



**TRAJECTOIRES**  
groupe reflex\_

GIP politique de la ville de Marseille  
CMCI

# Enquêtes Ecoute Habitants

## Synthèse des principaux résultats 2008 - 2009

**Quartiers Rouguière – les Escourtines et la Savine**

**Juin 2010**

91, avenue Berthelot > 69007 Lyon  
Tél. : +33 (0)4 78 69 02 88 > Fax : +33 (0)4 78 58 25 33  
trajectoires@trajectoires-reflex.org

Sas au capital de 40 000 € – RCS Lyon B 400 195 327 – Siret 400 195 327 00012 – APE 7320Z

## I. L'ENQUETE ECOUTE HABITANTS : méthodologie et objectifs

L' Enquête Ecoute Habitants réalisée dans les quartiers prioritaires du Contrat Urbain de Cohésion Sociale (Cucs) permet, dans le cadre de l'évaluation réalisée dans les quartiers concernés, de recueillir le point de vue des habitants.

Ainsi, elle vise plusieurs objectifs :

- recueillir la perception des habitants vis-à-vis de la vie quotidienne dans leur quartier,
- mesurer l'appréciation des habitants vis-à-vis des actions réalisées dans le cadre du CUCS,
- identifier les préoccupations prioritaires pour guider les actions à venir,
- situer les quartiers enquêtés par rapport à d'autres quartiers prioritaires de la même commune ou d'autres communes ou agglomérations comparables.

Dans ce dessein, un groupe témoin d'habitants est constitué par tirage aléatoire, en tenant compte de deux critères, l'âge et le sexe, afin de garantir une meilleure représentativité. Ce groupe témoin est interrogé par téléphone chaque année afin de cerner les évolutions dans le temps.

**Deux Enquêtes Ecoute Habitants ont été réalisées**, une première enquête en **2008** et une seconde en **2009**, auprès d'un **panel de 600 habitants** chaque année : 300 habitants du quartier Rouguière / les Escourtines et 300 habitants du quartier la Savine.

## II. L'ENQUETE ECOUTE HABITANTS A MARSEILLE : les grandes tendances 2008 - 2009

### 1. Le quartier Rouguière / les Escourtines

#### ➤ *Les résultats positifs et les indicateurs à la hausse*

- **Un sentiment de bien être des habitants dans leur quartier qui se confirme** (83% des enquêtés en 2009, 85% en 2008) et **des habitants plus nombreux à souhaiter rester dans leur quartier** (63% en 2009, +8 points par rapport à 2008).
- **Une amélioration du sentiment de sécurité dans le quartier** (77% en 2009, + 4 points par rapport à 2008).
- **Des habitants plutôt satisfaits de la propreté et de l'entretien du quartier et des immeubles** (72% en 2009, 76% en 2008).
- **Des habitants qui ont de bonnes relations de voisinage** (85% ont de bonnes relations en 2009. 86% en 2008).
- **Des habitants satisfaits de la desserte en transports en commun de leur quartier\*** (en 2009, 89% des habitants enquêtés).
- **Une accessibilité aux structures de soins très satisfaisante\*** (en 2009, 86% des enquêtés estiment que les lieux de soins sont proches de chez eux). Cependant, **les habitants sont nombreux à déclarer limiter leurs dépenses de santé** (48% en 2009).

\* Ces questions ont été introduites dans le questionnaire de l'année 2009.

➤ *Les résultats plutôt négatifs et les indicateurs en baisse*

- **Un sentiment de dégradation du quartier qui se renforce** (38% des enquêtés en 2009, +13 points par rapport à 2008). Pour expliquer ce sentiment, les habitants enquêtés mentionnent surtout des problèmes avec les publics jeunes.
- **Des habitants plus nombreux qui estiment être mal informés des activités et fêtes qui ont lieu dans le quartier** (ils sont 28% en 2009, + 9 points par rapport à 2008).
- **Des habitants toujours aussi nombreux à estimer qu'il manque des commerces et services de proximité, notamment des commerces alimentaires** (ils sont 77% en 2009, +5 points par rapport à 2008).
- **Des structures dédiées à l'emploi mal connues des habitants enquêtés\*** (en 2009, 62% connaissent le Pôle emploi des Caillols, 13% connaissent le projet ACTIS du Centre Social de la Rougrière, et 9% connaissent le PAPEJ)

\* Cette question a été introduite dans le questionnaire de l'année 2009.

**Le quartier Rougrière Escourtines présente des taux de satisfaction importants sur de nombreux points et s'inscrit dans une dynamique positive encourageante.** Les habitants se sentent de mieux en mieux dans leur quartier et sont plus nombreux à souhaiter y rester. Ils sont particulièrement satisfaits de la propreté et de l'entretien et des relations de voisinage qu'ils entretiennent. **Pour autant, de manière générale, les habitants ont une perception mitigée des changements : le sentiment que le quartier se dégrade persiste. La raison la plus souvent citée au constat d'une dégradation du quartier, est notamment liée à la présence de problèmes avec les publics jeunes, au manque de civisme.** Enfin, une large majorité de ces habitants estime leur quartier mal équipé en commerces de proximité, alimentaires notamment.

## 2. Le quartier Savine

➤ *Les résultats positifs et les indicateurs à la hausse*

- **Un sentiment de bien-être et un attachement au quartier qui progresse** (en 2009, ils sont 70% à déclarer se sentir bien dans le quartier, +12 points par rapport à 2008. 41% souhaitent y rester, +5 points par rapport à 2008). **Pour autant, ces résultats restent largement inférieurs à ceux relevés sur le quartier Rougrière Escourtines.**
- **Des habitants davantage satisfaits de la propreté et de l'entretien du quartier** (en 2009, ils sont 46%, +8 points par rapport à 2008). **Cependant, le taux de satisfaction ne franchit pas la barre des 50%.**
- **Des habitants qui ont de bonnes relations de voisinage** (en 2009, ils sont 83% à l'affirmer, 84% en 2008).
- **Des habitants mieux informés des projets de travaux sur leur quartier et prêts à s'investir dans les réunions de participation** (52% estiment être bien informés en 2009, +10 points par rapport à 2008. 39% seraient prêts à participer à des rencontres, +22 points par rapport à 2008).
- **Des habitants satisfaits de la desserte générale en transports en commun de leur quartier** (79% en 2009, +9 points par rapport à 2008).
- **Une accessibilité aux structures de soins très satisfaisante** (en 2009, 96% estiment que les lieux de soins sont proches de chez eux). **Cependant, les habitants enquêtés sont plus nombreux à déclarer limiter leurs dépenses de santé** (en 2009, ils sont 46%, +6 points par rapport à 2008).

➤ *Les résultats plutôt négatifs et les indicateurs en baisse*

- **Un sentiment de dégradation du quartier qui persiste** (en 2009, 51% des habitants enquêtés, + 3 points par rapport à 2008). Les raisons les plus souvent citées pour expliquer ce sentiment de dégradation sont le **nombre important d'actes de délinquance, de problèmes avec les publics jeunes** et l'impression d'habiter un quartier délaissé et sale (même si le taux d'habitants satisfaits de la propreté du quartier connaît une croissance notable, il reste en deçà des 50%).
- **Ce résultat a pour corollaire celui d'une augmentation de la part des habitants qui déclare se sentir en insécurité** (en 2009, 35% des enquêtés, +4 points par rapport à 2008). **Sur ce point, il faut aussi ajouter que les habitants sont 31% à déclarer, en 2009, avoir été victime et/ou témoin d'un acte de délinquance**, notamment d'agressions ou de violences physiques et d'actes de vandalisme et de dégradations de véhicules.
- Si une large majorité des habitants est satisfaite de la desserte générale du quartier en transports en commun, **ils sont tout de même 47%, en 2009, à déclarer que les trajets domicile – travail sont plutôt difficiles, voire très difficiles. Ce résultat est à relier avec celui du taux de motorisation faible des habitants enquêtés**, seuls 59% possèdent un véhicule, (sur Rougrière Escourtines, ils sont 75% à déclarer posséder un véhicule).
- **De même, si les habitants sont nombreux à déclarer entretenir de bonnes relations de voisinage, un quart des habitants enquêtés se sent tout de même isolé dans leur quartier**, (sur le quartier Rougrière Escourtines, ils ne sont que 14% à éprouver ce sentiment d'isolement).
- **Les habitants font part d'un besoin fort en commerces alimentaires de proximité** (en 2009, 85% des enquêtés, 84% en 2008).
- **Les structures dédiées à l'emploi sont mal connues des habitants enquêtés**, (en 2009, 45% déclarent qu'ils ne sauraient pas orienter vers une structure, une personne qui connaîtrait un problème d'emploi).

Pour le quartier Savine, **même si le sentiment de bien-être et d'attachement au quartier connaît une évolution positive, ce quartier présente des résultats plutôt négatifs sur plusieurs indicateurs clés**. La perception de l'évolution du quartier reste faible, voire inquiétante puisqu'une part non négligeable des habitants enquêtés estime que **le quartier s'est dégradé et fait part de besoins forts en matière de :**

- **tranquillité publique**, une proportion significative des habitants ne se sent pas en sécurité et a été témoin/victime d'un acte de délinquance.
- **commerces et de services de proximité**, des commerces alimentaires notamment,
- **propreté et d'entretien du quartier**,
- **desserte en transports en commun sur les trajets domicile – travail** notamment.