

BILAN DU DISPOSITIF D'INFORMATION ET DE CONCERTATION *(2011-2015)*

Programme de Rénovation Urbaine
« La Solidarité - Notre Dame Limite »

Association **L'Université du Citoyen**

SIEGE SOCIAL – Antenne Var

31, Quai Gabriel Péri – 8
3500 La Seyne sur Mer
Tél. : 04.94.29.72.88
e-mail : ucvar@aol.com

Antenne Bouches du Rhône

16, rue Lafon
13006 Marseille
Tél. : 04.91.33.50.85
e-mail : universitedu-citoyen@wanadoo.fr

Site : www.universiteducitoyen.org

CONTEXTE D'INTERVENTION

Dans le cadre du Programme de Rénovation Urbaine de la « Solidarité-Notre Dame Limite », l'association L'Université du Citoyen est mandatée depuis 2011, par le GIP-GPV Marseille Rénovation Urbaine, pour organiser et animer le dispositif d'information et de concertation des habitants et des acteurs locaux évoluant sur ce territoire.

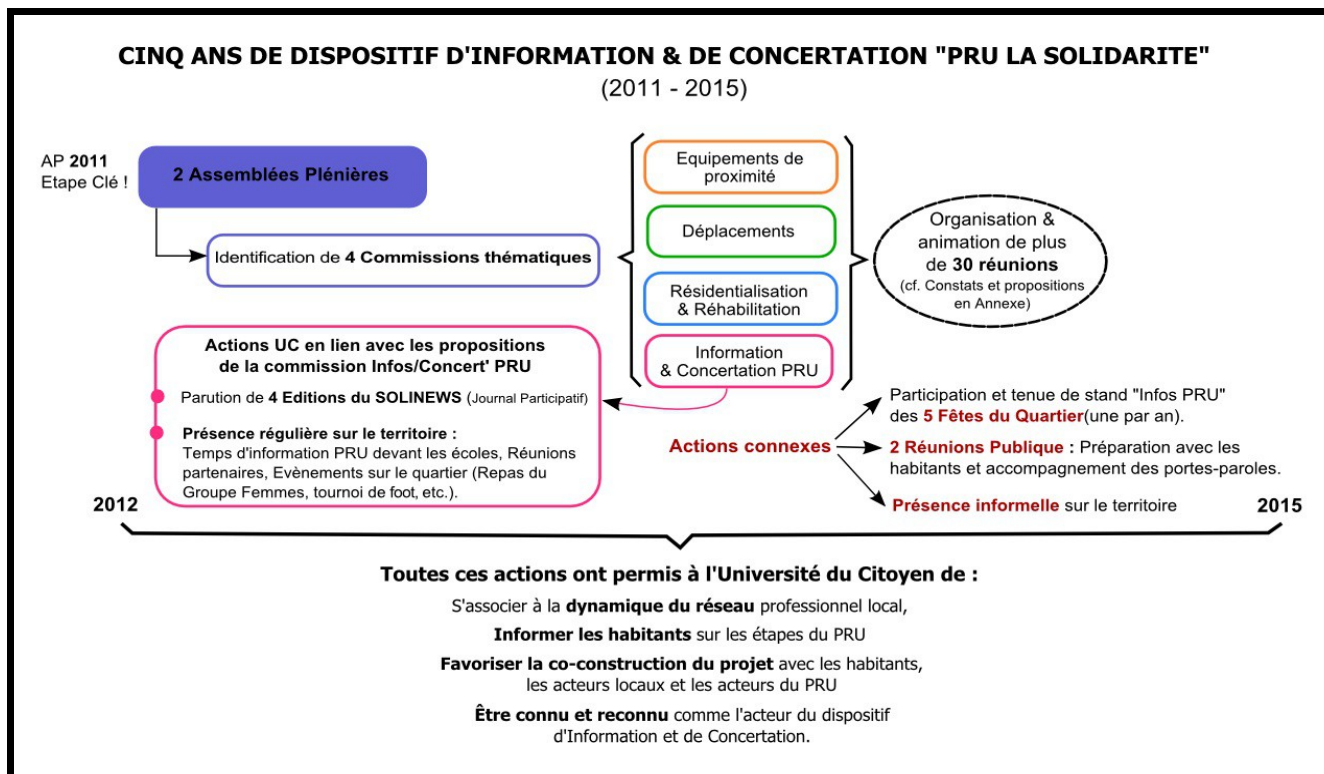
Ce dispositif a eu pour objectifs de répondre aux enjeux définis par la dynamique de changement portée par les PRU, tels que :

1. Informer les habitants et les acteurs territoriaux du lancement et de la programmation du PRU,
2. Construire un diagnostic participatif et partagé par les habitants, les acteurs locaux et les acteurs du PRU,
3. Identifier et travailler, avec les habitants et les acteurs locaux, les grandes thématiques d'intervention,
4. Affiner certaines orientations du projet en les adaptant aux besoins et aux propositions formulés par les habitants et les usagers du territoire.

Ce document présente le Bilan du dispositif mené ces cinq dernières années (2011-2015) et s'organise de la manière suivante :

- **PRÉSENTATION DU PROCESSUS PARTICIPATIF GLOBAL MIS EN PLACE**
- **VOLET A - Structuration et animation du dispositif d'information et de concertation**
 1. **MISE EN ŒUVRE D'ESPACES PARTICIPATIFS ET CONCERTÉS**
 - A. Les assemblées plénières : Étape Clé !
 - a.1 Analyse descriptive
 - a.2 Méthodologie UC et apports des Assemblées Plénières
 - B. Les commissions thématiques et les actions connexes
 - b.1 Analyse descriptive
 - b.2 Tableau : Synthèse qualitatif et quantitatif du dispositif d'information et de concertation
 - C. Les éléments à privilégier et les points d'attention pour favoriser et faciliter la participation des habitants
 - c.1 Éléments à privilégier
 - c.2 Points d'attention
 2. **RENCONTRES PUBLIQUES ET ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE DE RESTITUTION**
 - A. Réunions publiques : Expression d'une parole construite et collective des porte-paroles habitants
 - B. Assemblée plénière de restitution non réalisée mais dynamique partenariale à valoriser
- **VOLET B - Création d'un journal participatif – Le SoliNews**
- **CONCLUSION**
- **ANNEXE - État des lieux : Concertation et actions réalisées dans le cadre du Programme de Renouvellement Urbain de La Solidarité (2011 – 2015)**

PRÉSENTATION DU PROCESSUS PARTICIPATIF GLOBAL MIS EN PLACE



VOLET A - Structuration et animation du dispositif d'information et de concertation

1. Mise en œuvre d'espaces participatifs et concertés :

Réalisation de deux Assemblées Plénières et création de quatre Commissions thématiques

Les PRU sont des programmes d'envergure qui s'inscrivent dans le temps, modifient l'environnement urbain et bouleversent les habitudes des habitants et des acteurs locaux.

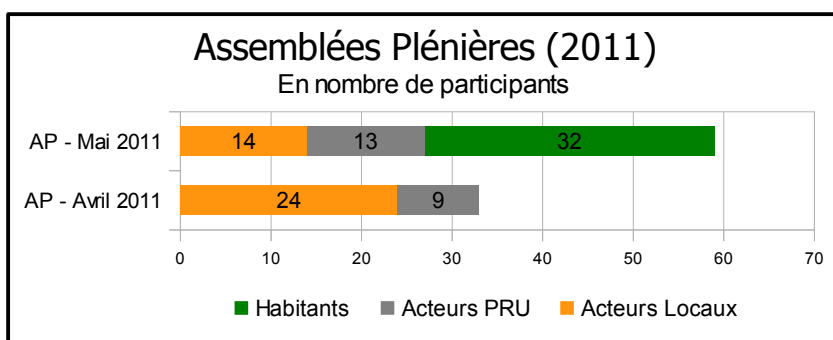
Sous la forme d'Assemblées Plénières et de commissions thématiques, la mise en œuvre d'espaces participatifs et concertés ont été des étapes primordiales dans la dynamique de lancement du PRU et d'accompagnement des habitants et des acteurs de La Solidarité à la co-réflexion et à la co-construction d'une partie du projet.

a - Les Assemblées Plénières de 2011 : Étape clé !

a.1 - Analyse descriptive

Deux Assemblées Plénières (AP) ont été réalisées en 2011, pour annoncer le lancement du PRU sur le territoire de La Solidarité.

Avril 2011 : Une AP a été organisée en direction des professionnels et des acteurs du quartier. 24 représentants de structures et/ou acteurs du territoire ont participé à cette journée d'échange et de débat.



L'implication des acteurs locaux dès le lancement du PRU a été primordiale. En effet, ils sont, d'une part, un appui précieux en terme de relais de mobilisation et d'information auprès d'une partie des habitants. D'autre part, étant également usagers du territoire, leur pratique, leurs savoirs et leurs regards étaient essentiels aux dynamiques de co-réflexions.

Mai 2011 : Une second AP a été organisée en direction des habitants de La Solidarité. 32 habitants ont répondu à l'invitation. 14 acteurs locaux et 13 acteurs du PRU étaient également présents.

Ces deux journées avait également pour objectifs d'informer une partie des habitants et les acteurs locaux du quartier sur le lancement du PRU mais surtout de débiter leur association à la réflexion et à la co-construction de certains étapes du projet.

Ces temps de rencontres élargies répondent à de forts enjeux.

Ils favorisent la convivialité, la mise en réseau et les dynamiques de travail entre les habitants, les acteurs locaux et les décideurs institutionnels, autour du PRU.

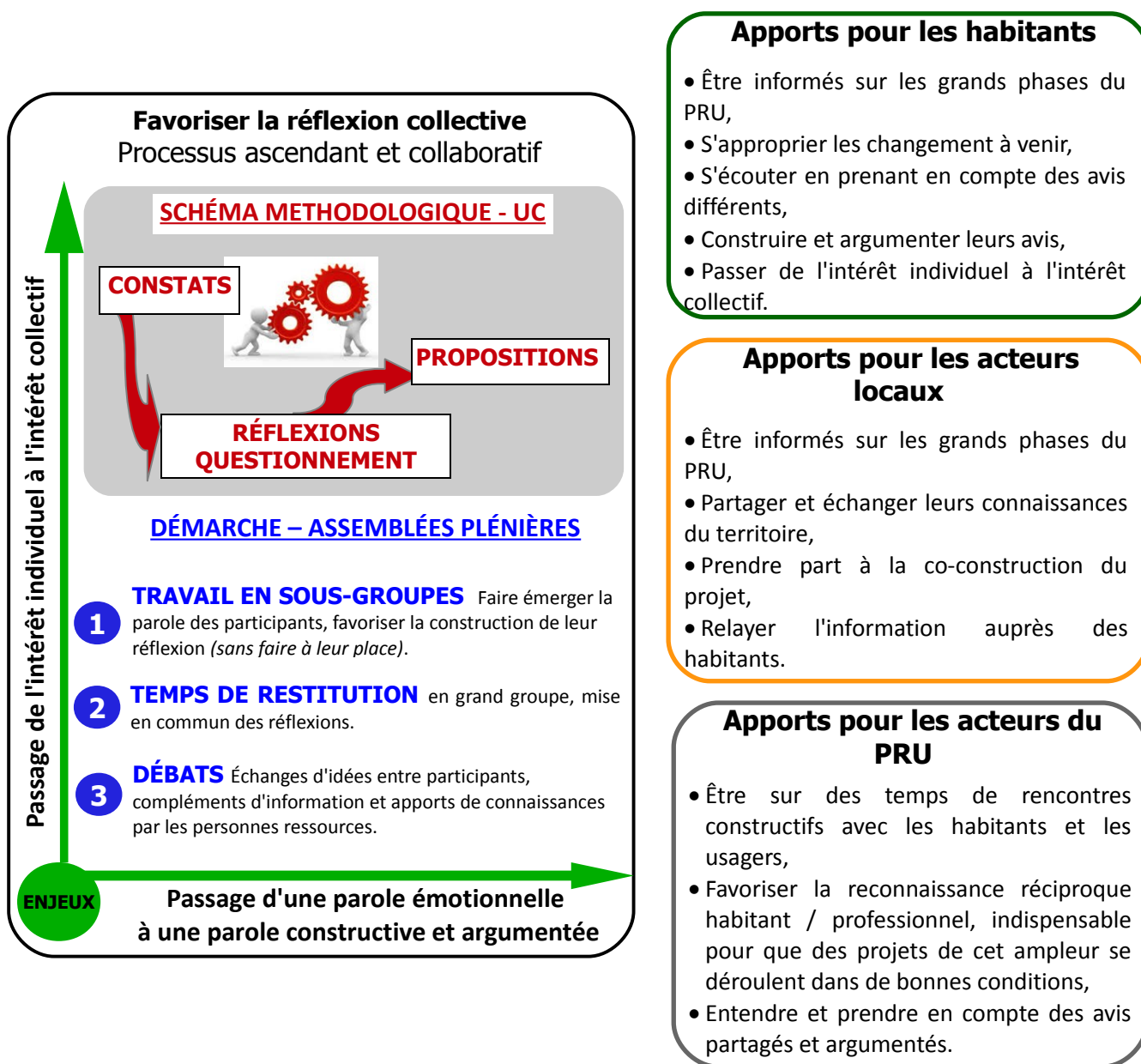
Démarche participative essentielle !

Au-delà des réflexions collaboratives qu'elle favorise, la création d'espace de co-construction permet d'atténuer certains freins souvent mis en avant par les habitants pendant les temps de mobilisation.

Citons, par exemple, l'effet 'Projet ficelé' : Certains habitants disent, en effet, ne pas (plus) croire en la prise en compte de leur parole et/ou de leur proposition « Ça ne sert à rien, le projet est déjà fait » ou « On s'en 'fout' de ce que l'on peut penser ».

a.2 – Méthodologie UC et apports des Assemblées Plénières

Le schéma ci-dessous présente la méthodologie développée par l'Université du Citoyen pour favoriser la réflexion collective et collaboratif ainsi que les apports de ce processus ascendant pour : les habitants, les acteurs locaux et les acteurs du PRU.



D'un point de vue opérationnel, cette méthode a permis d'atteindre les objectifs suivant :

- la construction d'un diagnostic partagé, en partie, par les habitants, les acteurs locaux et les acteurs du PRU,
- l'identification d'axes prioritaires à travailler dans les quatre commissions thématiques (Équipement de proximité, Déplacement, Résidentialisation & Réhabilitation, Information & Concertation autour du PRU),
- la construction collective et concertée de pistes de propositions,
- l'impulsion d'une dynamique de réseau entre habitants, acteurs locaux et partenaires publics.

B - Les Commissions thématiques & les actions connexes

Les quatre axes prioritaires d'intervention, mis en exergue par le diagnostic partagé issu des Assemblées Plénières, ont pu être travaillés et approfondis au sein des quatre commissions thématiques :

- Commission Déplacements,
- Commission Équipements,
- Commission Réhabilitation et Résidentialisation,
- Commission Information et Concertation autour du PRU.

Après une brève analyse des dynamiques de mobilisation et de réflexion au sein des commissions thématiques, les propositions des habitants et des acteurs locaux prises en compte dans les orientations du PRU seront rapidement rappelées.

b.1 – Analyse descriptive

→ Commissions et ateliers thématiques en quelques chiffres

C'est plus de 30 réunions d'information et de concertation qui ont été réalisées sur le territoire de La Solidarité.

Avec une moyenne de 7 réunions de concertation par an (*parfois plus selon l'actualité du PRU*), c'est près de 100 habitants qui ont pris part aux temps d'informations et de réflexions autour du PRU.

Au-delà, nos différentes interventions ont permis, d'aller à la rencontre de plus de 400 habitants, et de développer un lien direct et régulier avec près de 80 habitants et acteurs locaux.

→ Processus de Mobilisation

La mobilisation des participants est une étape qui nécessite du temps et des rencontres.

Des présences informelles avant la réunion ont permis de :

- informer les habitants et les acteurs locaux de vive voix de la prochaine réunion,
- répondre à des questions en lien avec l'avancement du PRU,
- communiquer sur les propositions habitants prises en compte par les orientations du PRU,
- être reconnu comme acteur du dispositif d'information et de concertation.

Des outils de mobilisation plus « traditionnels » sont également nécessaires :

1. **Invitation envoyée par e-mail à notre base contact** une semaine avant la réunion,
2. **Appel téléphonique** si défaut d'e-mail,
3. **Affichages** (CS, espace lecture, écoles, commerces, etc.),
4. **E-mail de rappel** 2 jours avant,
5. Puis, **Envoi des Comptes Rendus** : C'est une étape importante pour informer les habitants de la progression des opérations, pour valoriser leur parole et leur proposition mais également pour maintenir le lien avec les habitants ne pouvant participer à la rencontre.

« Le passage à l'écrit permet de rendre public la parole des habitants »

Ceci nous a permis d'obtenir les avis et les propositions d'un public au profil diversifié et habitant dans les différents bâtiments composant La Solidarité.

→ Dynamiques et réflexions au sein des Commissions thématiques

La mise en œuvre des quatre commissions thématiques, dès 2012, a permis aux habitants et aux acteurs locaux de :

- s'approprier plus finement les étapes et l'organisation, dans le temps, du PRU,
- s'impliquer, dans la durée, dans une démarche de réflexions et de construction de propositions collectives.

Cette dynamique a également contribué à dépasser certains freins identifiés au cours de notre travail avec les habitants et les acteurs locaux :

- **PRU : Une temporalité complexe pour les habitants**

La temporalité qu'impose le PRU et la perception de cette temporalité par les habitants semble complexe et peu concrète jusqu'à l'arrivée des travaux : « *On nous dit qu'il va y avoir des améliorations mais ça ne va pas se faire* », « *On nous a déjà demandé ce que l'on en pensait mais rien ne s'est fait* », « *J'attends de voir !* ».

Ces impressions peuvent, par exemple, venir du fait que deux ans après le début de la mise en œuvre des commissions thématiques, certaines opérations n'ont pu, voir pas, débuté (la création de l'U226 en lien avec la Commission Déplacements, la création d'un Parc Ludico-sportif ou la réhabilitation du groupe scolaire en lien avec le travail de la Commission Équipements).

L'organisation des réunions d'information et de concertation plus rapprochée du lancement des opérations semble favoriser une dynamique de travail plus pertinente et valorise les réflexions et les propositions formulées par les habitants et les acteurs locaux.

Deux actions de concertation réalisées en 2015 peuvent être citées :

- La modification de l'aménagement du terrain multi-sport suite aux propositions des jeunes de La Solidarité (processus finalisé).
- Les deux temps de concertation en lien avec l'aménagement du Parc Ludico-sportif ont permis de poursuivre les réflexions et d'affiner les propositions définies par la Commission Équipements entre 2012 et 2014 (processus en cours).

- **Mobilisation : Rotation des participants en fonction de l'avancement de certaines opérations**

Les habitants volontaires se sont, dans un premier temps, inscrits dans les commissions dont la thématique les intéressaient plus particulièrement.

Au fur et à mesure de l'avancement de certains projets et/ou opérations, nous constatons un phénomène normal des processus de concertation : certains habitants ont moins de temps, d'autres portent moins d'intérêt aux réflexions ou encore se sentent moins concernés par les autres axes du PRU.

Nous avons donc pris le parti de ne plus scinder les habitants participants à telle ou telle commission mais de convier à chaque rencontre, les habitants et les acteurs locaux de la Solidarité inscrits dans notre base contact.

Ceci a permis d'informer et de concerter plus largement les habitants et d'être plus en lien avec le rythme et l'avancement du PRU.

Cette rotation des participants contribue, toutefois, à varier le profil des participants et ainsi, **informer et concerter auprès d'un public « habitant » plus diversifié.**

b.2 - Synthèse qualitative et quantitative du dispositif d'information et de concertation

Le tableau, ci-dessous, fait la synthèse des actions PRU réalisées suite aux propositions et aux remarques des habitants et des acteurs locaux formulées aux seins des différentes commissions organisées dans le cadre du dispositif d'information et de concertation PRU.

Le tableau en annexe permet de suivre la logique des constats et des propositions formulées par les habitants et les acteurs locaux, et des réponses apportées par le PRU.

b.2.a - **Synthèse des apports du dispositif d'information et de concertation** (2011-2015)

Actions PRU en lien avec les propositions des habitants, des usagers et des acteurs
DÉPLACEMENT
<ul style="list-style-type: none"> • Sécurisation des cheminements piétons (lumière, rampes d'escaliers, etc.), • Réhabilitation du chemin vers l'école, • Sécurisation du Chemin de la Bigotte, • Application de l'arrêt préfectoral concernant la circulation devant l'école des camions en lien avec la déchetterie.
ÉQUIPEMENTS
<ul style="list-style-type: none"> • Réflexions en cours sur la relocalisation des associations du bâtiment G, • Prise en compte des besoins en terme de place : halte garderie, crèche, etc. • Réflexion autour de la vétusté du Centre Social (pris en compte dans le NPNRU), • Réflexion autour de la relocalisation de la salle polyvalente, • Co-construction en cours sur les aires de jeux et les parcours de santé en lien avec l'aménagement du Parc Ludico-sportif.
INFORMATION ET CONCERTATION
<ul style="list-style-type: none"> • Création d'un journal participatif, • Travail pour les plaquettes de communication MRU, • Communication PRU lors d'événements sur le quartier (fête de quartier, repas groupe femme, tournoi, actions sur le quartier, etc), • Temps de présence informelle par l'UC.
RÉSIDENTIALISATION ET RÉHABILITATION
<ul style="list-style-type: none"> • Réorganisation des parking en pied d'immeubles et création de deux places de parking réservées aux personnes à mobilités réduites, • Déplacement des logettes à ordures ménagères le long de la voie haute nord, • Modification de l'aménagement du terrain multi-sport suite aux propositions des jeunes de La Solidarité. • Relocalisation de certains bancs (ex : ajout devant le cabinet médical, retrait de bancs à proximité du 'réseau', etc.) • Réajustement des aménagements réalisés suite à deux balades urbaines (zone de collecte ménagère à couvrir, mise en place de rambardes aux escaliers, signalisation des places pour les personnes à mobilité réduite, réglage des arrosoirs automatiques, etc).

b.2.b - **Synthèse quantitatif des réunions par commission thématiques organisées entre 2012 et 2015 sur le territoire de La Solidarité et nombre de participants par année**

NB : Le tableau ci-dessous fait apparaître, dans le nombre 'réunion commission Info/concert', le nombre d'ateliers réalisés pour l'élaboration du SoliNews.

	Nbr réunions	Nbr de réunions par commission				Nbr de participants
		DÉPLACEMENT	ÉQUIPEMENT	INFO/CONCERT	RÉSID/RÉHAB	
2012	10	1	2	2	4	100
2013	6	X	X	4	2	50
2014	5	3	1	1	X	50
2015	10	X	7	X	3	80

C – Éléments à privilégier et points d'attention pour favoriser et faciliter la participation des habitants

Durant ces cinq années, l'Université du Citoyen a développé différentes actions et adapter certains de ses outils d'animation afin de mobiliser, d'informer et de concerter les habitants et les acteurs locaux du territoire.

Après avoir fait un état des lieux des enseignements et des éléments à privilégier sur le territoire de La Solidarité, certains points d'attention identifiés au cours de ce travail de terrain seront développés.

C.1 - Éléments à privilégier

C.1.1 - Établir un partenariat de confiance et une dynamique de travail avec les acteurs et les associations locales

Les associations et les acteurs locaux présents sur le territoire de La Solidarité sont, dans l'ensemble, impliqués dans le dispositif d'information et de concertation PRU.

Leur connaissance du territoire et leur présence aux temps de concertation ont été des atouts précieux pour toucher et pour mobiliser les habitants et les jeunes du quartier.

PARTENAIRES LOCAUX

Centre Social/Maison pour Tous La Solidarité, Espace Lecture, Addap13, Marseille Nord Handball, Comité d'Intérêt du Quartier, Association 1,2,3 Charlemagne (Parents d'élèves), Association des 3B, Association Dar Es Salam, Association du Culte Catholique, Association Art et Développement, Association AMIEU, les Écoles, Confédération Syndicale des Familles (CSF), etc.

C.1.2 - Participer régulièrement aux événements organisés sur le quartier

L'Université du Citoyen participe régulièrement aux événements organisés sur le quartier de La Solidarité afin de :

- tisser des liens de confiance réciproque avec les habitants et les acteurs locaux,
- aller à la rencontre de nouveaux habitants et poursuivre l'information auprès des habitants.

Exemples d'événements auxquels a participé l'Université du Citoyen :

– Les repas du groupe femmes du Centre Social La Solidarité

Le lien avec les femmes de La Solidarité est d'autant plus important qu'elles semblent être les habitants les plus actifs tant dans la vie du quartier que dans leur participation aux réunions d'information et de concertation. Elles se trouvent également être un bon levier pour la mobilisation et la diffusion d'information auprès d'autres familles.

– Les Fêtes de rentrée : Stand information PRU ces cinq dernières années

La participation aux fêtes de rentrée organisées par la Maison pour Tous/Centre Social La Solidarité sont des temps festifs qui ont permis de rencontrer et d'informer des habitants éloignés et/ou moins impliqués dans les démarches de concertation mais également d'en associer aux différents temps d'information et de concertation.

Des outils ludiques, tel qu'une boîte à idée pour les noms des bâtiments de La Solidarité, ont été mis en place lors de ces fêtes.

C.1.3 - Aller vers... les habitants, la jeunesse, les acteurs locaux

L'aller vers... est une démarche dont l'un des objectifs est de donner l'opportunité aux habitants les plus éloignés des démarches participatives d'être informés sur le PRU et de s'exprimer sur le projet.

- Aller vers... : Action de mobilisation

En 2012, l'Université du Citoyen a, par exemple, organisé devant le groupe scolaire des « permanences café ». Cette démarche a permis de :

- faire connaître le dispositif d'information et de concertation PRU aux habitants,
- informer du lancement et des différentes étapes du PRU aux habitants moins en lien avec les associations locales,
- rencontrer de nouveaux habitants.

- Aller vers... : Action de concertation

La concertation auprès des jeunes de La Solidarité sur l'aménagement du terrain multi-sport (dit 'Le Goudron') a connu un début timide. Seul 2-3 jeunes sont passés à la première réunion d'information et de concertation organisée à la MPT/Centre Social La Solidarité.

L'Université du Citoyen a donc pris le parti d'aller, directement, à la rencontre des jeunes sur le terrain de foot. C'est au final, plus d'une trentaine de jeunes qui ont participé à ces cinq temps de concertation. Cette démarche leur a permis de réfléchir à leur pratique et ainsi formuler à la SNHM une proposition d'aménagement du terrain multi-sport. Leur proposition a, d'ailleurs, été reprise, en grande partie, pour l'aménagement du terrain multi-sport.

Des visuels et des plans simplifiés ont également été réalisés pour :

- faciliter les échanges et les réflexions,
- matérialiser la progression de leur réflexion,
- affiner les propositions formulées.

C.1.4 - Varier les outils et les modes d'animation

En lien avec la commission réhabilitation et résidentialisation, l'Université du Citoyen a organisé deux balades urbaines sur le territoire (une a d'ailleurs été initiée par les portes-parole de cette même commission lors de la Réunion publique de septembre 2015).

Ces balades urbaines ont permis d'ajuster certaines aspects des aménagements, réalisées pendant les travaux de résidentialisation, aux besoins et aux pratiques des habitants et des usagers du territoire.

Ceci étant, la faible participation à de ces deux balades sur le site de La Solidarité peut, en partie, être expliquée par **l'effet village et la peur des représailles**. C'est, en effet, un des freins mis en avant par les habitants participants et/ou croisés lors du parcours « *Je ne veux pas que l'on me voit trop longtemps discuter avec vous* », « *On va me demander ce que je vous ai dit* », « *Ils peuvent toujours parler, moi je n'ai pas peur* ».

D'où l'intérêt de varier les outils, les modes d'intervention et de communication sur le territoire.

C.2 – Points d'attention

Ces cinq années de travail de terrain et de rencontres régulières avec les habitants, les acteurs locaux et les partenaires du PRU nous ont permis d'identifier certaines pistes de réflexion à développer.

C.2.1 - Intégrer les phases d'information et de concertation dans la planification des différentes opérations du PRU

Dans la mesure du possible, une meilleure intégration de la concertation en fonction des échéances des opérations semblent favoriser les dynamiques de travail et affaiblir certains des freins à la participation des habitants précédemment cités.

C.2.2 - Développer la communication autour des actions réalisées dans la cadre du PRU

La communication sur les propositions formulées par les habitants ou sur le nombre d'embauches réalisées dans le cadre du PRU, est une démarche à développer sur le territoire de La Solidarité.

Cette étape permettrait en effet de :

- informer les habitants impliqués dans les commissions thématiques de ce qui a été pris en compte et ainsi valoriser leur travail et leur réflexion,
- valoriser les partenaires et leur dynamique de co-construction avec les habitants et les acteurs locaux,
- limiter les fausses informations en lien avec le PRU diffusées dans la quartier.

La commission « Information & Concertation PRU » avait, par exemple, proposé que des panneaux soient créés à proximité des opérations en cours. Les informations telles que le nombre et les dates des réunions de concertation, le nombre d'habitants présents et la prise en compte de telle ou telle proposition pourraient y être indiqués.

C.2.3 - Développer la présence des acteurs en charge du dispositif d'information et de concertation sur le territoire

Les présences informelles, l'« aller vers... », la participation aux événements du quartier, autrement dit la présence physique et le vive voix, sont des démarches et des modes de communication qui semblent être appréciés par les habitants de La Solidarité.

Les habitants rencontrés participent plus volontiers aux réunions d'information et de concertation. Certains deviennent même des appuis précieux pour mobiliser et/ou relayer l'information à d'autres habitants.

Une présence physique plus importante du dispositif d'information et de concertation sur le territoire de La Solidarité semble nécessaire.

C.2.4 - Un 'qui fait quoi' parfois un peu flou pour les habitants

Si l'Université du Citoyen semble bien repérée, par les habitants et les acteurs locaux, comme en charge du dispositif d'information et de concertation, certains habitants semblent encore avoir du mal à distinguer 'qui fait quoi' parmi le grand nombre d'acteurs intervenant dans le cadre du PRU.

Acteur connu sur le territoire, l'Université du Citoyen a, par exemple, parfois été sollicitée par les habitants pour des questions en lien avec l'embauche, les parcours résidentiels, le relogement ou l'organisation des appartements pour les opérations des Hauts de l'étoile et Haut de Carraire.

Un visuel du type « organigramme » simplifié indiquant les différents contacts pourrait être réalisé et disponible au Centre Social.

2. Rencontres publiques

a. Réunions Publiques : Expression d'une parole construite et collective des portes-parole habitants

L'expression d'une parole construite et collective des portes-parole habitants lors des réunions publiques organisées en avril 2013 et septembre 2015 a permis de valoriser, auprès des institutions et des acteurs PRU, leurs réflexions et leurs propositions.

Cette approche s'appuie sur l'organisation de réunions de préparation proposées par l'Université du Citoyen aux habitants. Ce travail préalable permet aux habitants de s'approprier l'espace public et ainsi diffuser une réflexion collective et construite souvent contrainte à rester dans l'espace privé.

Ces temps de rencontres et d'échanges entre habitants, acteurs locaux, acteurs du PRU et décideurs contribuent à :

- valoriser les réflexions des habitants par la formulation d'une parole collective,
- donner des repères dans cette temporalité complexe pour les habitants,
- atténuer certains des freins précédemment cités tels que l'effet 'Projet ficelé', le flou du 'qui fait quoi ?',
- positiver certain frein à la participation tel que l'effet village et ainsi diffuser certaines informations en lien avec l'avancement du projet,
- (re)mobiliser les habitants et dynamiser les réflexions au sein des commissions thématiques.

b. Assemblée plénière de restitution non réalisée mais dynamique partenariale à valoriser

L'opportunité d'organiser une assemblée plénière de restitution sur le territoire de La Solidarité ne s'est pas présentée.

Cependant, l'année 2015 a été marquée par des éléments à valoriser, tels que :

- Des temps de concertation mieux intégrés dans la planification du PRU

Comme nous l'avons souligné précédemment, une concertation des habitants et des acteurs locaux plus en lien avec la planification des opérations PRU contribue à une réflexion plus approfondie du projet et ainsi une réelle co-construction avec les habitants.

- Un partenariat plus étroit avec MRU

Le lien plus étroit avec la Chef de projet MRU a favorisé une transmission d'information plus précise sur l'avancement du PRU aux habitants et aux acteurs locaux, et a permis d'enrayer plus rapidement certaines fausses informations diffusées sur le quartier (arrêt de la ligne 97, aucune embauche par le PRU, non-relocalisation des associations du Bât G, etc.).

Cela a également contribué à une meilleure réactivité dans le transfert d'informations et/ou de propositions des habitants à MRU et aux partenaires et services concernés.

- Une dynamique de réseau partenaires

L'Université du Citoyen a en 2015 plus particulièrement été associée aux réunions pré-lancement de projet tels que : les réflexions autour de la construction d'un lieu de culte par l'association Dar Es Salam avec la dite association, MRU et les services de la Ville ou encore sur les marges de manœuvre possible concernant la concertation en lien avec la colorisation des façades - MRU, la SNHM et le bureau d'étude en charge.

L'Université du Citoyen a également été associée au dispositif « Ras le Vol » en lien avec la sécurité et l'embauche sur le chantier PRU.

Ces dynamiques nécessitent du temps mais démontrent de la volonté des acteurs du PRU, d'associer les habitants et les acteurs locaux à la construction du projet sur ce territoire.

VOLET B : Création d'un journal participatif - Le SoliNews

Un journal participatif a été initié suite aux propositions formulées par les habitants et les acteurs locaux lors des assemblées plénières. Les objectifs étaient alors d'informer les habitants de l'avancement du projet PRU et d'impliquer les jeunes aux dynamiques de changements induits par le PRU.

Quatre éditions du journal participatif, SoliNews, ont été réalisées en Juin 2013, Juin 2014, Juin 2015 et Mars 2016 grâce à la participation de :

- 5 habitants volontaires,
- la Maison pour tous/Centre Social La Solidarité et plus particulièrement, les habitants en lien avec le groupe femmes et les groupes Jeune (filles et garçons),
- les structures locales telles que : la Confédération syndicale des familles, l'Association locataire des 3B, l'Espace Lecture, etc.
- les associations intervenant quotidiennement sur le territoire tels que l'Addap13 et Marseille Nord Handhall,
- les associations : Emergence et Regard croisés ou encore le dispositif HAPI,
- Marseille Rénovation Urbaine,
- l'entreprise Eurovia, etc.

Nombre d'atelier avec les habitants et/ou les acteurs locaux par édition SoliNews	
1 ^{ère} édition	7
2 ^{ème} édition	8
3 ^{ème} édition	7
4 ^{ème} édition	6

Plus que faciliter la mise en place d'espaces de rencontre, de travail et de réflexion collective, ce mode de communication a permis :

- la diffusion d'informations en lien avec le PRU aux habitants et aux acteurs locaux,
- l'élaboration d'un outil d'information ludique et complémentaire aux Lettres d'information et aux Flashs Infos, communication officielle de Marseille Rénovation Urbaine,
- l'expression des avis des habitants sur les changements en cours,
- l'implication d'habitants, parfois très éloignés de la démarche participative (la jeunesse par exemple).

Ce journal participatif a également été un bon outil pour relayer et valoriser les propositions formulées par les habitants telles que l'aménagement du Goudron, terrain multisport, ou la mise en application de l'arrêté préfectoral en lien avec le passage des camions sur le Chemin de la Bigotte.

Il a également participé à valoriser :

- la parole des habitants qui ont parfois le sentiment d'être les 'oubliés' de ces projets,
- les actions mises en place par les structures locales,
- les réalisations du PRU en lien avec les propositions des habitants,
- les rencontres entre acteurs du PRU et les jeunes habitants par le biais d'interview métier,
- les ressources du territoire [Près de la moitié des jeunes participants à la 3^e édition étaient au collège inscrit en option Art plastique. Cela a permis de faire et de voter pour la 'meilleure proposition de logo' et de proposer une atelier « Dessine-moi une scène quotidienne de La Soli ». Un atelier photo « mon lieu coup de cœur » avait également été créé pour l'occasion].

Si ce type d'outil collaboratif favorise le lien social, les réflexions d'intérêt général et une meilleure compréhension des dynamiques de changement opérées par le PRU, nous réaffirons, néanmoins, notre hypothèse de départ « *en privilégiant le vecteur écrit avec un 'journal', cela comporte un choix implicite qui rend l'usage de l'outil difficile pour les personnes les plus éloignées d'une démarche participative et plus particulièrement peu ou pas à l'aise dans l'écriture et/ou la lecture* » (cf. Mémoire technique) ; et proposons, un partenariat plus étroit avec les associations et les structures locales (écoles, collège, SNHM, association Art et Développement, etc.), et une réflexion plus approfondie sur la mise en place d'outils de communication collaboratifs aux supports diversifiés (maquette, vidéo, panneau tri-recyclage, fresque, etc.).

CONCLUSION

Ainsi, l'intérêt de la démarche développée par l'Université du Citoyen dans le cadre du PRU a permis de répondre aux enjeux définis par la dynamique de changement portée par le PRU.

Les dispositifs d'information et de concertation, avec les habitants, les acteurs locaux et les acteurs du PRU, comme les assemblées plénières, les ateliers « commissions », la présence régulière sur le territoire ou encore le SoliNews ont contribué à la construction d'un diagnostic partagé ainsi qu'à l'identification de pistes d'amélioration du PRU.

Ce travail de terrain a également mis en lumière un certain nombre de points de vigilance tels que :

- l'intégration des phases d'information et de concertation dans la planification des différentes opérations du PRU,
- le développement de la communication autour des actions réalisées dans le cadre du PRU,
- le développement d'une présence plus formelle des acteurs en charge du dispositif d'information et de concertation sur le territoire,
- le développement d'outil permettant aux habitants et aux acteurs locaux d'identifier sur le territoire les différents acteurs intervenants dans le cadre du PRU.

Une réflexion approfondie de ces axes contribuera à une co-construction plus dynamique du NPNRU entre les habitants, les acteurs locaux et les acteurs du PRU.

ANNEXE

ÉTAT DES LIEUX : **CONCERTATION ET ACTIONS RÉALISÉES DANS LE CADRE DU PROGRAMME DE RENOUVELLEMENT URBAIN DE LA SOLIDARITÉ** (2011 - 2015)

/DOCUMENT DE TRAVAIL au 11.02.2016/

L'association Université du Citoyen est mandatée par Marseille Rénovation Urbaine pour animer un dispositif d'information et de concertation dans le cadre du Projet de Renouvellement Urbain de La Solidarité.

Ce dispositif a pour objectifs d'informer les habitants et les acteurs locaux du déroulement du PRU et de leur permettre de présenter leurs constats et leurs propositions.

En 2011, un diagnostic partagé, mené sous la forme de deux journées de débats participatifs (une en direction des acteurs locaux et l'autre en direction des habitants), a permis de (re)présenter le contexte du PRU, d'identifier les principales problématiques du territoire de La Solidarité et d'obtenir des pistes de propositions à mettre en œuvre.

Quatre commissions thématiques, réunissant acteurs du PRU, habitants et acteurs du quartier, se sont alors constituées. L'objectif était de réfléchir, de prioriser, voire de compléter, les propositions identifiées lors des deux premières journées.

Ce document de travail fait l'état des lieux des actions réalisées, entre 2011 et 2015, par les différents acteurs du PRU en réponse aux propositions formulées au cours des temps de concertation.

Ce document s'organise autour des quatre commissions thématiques de départ :

- **Commission Information / Concertation**
Comment informer et mobiliser les habitants de La Solidarité
- **Commission Réhabilitation / Résidentialisation**
Aménagements autour des bâtiments de la SNHM (parking, entrées, locaux à poubelles, etc.)
 - a. **Réhabilitation**
 - b. **Résidentialisation**
- **Commission Équipements**
A pied, en voiture, en transports en communs, etc.
- **Commission Déplacements**
Écoles, parc ludico-sportif, etc.

Les commissions ont également abordés des sujets tels que l'emploi et/ou hors PRU.

Chiffres Clés de la concertation (2011-2015)

- 2 assemblées plénières (journées de débats participatif)
- 2 Réunions Publiques
- 4 commissions thématiques
- 7 réunions d'information par an en moyenne
- 5 fêtes de quartier (tenue de stand avec MRU)
- 4 éditions du journal participatif SoliNews
- 2 balades urbaine
- Plus de 400 habitants rencontrés

1. INFORMATION & CONCERTATION

CONSTATS	PROPOSITIONS DES HABITANTS	ACTEURS EN CHARGE	RÉALISÉES	PERSPECTIVES	RÉPONSES APPORTÉES
<p>Les habitants concertés se disent sceptiques quant à la mise en œuvre du projet de renouvellement urbain. Ils soulignent la nécessité et l'importance d'une information régulière et adaptée.</p>	<p>- Adapter les outils d'information en travaillant sur le côté visuel : maquette, grands panneaux, plans, informations sous vitres dans les halls d'escaliers, affichages, tracts, etc.).</p>	<p>MRU SNHM UC Acteurs locaux Habitants</p>	<p>- Amélioration de la plaquette de présentation du PRU avec les propositions d'habitants et d'acteurs du quartier. - Affichage (centre social, espace lecture, école, commerces de proximité, etc.) pour informer des prochaines réunions. - Mailing aux habitants et aux acteurs locaux pour diffusion d'information. - Stand d'information aux fêtes du quartier (panneaux PRU, plans, etc.).</p>		
	<p>- Organiser régulièrement des temps d'informations.</p>	<p>MRU UC</p>	<p>- Réunions de concertation et/ou d'information selon les phases et l'avancement du projet.</p>		

			<ul style="list-style-type: none"> - Temps d'information / présence à la sortie de l'école et sur le quartier. - Création d'une Commission Cadre de Vie par le Centre Social. 		
	- Impliquer les jeunes en créant, par exemple, un journal participatif et/ou une vidéo de présentation du projet dans La Solidarité.	MRU Centre Social ADDAP13 UC	- Création d'un journal participatif (SoliNews : 1 ^{ère} édition juin 2013, 2 nd e édition juin 2014, 3 ^{ème} édition juin 2015).	- 4 ^{ème} édition Mars 2016.	
	- Informer les habitants de l'avancement du projet (comptes rendus de réunion, etc.).	MRU UC SNHM	<ul style="list-style-type: none"> - Flash info MRU. - Rédaction et diffusion des comptes rendus des réunions d'information et de concertation organisées par l'Université du Citoyen - Balades urbaines autour des travaux de résidentialisation réalisés. 		- Deux Réunions Publiques (avril 2013 et septembre 2015).

2. RÉHABILITATION & RÉSIDENTIALISATION

	CONSTATS	PROPOSITIONS DES HABITANTS	ACTEURS EN CHARGE	RÉALISÉES	PERSPECTIVES	RÉPONSES APPORTÉES
a. Réhabilitation	Certains bâtiments ont les façades dégradées	- Rénover les façades dégradées (notamment le bâtiment L).	SNHM		- Rénovation de la façade du bâtiment L après la démolition du bâtiment G.	
	L'isolation phonique est un vrai problème. Le moindre bruit du voisin est entendu. Cela crée de véritables tensions entre les habitants.	- Isoler les appartements (isolation phonique).	SNHM			Il n'y a pas de solution technique encore très efficace pour l'isolation phonique dans les bâtiments existants. Le coût des travaux est important pour peu de résultat.
	L'isolation thermique des appartements est peu efficace.	- Renforcer l'isolation thermique des appartements.	SNHM	Travaux de réhabilitation réalisés en 2012-2013 sur : étanchéité des toitures, menuiserie des fenêtres et système VMC (Ventilation Mécanique Contrôlée).		

a. Réhabilitation	Le remplacement des menuiseries ont été faites dans tous les appartements. Certains locataires semblent toutefois peu satisfait du résultat escompté.	- Prévoir une inspection afin de vérifier la conformité de la pose des menuiseries.	SNHM	La SNHM a envoyé un courrier à chaque habitant afin d'organiser, si nécessaire, une visite de contrôle des menuiseries. Tous les retours ont été traités.		
	Les issues de secours sont décrites comme insuffisantes.	- Renforcer la sécurisé des bâtiments (notamment les normes des sorties de secours).	SNHM			Les nombres d'issues de secours sont conformes.
	Les halls d'entrées sont vétustes.	- Rénovation des halls d'entrées.	SHNM		Un contrôle sera effectué en fin d'opération résidentialisation.	
	Certaines caves provoquent des remontées d'humidité dans les locaux du rez-de-chaussée (notamment l'Espace Lecture ACELEM).		SNHM	Une visite a été organisée et pas de dysfonctionnements constatés.		

CONSTATS		PROPOSITIONS DES HABITANTS	ACTEURS EN CHARGE	RÉALISÉES	PERSPECTIVES	RÉPONSES APPORTÉES
b. Résidentialisation	Des problèmes d'hygiène en lien avec les logettes à poubelle et le manque de containers pour le recyclage sont mis en avant par les habitants et les acteurs de terrain. Des problèmes d'accès aux camions de ramassage sont également évoqués.	<ul style="list-style-type: none"> - Rénover les logettes à poubelles. - Modifier le stationnement en bas des tours pour faciliter l'accès aux entrées des bâtiments. 	SNHM	- Les zones de collecte d'ordures ménagères ont été déplacé le long de la voie haute, ce qui a permis de réorganiser l'accès aux entrées entre les bâtiments A, B et C.	Les zones de collecte d'ordures ménagères seront à terme couvertes.	
		<ul style="list-style-type: none"> - Installer des poubelles de tri sélectif. 	MPM		<ul style="list-style-type: none"> - Containers de tri sélectif sur la voie nouvelle (en cœur du quartier) et enterrés. 	Si un rajout de containers est envisagé, il conviendra de vérifier auprès de DID, si possibilité de faire le ramassage sur voies privées (précision MPM 26.05.2015).
	Des problèmes de stationnement et de circulation se font connaître sur les parkings des bâtiments A, B et C	<ul style="list-style-type: none"> - Prévoir des espaces sans voitures devant les entrées des bâtiments. - Mise en place de places réserves aux personnes à mobilité réduite (PMR) sur les parkings en pied d'immeubles. 	SNHM	<ul style="list-style-type: none"> - Réorganisation des stationnements en pied d'immeuble et de la circulation sur les parkings. - Création de 2 places PMR par parkings (cours AB et BC). - Sécurisation des chemins piétons jusqu'aux entrées d'immeuble. 		

b. Résidentialisation	Les fortes rafales de vent nécessitent la mise en place de rambardes (main courante) pour faciliter et sécuriser les déplacements piétons dans les escaliers.	- Installer des rambardes sur les escaliers.	SNHM	Des rambardes ont été installées.		
	La sécurité des piétons est dangereuse à cause de la circulation de nombreux scooters.	- Sécuriser et rénover des cheminements piétons.	SNHM	- Rénovation et création de chemins piétons sécurisés.	- Sécurisation et piétonisation de la terrasse intermédiaire.	
	Le chemin vers l'école est trop pentu, difficile d'accès pour les parents avec poussettes et peu éclairé.	- Réhabiliter le chemin entre l'école et La Solidarité. - Installer des bancs et planter des arbres.	SNHM	- Création d'un cheminement piétons d'1m40 de largeur (permet le croisement de poussettes) et adoucissement de la pente. - Création d'escaliers avec garde corps et main courante métallique. - Pose de candélabre le long du chemin. - Implantation de 2 bancs à proximité du jardin partagé.	- Arbres à planter.	
	L'aire de jeux pour les enfants est trop petite. Des problèmes d'accès pour les poussettes (marches) et un problème d'égout sont également constatés.	- Créer une aire de jeux adaptée aux nombre d'enfants.	SNHM	- Déplacement et agrandissement de l'aire de jeux au niveau de la terrasse basse (fin décembre 2015).		

b. Résidentialisation	<p>Le goudron (terrain de sport) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - revêtement « cabossé » - traçage au sol vieillissant - filets de paniers de basket et de cage de handball déchirés ou manquants - Pas de clôture, ni de point d'eau 	- Rénover le Goudron	SNHM	<ul style="list-style-type: none"> - Article dans le journal participatif SoliNews (juin 2013) - Concertation réalisée entre mi-décembre 2014 et juin 2015 auprès des jeunes utilisateurs de La Solidarité et des acteurs en lien avec la jeunesse. - Revêtement et traçage au sol refaits. - Mise en place de Cage-Grillade. - Création d'un point d'eau. - Installation d'une clôture type « part ballon » au niveau du corner (côté bât D). 		Les contraintes techniques et budgétaires n'ont pas permis de clôturer dans sa totalité le Goudron.
	Il y a un manque d'espaces verts et ceux qui existent ne sont pas arrosés.		SNHM	- la SNHM a mis à la disposition une parcelle de 250m ² afin de développer un concept de « Jardin partagé ». Le centre social et l'association AMIEU accompagnent les habitants sur ce projet.		
	Certaines zones sont peu éclairées	- Ajouter des éclairages	SNHM	Des éclairages ont été ajoutés lors des travaux de résidentialisation.		

	Proposition de la Gestion Urbaine de Proximité -GUP- : Donner des noms aux bâtiments		MRU GUP SNHP	- Un sondage en direction des habitants a été réalisé au travers de coupon réponse intégré au SoliNews de Juin 2014 et lors de la fête de quartier de septembre 2014.		26 bulletins retours : 15 % : bâtiments commencent par la lettre actuelle, 12 % noms en lien avec personnalité œuvrant pour la paix ou noms en lien avec le thème de la Solidarité, 36 % noms de fleurs, 15 % noms d'animaux, 15 % remplacer par des chiffres, 7 % des pays.
--	--	--	--------------------	---	--	---

3. EQUIPEMENTS

CONSTATS	PROPOSITIONS DES HABITANTS	ACTEURS EN CHARGE	RÉALISÉES	PERSPECTIVES	RÉPONSES APPORTÉES
La salle polyvalente est un lieu fortement utilisé par les habitants du quartier. Différentes manifestations y ont lieu mais son état est dégradé (notamment la cuisine).	- Rénover la salle polyvalente.		- Peintures refaites en septembre 2012.	Relocalisation de la salle polyvalente à l'étude.	
L'école de La Solidarité a besoin d'être rénovée et agrandie. Des extensions de classes sont nécessaires. L'accès à l'école est peu sécurisé (parking et cheminements piétons).	- Rénover et agrandir l'école - Sécuriser les abords de l'école.	MRU MPM Ville de Marseille	Une visite technique a été organisée en 2014 avec les services de l'éducation et de la construction de la ville de Marseille.	Sécurisation au niveau de l'école (chemin de la Bigotte) : se fait grâce à des coussins berlinois (côté école), au niveau du futur carrefour U226 : sécurisation par effet parois avec la création d'îlots (précisions MPM 26.05.2015).	Programmation en cours.

La Halte garderie est trop petite. Il y a un manque de solution pour faire garder les enfants.	- Augmenter la capacité d'accueil de la halte garderie, - Créer une crèche (Favorise la cohésion sociale et l'insertion professionnelle)	MRU SNHM CAF Centre Social		Réflexion en cours	
Le Centre Social est vétuste, trop petit et ne répond pas aux critères « Jeunesse et Sports » (audit de février 2013).	- Rénover le Centre Social, l'ouvrir sur le quartier. - Un centre socioculturel pourrait-être imaginé à proximité de la salle polyvalente ou proche de l'école (partage de salles, action commune autour des enfants).	MRU Centre Social		Réflexion en cours	
Les associations du bâtiment G doivent être relocalisées avant la démolition du bâtiment		SNHM Mairies (central et de secteur)		- Les associations du bâtiment G seront relogées dans l'existant - L'association Dar Es Salam s'engage dans un projet de construction d'un lieu de culte.	
La création d'un espace ludico-sportif est une proposition accueillie positivement par les habitants.	Équipement - Créer une infrastructure pouvant accueillir un club de foot et/ou une école lors de la réfection du terrain de foot. - que les 2 aires de jeux soit côte à côte pour les enfants. Un pour les moins de 3 ans, un pour les plus de 4 ans.	MRU Mairie de secteur Mairie centrale	- Deux réunions de concertation ont eu lieu en septembre et décembre 2015.	Une 3ème réunion permettra de faire une restitution des propositions habitantes intégrées au projet de parc ludico-sportif.	

	<ul style="list-style-type: none"> - Prévoir des points d'eau, des aires de pique-niques (zones ombragées, tables, bancs, etc.) et des poubelles. - Faire en sorte que le parcours santé avec des agrès simples et solides. - Deux city stades marquages football, handball, basket-ball. <p>Sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Veiller à sécuriser le chemin entre la cité et le parc. - Faire en sorte que le parc ne soit pas accessible aux voitures, scooters et quads (avec notamment, des barrières). - Avoir une végétation qui permet l'ombre mais qui conserve les espaces visibles. - Mettre en place un système d'éclairage sécurisant. <p>Emploi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organiser un Chantier d'insertion Jeunes 				
--	--	--	--	--	--

4. DEPLACEMENTS

CONSTATS	PROPOSITIONS DES HABITANTS	ACTEURS EN CHARGE	RÉALISÉES	PERSPECTIVES	RÉPONSES APPORTÉES
Le chemin de la Bigotte est très dangereux à cause des camions	- Créer un accès piéton direct et sécurisé entre la cité et l'école	MRU MPM CIQ	- Aménagement d'un cheminement piétons entre la cité et l'école	- Aménagements à l'étude : Création de trottoirs sur le tronçon	

	<ul style="list-style-type: none"> - Élargir et sécuriser le chemin de la Bigotte - Sécuriser le passage clouté entre le parking haut et la boulangerie (ralentisseur et éclairages) - Faire appliquer l'arrêt municipal concernant la circulation des camions devant l'école 		<ul style="list-style-type: none"> - Des barrières ont été posées le long du cheminement piéton vers l'école - Arrêt municipal semble pris en compte (convoi de camions). - Validation de la création d'un passage sécurisé entre la boulangerie et les bâtiments 	<p>entre Kalliste et l'entrée de la Solidarité. (précision MRU au 29.04.15)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sécurisation du passage piéton : MPM est en contact avec le propriétaire du parking de la boulangerie. 	
Le stationnement aux abords de l'école est difficile (10 places de parkings)	<ul style="list-style-type: none"> - Créer un parking à côté de l'école - Sécuriser les sorties d'écoles 	MRU Ville de Marseille		Réhabilitation de l'école en cours d'étude (voir Équipement page 9)	
Toutes les voies de circulation interne à La Solidarité se finissent en impasse. <i>(Assemblées plénières professionnels et acteurs du quartier)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Ouvrir l'impasse du bâtiment L sur la nouvelle voie. - Ouvrir la cité vers le chemin des Baumillons 	MRU SNHM	Voie haute en cours de création (SNHM)		
Création d'une nouvelle voie -U226 -	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à sécuriser le chemin entre la cité et le parc. - Éviter une végétation trop dense aux abords de la route - Interdire l'accès aux camions 	MRU MPM		<ul style="list-style-type: none"> - Voie à double sens - Trottoirs et pistes cyclables de part et d'autre - Végétation des bordures de route - Sécurisation de la voirie : éclairage, terre-pleins centraux, ralentisseurs, système de vidéo surveillance, etc. 	<p>Les camions ne seront pas interdits sur cette voie afin de permettre aux camions de déménagement et de nettoyage de l'emprunter.</p> <p>Les camions pour la déchetterie continueront à emprunter le chemin de la Bigotte.</p>

5. EMPLOI					
CONSTATS	PROPOSITIONS DES HABITANTS	ACTEURS EN CHARGE	RÉALISÉES	PERSPECTIVES	RÉPONSES APPORTÉES
La cité connaît un fort taux de chômage.	- Embaucher des habitants et des jeunes du quartier sur le chantier	SNHM Eurovia Eiffage Emergence	- Dispositif « Renquart » en septembre 2015 - Au 01.02.2016 : 19 recrutements dans le cadre du PRU.		
6. HORS PRU					
CONSTATS	PROPOSITIONS DES HABITANTS	ACTEURS EN CHARGE	RÉALISÉES	PERSPECTIVES	RÉPONSES APPORTÉES
Santé	- Ouvrir un centre de santé pluridisciplinaire.	MRU ASV / ARS		Maison de santé à Kalliste est à l'étude	
Gestion Urbaine de Proximité (gestion locative) Le nombre de gardiens et de personnes en charge du nettoyage est insuffisant, ce qui pose des problèmes.	- Lutter contre les nuisances - Être attentif aux voitures ventouses et les enlever. - Améliorer le nettoyage et le respect des parties communes	SNHM			
Déplacement en transport collectif	- Augmenter la fréquence de passage des bus RTM (le matin notamment) - Réorganiser la desserte pour les futurs habitants des Hauts de la Carraire - Prolonger le circuit Septibus jusqu'aux villas - Mise en place d'un système de bus à la demande.	RTM CIQ Ville de Septème	Le CIQ a eu un premier contact avec la RTM		