

ZAC des Hauts de S^{te} Marthe



Réunion technique de communication

> Mercredi 4 Juillet 2012





Déroulé de la réunion technique

- I. Introductions Mairie de secteur / Marseille Aménagement
- II. Présentation de l'agence Artkom
- III. Présentation du diagnostic
- IV. Présentation des outils
- V. Conclusion

ZAC des Hauts de S^{te} Marthe



I. Introduction Mairie de secteur



- > Rappel du contexte
- > Rappel du dernier comité de suivi



I. Introduction Marseille Aménagement

> Pourquoi est-il important de faire de la médiation ?

Pour constater les **points de blocages et d'incompréhensions afin d'y remédier.**

> Pourquoi parle-t-on de médiation et non de concertation ?

- La **concertation** renvoie à une **notion juridique codifiée et aboutie aujourd'hui.**

- Nous souhaitons **prolonger cette démarche**, dans le cadre d'un dispositif adapté aux besoins recensés ou exprimés, **accompagné d'un prestataire** dont c'est le métier pour plus d'efficacité dans cette démarche.



II. Présentation de l'agence Artkom



- > Qui sommes-nous ?
- > Quels seront vos interlocuteurs permanents ?
- > Quelle est notre mission et quel est notre rôle ?
- > Quel est notre périmètre d'action ?



III. Présentation du diagnostic

- > Pourquoi faire un diagnostic ?
- > Quelles personnes avons-nous rencontré pour établir ce diagnostic ?
- > Notre état des lieux
- > Conclusion



> Notre diagnostic

- **Principe** : Rencontrer une partie des **forces en présence** de la ZAC afin **d'obtenir leur ressenti** sur le projet d'aménagement mis en oeuvre.
- **Les objectifs** :
 - **Avoir une vision globale** de l'opération de l'ensemble de ses acteurs (*concepteurs & utilisateurs*)
 - **Comprendre les attentes**
 - **Proposer des outils pertinents** d'information, de médiation & de communication

ZAC des Hauts de S^{te} Marthe



> Notre diagnostic

● Les acteurs rencontrés au cours de plusieurs entretiens :

- **CIQ de S^{te} Marthe** - M. Sappe, *Président* - M. Fuch, *Membre* - M. Midonio, *Membre*
- **CIQ de Merlan** - Mme Bercet, *Vice-Présidente* & Mme Gumina, *Membre*
- **CIQ de S^t Joseph** - Mme Penat, *Présidente*
- **Association Collinéo Assemence** - Mme Bercet, *Présidente* & M. Girault, *Membre*
- **Association Arènes** - M. Tamisier - *Membre*
- **Conseil syndical du Panorama** - Mme Gumina, *Présidente*

ZAC des Hauts de S^{te} Marthe



> Notre diagnostic

● **Etat des lieux** : *Comment percevez-vous l'opération d'écoquartier sur la ZAC ?*

Le terme «**écoquartier**» **ne convient pas** pour parler de la ZAC

> *La ZAC a pour ambition de devenir le 1^{er} écoquartier de Marseille.*

Les **problèmes de propreté** relevés sur la ZAC polluent le paysage et le cadre de vie de ses habitants

> *Nécessité de différencier propreté & civisme.*

Une **attention particulière** devra être apportée **au respect de l'environnement**, des espaces boisés, du paysage et du patrimoine sur la ZAC.

Des **problèmes indirects** liés à la **gestion des flux** ont été relevés

> *Rappel du rôle de l'aménageur et de l'ambition de tous les acteurs de faire avancer cette opération avec intelligence et bon sens afin de créer un espace où il fait bon vivre.*

ZAC des Hauts de S^{te} Marthe



> Notre diagnostic

- **Etat des lieux** : *Comment percevez-vous l'opération d'écoquartier sur la ZAC ?*

Plusieurs sujets majeurs sont remontés :

1/ Les logements : densité trop importante de logements, trop de logements sociaux, non-respect par les promoteurs de la charte environnementale de la ZAC, manque de visibilité sur les Permis de Construire délivrés et à venir.

2/ Les équipements : Manque de visibilité sur les projets à venir et leur programmation

3/ La voirie au sens large : Manque de stationnements, trop de stationnements sauvages, circulation difficile, manque de transports en commun, projets de voirie perçus négativement (U240 / U4D..) ...
Manque de visibilité sur les projets à venir et leur programmation.

> Nécessité de faire des points spécifiques sur ces sujets entre les différents acteurs afin de répondre aux interrogations de chacun.



> Notre diagnostic

● **Etat des lieux** : *Comment définissez vous le lien entre les différents acteurs ?*

- Manque d'information de manière générale
- Problème de réponse et de délais aux demandes émises - Pas de guichet unique d'information
- Association de la population insuffisante
- Diffusion de l'information à un cercle trop restreint

« **Souhait d'être écouté, associé et de participer afin de ne pas être mis devant le fait accompli.** »

ZAC des Hauts de S^{te} Marthe



> Notre diagnostic

- **Etat des lieux** : *Quelles sont vos attentes en terme d'information ?*

À ce jour :

- **Comptes-rendus trop synthétiques** et parfois non conformes
- **Pas assez de réunions régulières**
- **Manque d'information** générale et technique sur la ZAC

Les attentes :

- Obtenir une **information régulière**, précise et complète
- Être informé des **grands rendez-vous** et **étapes** sur la ZAC
- Avoir la possibilité d'obtenir facilement une **information spécifique**
- Connaître le **phasage** de la ZAC et la **programmation** des équipements à venir (logements, équipements publics, voiries, transports...)
- Faire des **points réguliers** dans l'année, voir où nous en sommes et où nous allons afin de réajuster si besoin



> Notre diagnostic

● **Etat des lieux** : *Conclusion*

« L'opération de la ZAC a mal démarré »

« Les choses bougent mais on n'a pas l'impression que ce soit dans le bon sens. »

Il y a une **véritable implication** des habitants et de leurs représentants à **agir** et à **faire évoluer la ZAC intelligemment**.

Nous avons pris en compte vos remarques et avons travaillé en ce sens **pour vous proposer des outils qui faciliteront les échanges et le dialogue** entre les différents acteurs.

ZAC des Hauts de S^{te} Marthe



> Notre diagnostic

● **Etat des lieux** : *Conclusion*

Notre démarche se fera en 2 temps :

> **De maintenant à fin 2012**

- Nous enclencherons **la médiation** afin de vous **expliquer concrètement et techniquement** où nous en sommes sur le projet d'aménagement et de **prendre en compte vos observations** et/ou remarques.
- Nous validerons et mettrons en place sur le **dernier trimestre 2012 des outils d'informations de proximité et participatifs.**

> **A partir de 2013**

Nous continuerons la **médiation** et nous **communiquerons plus largement** sur l'écoquartier afin de **tirer l'image de la ZAC vers le haut.**



IV. Présentation des outils

- > Logotype de l'opération
- > Communication sur site
- > Communication globale
- > Ateliers participatifs

ZAC des Hauts de S^{te} Marthe



> Logotype de l'opération



↑
couleur



↑
noir & blanc

> Ce logotype symbolise la ZAC / l'écoquartier et les 3 coeurs de quartier de la ZAC. Moderne, il est facilement identifiable et déclinable.

ZAC des Hauts de S^{te} Marthe

> Communication sur site

- **Principe : Communiquer sur le site de la ZAC**
- **Les objectifs de la communication sur site :**
 - **Situer** où nous sommes
 - **Identifier** clairement les projets faisant partie de la ZAC
 - **Comprendre et mieux appréhender** les projets à venir
 - **Sensibiliser la population** au projet d'écoquartier
- **Conception à partir de septembre 2012 sur 3 mois**

ZAC des Hauts de S^{te} Marthe

> Communication sur site

● Méthode :

- **Créer un chemin pédestre au sein de la ZAC** - *Coeur de quartier de Mirabilis dans un premier temps*
- **Créer des points de vue** avec tables d'orientation, totems informatifs et mâts d'identification afin de **visualiser facilement les projets à venir sur la ZAC.**

ZAC des Hauts de S^{te} Marthe

> Communication sur site



Table d'orientation



Totem informatif



Mâts



> Illustrations données à titre indicatif. Non contractuelles.
Maquettes en cours de validation.

ZAC des Hauts de S^{te} Marthe

> Communication sur site



Dépliant Chemin pédestre / recto - verso



> Illustration donnée à titre indicatif. Non contractuelle.
Maquette en cours de validation.

ZAC des Hauts de S^{te} Marthe

> Communication globale

- **Principe : Apport d'information.**
- **Les objectifs de la communication globale :**
 - **Donner régulièrement de l'information sur la ZAC et l'avancée des projets**
 - **Faire circuler l'information** (montante et descendante)
 - Créer des outils afin **d'apporter des réponses précises et communes** aux différents acteurs
- **Conception à partir de septembre 2012 sur 3 mois**

> Communication globale

● Méthode :

- **Créer un site internet qui devienne une véritable plateforme d'information sur la ZAC.**

(outil détaillé ci-après)

- **Mettre en place une lettre d'information régulière ayant pour objet d'informer sur l'actualité des projets en cours et à venir.** *(outil détaillé ci-après)*

- **Etablir des comptes-rendus précis qui seront diffusés par mail aux participants et consultable via le site internet de l'opération.**

ZAC des Hauts de S^{te} Marthe

> Communication globale - Site Internet



> *Illustration donnée à titre indicatif. Non contractuelle.
Maquette en cours de validation.*

> Communication globale - Site Internet

Principe de fonctionnalité:

1 Présentation

Souhait de présenter la ZAC des Hauts de S^{te} Marthe **et ses coeurs de quartier :** Mirabilis / Santa Cruz et Les Bessons

2 Animation interactive

Souhait de créer une **animation présentant le projet de la ZAC** et ses équipements.

3 Actualités

Module permettant de fournir les **dernières informations et avancées** sur la ZAC mais aussi les **grands rendez-vous à venir.**

> Communication globale - Site Internet

Principe de fonctionnalité:

4 Médiathèque

Mettre à disposition des documents permettant d'obtenir de l'information générale mais aussi des documents plus techniques.

5 Vos questions...

Souhait de créer un module permettant de **poser des questions précises au sujet de la ZAC**, auxquelles les **différents services trouveront une réponse commune à vous apporter.**

> Communication globale - Lettre d'information

- **Périodicité trimestrielle** (à confirmer)
- **Format à définir en fonction de l'actualité sur la ZAC** (A4 ou 2 volets A4)
- **Diffusion aux usagers et riverains du site**
- **Contenu :**
 - Actualité sur la ZAC
 - Zoom sur un projet de la ZAC et sa programmation
 - Articles sur les derniers grands rendez-vous (Comités de suivi, ateliers participatifs...)

ZAC des Hauts de S^{te} Marthe

> Communication globale - Lettre d'information

RENDEZ-VOUS À VENIR

TITRE
Nam cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .
Nam cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .
Nam cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .

condes la? Im quons-cr Iplimus bonest? Equid condet fac inatius cerisul egerum-lus, qui pra perit-culis bonitius, patille ssatienatiam di inc fa dena, conc restrum quam fratitmis rem, condes la? Im quons-cr Iplimus bonest? Equid condet fac inatius cerisul egerum-lus, qui pra perit-



À VOTRE ÉCOUTE...

fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .
Nam cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .
C. O harum, concessitius, ulatio, fac inlilo noam unc me omittus, Colus, vs. Mandicoa paritiam oo peme aforawid re perem andioe hll ut vidiam Romnicod omem igno. Areli, serdit verum orisudochu conlo-otis hilozon volis silicam idi inriti furessulit ingularis

RENCONTRE
agent de dialogue
0800 080 080



SEPTEMBRE
2012

LETRE D'INFORMATION

TITRE
Nam cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .
Nam cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .
Nam cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .



Nem cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam . Nem cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .



TITRE
Nam cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .
Nam cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .

ACTUALITÉS



TITRE
Nam cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .
Nam cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .
Nam cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .

TITRE
Nam cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .
Nam cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .
Nam cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .

ATELIERS PARTICIPATIFS



TITRE
Nam cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .
Nam cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .
Nam cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .

PROCHAIN ATELIER PARTICIPATIF
SEPTEMBRE 2012
Nam cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .

ZOOM SUR...

TITRE
Nam cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .
Nam cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .



TITRE
Nam cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .
Nam cus incilit doleat aspelet, ut harum veneniam into digenti orakusee sed magnam num eossinc landam fugit erferum rem dolum erfare volo le nitto opturap erionse nihillioa conem fugitibus re resare parissum es et rehni vent orumquato ipsum fugioac aboreslatale neclere scimindam .

PROGRAMMATION

- Nem cus incilit doleat gtdgd
- ut harum veneniam intoigtd
- Nem cus incilit dolestgtdg
- ut harum veneniam intoigtd
- Nem cus incilit dolestqsdqg
- ut harum veneniam into ds
- Nem cus incilit dolestqsdqg
- ut harum veneniam into ds
- Nem cus incilit dolestqsdqg
- ut harum veneniam into ds

CHIFFRES CLÉS

300 harum veneniam
25 into digenti
300 harum veneniam
25 into digenti

Nihil hebatio nestilliam quam nri se, us hollu vint? Omnierte rianunum ocl.
Roric le li, sese miora et velhene puloc le quodum inalliam re consullit nri cam pium ex sen Ehdia L. O londa re volubul pro vis id pavilum ova, estem oas num ingitiam, pice contimilil co vima, Cota vis, storum hociam

 > Illustration donnée à titre indicatif. Non contractuelle. Maquette en cours de validation.

> Communication globale - Agent de dialogue

- **Principe** : Mettre en place un agent de dialogue dédié à l'opération avec un numéro de téléphone.
- **L'objectif** : Etre disponible pour répondre aux interrogations des usagers et être capable d'apporter des réponses précises et personnalisées.
- **Déploiement fin 2012 / début 2013**

> Communication globale - Comptes-rendus

- **Création de comptes-rendus précis, réalisés par un prestataire extérieur**
- **Diffusion aux participants par mail ou courrier**

ZAC des Hauts de S^{te} Marthe

> Ateliers participatifs



déclinaison du logotype de l'opération

> Ateliers participatifs

- **Principe** : Rencontre spécifique autour d'un thème prédéfini.

Cette rencontre permettra de donner une **information précise et technique** sur un sujet donné et **d'échanger sur certains points précis** en petit comité afin d'établir un dialogue constructif.

- **Les objectifs des ateliers participatifs** :

- Aborder un sujet plus en détail
- Apporter une information précise et technique
- Echanger sur certains points précis
- Dialoguer et établir un vrai échange avec les participants

> Ateliers participatifs

- **4 grandes thématiques** et pour chaque thématique, **plusieurs sous-thèmes** feront l'objet d'un **atelier participatif dédié** afin d'approfondir certains sujets :

Equipements

Exemple de sous-thèmes : Ecole Mirabilis, Plaine sportive...

Déplacements

Exemple de sous-thèmes : Plan de circulation, les transports en commun, le stationnement, vitesse/sécurité...

Patrimoine & Ecologie

Exemple de sous-thèmes : Parc Montgoflier, la faune et la flore, les jardins partagés, l'eau...

Urbanisme & Développement Durable

Exemple de sous-thèmes : Cœur de quartier Mirabilis, Charte Environnementale...

- **Pour chaque atelier participatif 3 volets** seront abordés de façon transversale :

- **La programmation opérationnelle**
- **Le financement**
- **Les modalités de gestion**

> Ateliers participatifs

● Méthode :

- Ouverture des listes d'inscriptions

> Toute personne faisant partie du comité et étant intéressée par la thématique et le sous-thème de l'atelier participatif, pourra inscrire ses coordonnées sur nos listes.

- Préparation des ateliers

> En amont des ateliers, nous conseillerons aux futurs participants de préparer leurs questions afin de pouvoir apporter un maximum de réponses techniques le jour J.

- Personnes présentes lors des ateliers :

> Pour chaque atelier seront présentes a minima : 1 représentant de Marseille Aménagement, 1 représentant de la Ville de Marseille, 1 représentant d'Artkom et un ou plusieurs techniciens des services ou structures concernés par le thème abordé.

ZAC des Hauts de S^{te} Marthe

> Ateliers participatifs

● En pratique :

- **Périodicité des ateliers** : environ tous les **1,5 mois**
- **Durée des ateliers** : format **1h30**
- **Lieu** : **Mairie de secteur des 13^e et 14^e** arrondissements de Marseille

ZAC des Hauts de S^{te} Marthe

> Ateliers participatifs

● 1^{er} atelier le 13 septembre 2012 à 17 h

Thématique de ce 1^{er} atelier : Urbanisme et développement durable

Sous-thème développé : Le coeur de quartier Mirabilis

Personnes présentes :

Mme Florence Verne-Rey & Mme Claire Turchini de Marseille Aménagement

Mme Mélanie Dechesne de la Ville de Marseille

Mme Meyer de la Mairie de secteur 13^e et 14^e arrondissement de Marseille

M. Cédric Angelone & Mme Audrey Calvet de Artkom

et les techniciens urbanistes :

- Conseil urba - M. Villard
- Cactus architectes - M. Beau



> Ouverture des listes d'inscriptions pour le 1^{er} atelier dès ce soir.

> Ateliers participatifs

- **Les autres ateliers à venir** - *dates non encore définies et annoncées ultérieurement*

- **Thématique Patrimoine & Ecologie : Sous-thème Parc Montgolfier** - *fin octobre 2012*
- **Les Déplacements** - *courant février 2013*
- **Equipements : Sous-thème Parc Mirabilis et Plaine Sportive** - *courant avril 2013*

ZAC des Hauts de S^{te} Marthe



V. Conclusion

Prochain comité de suivi : Décembre 2012

date non encore définie et annoncée ultérieurement



les hauts de sainte marthe

E C O Q U A R T I E R

Le compte-rendu de cette réunion vous sera envoyé par mail ou courrier.