit entre générations	◻	◻
8. menace à l'égard de certains	◻	◻
9. groupes de population	◻	◻
10. taux de chômage élevé	◻	◻
11. conflit interethnique	◻	◻
12. autre :		

2.3. Que pensez-vous de votre situation actuelle en matière de logement?

(réponses : ☐très bon ☐ bon ☐satisfaisant ☐insatisfaisant ☐mauvais)

- appartement :
- immeuble:
- cité :
- conception arch. du quartier :
- situation à l'intérieur du quartier :
- séparation des espaces publics, semi-publics et privés
- conception et usage de l'espace public:
- conception et usage des espaces verts :
- taille des zones protégées du trafic :
- circulation à l'intérieur de la cité:
- selon vous, que pense de ce quartier la population qui vit ici ?
- comment les personnes qui vivent en dehors de ce quartier le décrivent-elles ?
- remarques :

2.4. Pouvez-vous nous montrer sur la carte comment vous définissez :

- les limites spatiales de votre cité
- les subdivisions par des frontières naturelles à l'intérieur de la cité
- les subdivisions par la composition sociale de la cité

2.5. Pouvez-vous décrire une récente amélioration structurelle ou esthétique ayant eu une influence positive sur votre perception de la cité?

3. PERCEPTION DES CHANGEMENTS DE QUALITE DE VIE DANS LA CITE

Dans cette section, nous souhaitons donner un aperçu global des changements et des dynamiques socio-économiques telles qu'ils sont perçus par les résidants. En particulier, nous avons l'intention de « vérifier » dans quelle mesure l' « initiative innovante » est mentionnée comme un changement (majeur) de ces dernières années. Les dimensions potentielles de ce changement sont : le contexte physique, l'offre de logements, le niveau de gestion, la mixité des habitants, les bases socio-économiques, etc.

3.1. Pouvez-vous dire en quoi votre quartier a changé depuis que vous y habitez ?

- Nommez le plus important changement que vous avez noté.
- Pensez-vous que l'un des aspects suivants a changé en mieux, en pire ou pas du tout?

(Noter : 1 : sans changement ; 2 : a changé ; 3 : pas de réponse ; A amélioration ; D : détérioration)

-la mobilité des locataires
-la structure d'age
-la mixité ethnique des habitants
-l'intégration sociale des différents groupes sociaux
-l'environnement physique
-le redéveloppement
-la modernisation de l'habitat
-l'amélioration des espaces communs
-la gestion du logement
-le service social
-le réseau social privé
-la situation de l'emploi
-l'accessibilité au travail payé
-l'activité volontaire dans la cité
-pas de réponse
-autre :

3.2. A votre avis, chaque groupe de population a-t-il été effectivement concerné par ces changements / par l'un d'entre eux ?

4. AMELIORATION DANS LE PROCESSUS DE PRISE DE DECISION

L'amélioration dans la prise de décision est assez important pour notre projet : en accord avec la définition élaborée par nous, les "initiatives innovantes" sont celles qui mènent au changement des idées et de la capacité des habitants à résoudre les problèmes de leur quartier. En conséquence, il est crucial de connaître avec quelle intensité les habitants sont déjà (ou se sentent être) impliqués dans le développement de leur cité/situation.

4.1. Quelles sont les forces motrices du changement dans votre cité?

- **À votre avis, qui est la cause ou le responsable de ces changements?**
- **À votre avis, qui doit être responsable de ces changements ?**
- **Quels sont les actions les plus déterminants dans le développement du quartier?**

□ les politiques locales de l'habitat
□ la communauté
□ les associations de logement
□ la gestion du quartier
□ les habitants
□ les acteurs économiques locaux
□ les acteurs nationaux / internationaux
□ autre ....
□ pas de réponse

4.1. Etes vous membres d'un groupe local ? Si oui, :

De quel groupe?
Comment êtes-vous impliqué?
Avez-vous obtenu des résultats majeurs avec ce groupe?
Avez-vous eu des déceptions importantes avec ce groupe?
Etes-vous impliqué avec des groupes en dehors de la cité?

4.3. A votre avis, les habitants peuvent-ils influencer le développement de la cité ?

4.4. Pensez-vous qu'une plus grande participation des habitants est nécessaire pour améliorer la vie quotidienne?

4.5. Comment les habitants peuvent-ils organiser/influencer le développement de leur cité?

4.6. Existe-t-il des organisations collectives ou d'autres formes organisées de représentation/ d'autres opportunités de participer dans votre cité ?

4.7. Comment évaluez-vous votre volonté personnelle de participation?

4.8. En respectant votre vie personnelle : comment évaluez-vous votre opportunité de participation ?

4.9. Qu'est ce qui peut impliquer plus de monde à participer au développement de la cité ?

5. CONNAISSANCE DE L'INITIATIVE ANALYSEE

La section 5 amorce une brève présentation de l' "initiative innovante" par l'interviewer. Ensuite, nous devons trouver quels éléments de l'initiative sont connu de l'interviewé ; notre échantillon d'interviewés doit comprendre 50% d'habitants impliqués et 50% d'interviewés choisis au hasard (méthode des contrastes) – sinon, l'estimation de l'impact (section 7) restera vague, et nous n'apprendrons pas grand chose sur leur perception.

5.1. Que savez-vous de cette initiative / du projet ?

5.2. D'où tenez-vous votre information?

5.3. Pensez vous que l'information était suffisante / information sur le droit à la qualité pour tous les habitants ?

6. QUESTIONS SPECIFIQUES CONCERNANT CETTE INITIATIVE

Sociaux - professionnels locaux; résultats attendus ; conséquences imprévues …

7. EVALUATION DE L'IMPACT DE L'INITIATIVE

Dans la section 7, nous approchons le « centre d'intérêt » de notre questionnaire. Donc, un temps suffisant doit être réservé à cette section. L'intention est de trouver comment est évalué l'impact de l' „initiative innovante".

7.1. Avez- vous été personnellement impliqué dans cette initiative / ce projet ?

7.2. A votre avis, quels sont les principaux résultats / effets de cette initiative / de ce projet ?

7.3. Une évaluation personnelle:

7.4. Si c'est le cas, en quoi avez-vous profité de cette initiative ?

7.5. Pensez-vous que l'initiative et les moyens adoptés ont augmenté la capacité des population à résoudre leurs propres problèmes ?

7.6. Pensez-vous que cette initiative a eu un impact sur les groupes qui ont des besoins particuliers ?

7.7. Cette initiative a-t-elle eu un impact sur les relations entre les différents groupes qui vivent dans les environs ?

7.8. Avez-vous repéré un important sujet dans ces relations sociales de la population que cette initiative n'aurait pas pris en compte?

8. ATTENTES FUTURES

Pour conclure, nous demandons à l'interviewé son appréciation personnelle sur le développement du quartier, sur les moyens mis en œuvre et les formes d'action de ce processus.

8.1. Une estimation personnelle: comment a évolué la situation du logement/celle du quartier depuis ces 5 dernières années ?

8.2. Souhaitez-vous que cela change?

8.3. Pensez-vous que cela a des chances de changer pour vous ?

8.4. Quels sont les problèmes les plus urgents à régler ?

8.5. Comment peut-on améliorer la qualité de vie?

Liste des 3 choses à changer, selon vous, pour créer de meilleures conditions de vie quotidienne

9. DONNEES PERSONNELLES SUR L'INTERVIEWE / LE MENAGE

9.1. Quelques questions sur la situation personnelle de l'interviewé et les autres personnes vivant dans le ménage (1e personne : l'interviewé)

	1 pers	2 pers.	3 pers	4 pers	5 pers
sexe					
age					
Situat. Econom.					
Relation au chef de ménage					

9.3. Disposez vous d'allocations? Si oui, de quelle nature :

9.4. Comment vous situez-vous vous-même ethniquement ?

9.5. Formation

9.6. Occupation

9.7. Statut de l'emploi

9.8. Où travaillez-vous?

☐ dans la cité ☐ à la maison ☐ dans le quartier ☐ dans une autre partie de la ville

☐ à une plus grande distance ☐ pas de réponse

Remarques générales à propos de l'interview : .

Conclusion

Toutes les initiatives analysées s'inscrivent, nous l'avons dit, dans le cadre de la « Politique de la ville », mise progressivement en place depuis les années 80. Initiée à l'époque où l'État français mettait en œuvre la décentralisation, cette politique à caractère expérimental était initialement circonscrite à des quartiers bien définis, préconisait le développement local, une participation accrue des habitants, l'intégration des actions concernant les différents aspects de la vie socio-économique des quartiers : le travail, l'habitat, l'éducation, les loisirs, la sécurité et un partage de l'action par une contractualisation des aides apportées par les principaux partenaires de ces actions : l'État et les communes concernées.

Le contexte déterminant de la Politique de la ville

L'évaluation de cette politique, pourtant de plus en plus sophistiquée, n'est pas parvenu à dresser un bilan indiscutable de son impact. Sans doute parce que les alternances politiques conduisaient les acteurs politiques à dénier à leurs prédécesseurs l'obtention de résultats incontestables.

Mais aussi parce que la situation de ces quartiers n'étaient pas suffisamment indépendante et isolable du reste de la ville pour rendre compte de l'effet des actions et aides dont ils avaient pu bénéficier. La mesure en était tout d'abord difficile, les périmètres des quartiers bénéficiaires ne correspondant que très rarement aux découpages statistiques existants.

Par ailleurs la mise en évidence d'écarts statistiques de ces quartiers par rapport au reste de la ville, mesurés d'un plan à un autre, ou d'un recensement à l'autre, tout en affirmant un constat, ne donnait pas véritablement les clefs de compréhension des difficultés de ces quartiers, sinon en regard d'une situation économique dont l'évidence renvoyait à la situation de l'emploi à des échelles plus larges, celle de la ville et de la nation.

Cette politique a, pour toutes ces raisons, connu différentes inflexions dont la pertinence est loin d'être accréditée, et qui font apparaître, au-delà des

appréciations politiques partisanes, la difficulté de démêler les facteurs imbriqués de la dégradation et de la déqualification de ces quartiers.

C'est ainsi que cette politique, d'abord centrée sur le quartier et le cadre bâti, s'est progressivement élargie à la ville et à l'économie, puis à l'exercice de la citoyenneté, tout en renforçant ses initiatives dans le domaine de l'éducation, avec la création des zones d'éducation prioritaire (discrimination positive en faveur des établissements situés dans les quartiers défavorisés), et sur le plan de la lutte pour la prévention de la délinquance.

Les initiatives choisies et la possibilité de leur transposition européenne

Les initiatives que nous avons retenues reflètent les différents aspects que nous avons soulignés à propos de la « politique de la ville » au plan national.

L'action menée aux Aigues Douces est sans doute la plus représentative d'une application réussie de la « Politique de la Ville » en France, même si l'on doit considérer ce résultat comme fragile, sans cesse remis en cause, dès lors que l'on est en situation, comme l'on dit en France, de « sortie » des dispositifs de DSU (Développement social urbain), c'est-à-dire que les financements mobilisés pour cette action n'ont pas de garantie d'être prolongés.

On peut cependant considérer qu'en terme d'amélioration de la qualité de vie dans ce quartier, des résultats probants ont été acquis, tant en ce qui concerne le logement, son environnement immédiat, son lien avec la ville, que l'image de la cité, revalorisée par l'opération, mieux intégrée à la totalité du territoire communal, tout en s'étant ouvert, comme quartier et site balnéaire, au reste de la ville.

Et surtout, ce résultat n'a été possible qu'à la condition d'une démarche partenariale exemplaire associant l'organisme logeur, l'État, la municipalité et les habitants, situation qu'a sans doute favorisée la taille de la commune, l'expérience de son maire (l'un des premiers impliqués dans la politique de la ville) et l'enjeu que représentait ce site pour la revalorisation du paysage urbain et littoral de la commune, voire plus largement de la région.

Dans cette initiative, la requalification de l'architecture et de l'urbanisme, à travers la réhabilitation des logements, l'épannelage redéfini des immeubles et le traitement des espaces extérieurs, occupe une place importante, consolidée par la qualité de l'association des habitants à la totalité du processus de redéfinition fonctionnelle et formelle de la cité et par la rapidité de réalisation des options retenues, donnant à la population le sentiment d'un collectif d'action démocratique et efficace, une impression de changement effectif de son cadre de vie et la satisfaction d'être pris en considération comme habitant.

On peut ainsi mesurer le poids des conditions permettant de rendre plausible la transposition d'une action de « renouvellement urbain » à d'autres contextes urbains, qu'ils appartiennent à la nation française ou à d'autres nations européennes.

La situation est bien différente aux Flamants comme à Kallisté, et d'abord pour la raison qu'une cité de quelques milliers d'habitants n'a pas le même poids dans une commune telle que Marseille, presque millionnaire en terme de population. Ce n'est bien sûr qu'un élément de différenciation et bien d'autres facteurs sont à prendre en compte pour caractériser le degré de réussite des actions entreprises sur ces cités et le domaine qu'il peut concerner.

En ce sens la cité des Flamants représente une évolution bien plus fréquente des quartiers en difficulté français : les initiatives qui y ont été prises ont bien plus contribué à empêcher le quartier de sombrer dans un état plus grave qu'elles n'ont permis d'en améliorer de manière probante la qualité de vie dans son ensemble. Ainsi peut-on parler, à propos des Flamants de parcelles de réussites que représenterait à cet égard l'action de la Régie 13-14, et de demi-succès, voire d'échecs que pourrait traduire l'action de changement d'usage. Dans ce contexte la mesure des améliorations est difficile, car il faut la distinguer dans un discours de l'habitant qui ne donne pas dans la nuance lorsqu'il ne ressent pas des améliorations suffisamment nettes.

L'action de « renouvellement urbain », qui est de nouveau envisagée par l'OPAC Sud (notons qu'il s'agit du même organisme HLM qu'à Port-de-Bouc) pour les Flamants, tendrait à faire apparaître l'insuffisance de la première

restructuration. Cette dernière a en effet bien plus superposé des activités nouvelles à la vocation résidentielle initiale de la cité, qu'elle ne les a véritablement intégrées dans une action coordonnée portant à la fois sur le lieu de vie des habitants (leur logement) et le patrimoine déserté de l'OPAC, réaffecté à de nouvelles destinations visant, en plus d'une occupation rentable, à l'ouvrir à la ville et à la mixité fonctionnelle et sociale.

À la différence, l'activité de la Régie 13/14, tout en ayant un effet moins spectaculaire sur l'aspect du quartier, montre qu'une réussite bien circonscrite est possible et profitable aux habitants du quartier, dans ses domaines de compétence, tant au niveau de l'entretien, de l'assistance aux pannes techniques, que de l'insertion par l'emploi et de la reconstruction du lien social par un travail d'écoute et de veille.

Pour cela, la Régie s'est déployée sur un territoire plus large que la seule cité d'où elle est issue, et a su trouver, en s'appuyant sur un partenariat respectueux de l'habitant, mais aussi l'existence d'un réseau national qui s'ouvre à l'échelle européenne, une conception originale du service à l'habitant par l'habitant, fondée sur une éthique de la responsabilité et de la solidarité, et traduite dans une charte nationale des régies de quartiers. Ces principes permettent d'orienter un ensemble de prestations intégrées, tant matérielles, (entretien de la cité : cages d'escaliers et espaces extérieurs), que morales (insertion professionnelle des habitants-employés et intégration sociale tissée entre habitants servants et habitants servis).

Dans la situation nouvelle qui s'est développée depuis une dizaine d'années dans les copropriétés dégradées, marquée par un éclatement extrême des situations en regard du logement (propriétaire-occupants, propriétaires-bailleurs, locataires, voire sous-locataires), l'expérience conduite depuis un an et demi à Kallisté, *in vivo*, met à l'épreuve la capacité de prise de responsabilité de l'habitant. Dans le cadre d'un plan ambitieux de sauvegarde de cette cité, qui met les acteurs publics en face d'une situation inédite, il s'agit de porter attention à l'impact d'une initiative qui rompt avec les situations d'assistance qui

se sont formées dans les cités d'habitat social relevant de la maîtrise d'ouvrage sociale traditionnelle.

Ces dernières ont en effet eu tendance à évoluer comme des structures de la puissance publique, de l'État providence, qui dispensent ses aides au logement (sous forme de remises de loyer avec l'APL (Aide personnelle au logement) et de subventions aux organismes HLM) en favorisant des attitudes de dépendances chez les habitants. Celles-ci se combinent avec le manque de satisfaction du logement octroyé et favorisent, surajoutées aux décalages culturels, une certaine perte de responsabilité de l'habitant tant en ce qui concerne son propre logement que son environnement immédiat.

Le travail méné par les Compagnons bâtisseurs auprès des habitants de Kallisté (pour et avec eux) vise précisément à inverser cette tendance et à favoriser la reconstruction de la personne en même temps qu'on l'implique directement, par l'association dans le travail, dans la réparation de son intérieur.

Il se crée ici une économie non-marchande qu'il faut dès lors comptabiliser, hors des circuits financiers habituels, en logements remis aux normes d'habitabilité et en habitants précisément réhabilités dans leur dignité de personnes bénéficiant, par leur propre engagement, d'un logement digne de ce nom. Le travail des Compagnons-bâtisseurs ne délivre pas seulement un service à l'habitant, mais participe à la dispense d'une formation, favorise la réapparition d'un lien social rendu possible par la réappropriation d'un logement accueillant.

L'expérience longue de l'Association des Compagnons-bâtisseurs est impliquée à Kallisté dans une nouvelle expérience originale et innovante qui a besoin d'un recul sur elle-même, d'un soutien national dans la perspective d'une première extension expérimentale en France, et qui trouverait profit à échanger avec des expériences comparables en Europe.