



VIVRE À GINKO

a'urba.
agence d'urbanisme
Bordeaux métropole Aquitaine

Juin 18

provisoire

étape

définitif

Hangar G2 Bassin à flot n°1
Tél. : 33 (0)5 56 99 86 33

quai Armand Lalande
Fax : 33 (0)5 56 99 89 22

BP 71 F-33041 Bordeaux Cedex
www.aurba.org

Objectif

Cette étude menée par l'a-urba en partenariat avec la ville de Bordeaux et Bordeaux Métropole formalise un diagnostic sur le niveau de satisfaction du cadre de vie des habitants de l'écoquartier Ginko. Les thématiques logement, espaces publics, équipements, commerces et services sont abordées ; les ambiances et ressentis qualifiés. L'enjeu est de détecter les points forts et les points de vigilance.

Méthodes

La faiblesse des données quantifiées sur ce quartier récent et la sensibilité du sujet ont nécessité la combinaison de plusieurs méthodes d'analyse relevant du quantitatif et/ou du qualitatif. L'étude se construit à partir :

- > de l'analyse des contenus des réseaux sociaux d'avril 2015 à avril 2017,
- > de questionnaires soumis aux habitants par courrier et leurs traitements statistiques,
- > de la conduite d'entretiens semi-directifs avec des habitants, des gestionnaires du quartier et des élus,
- > de la réunion de groupes focus autour des grandes thématiques et problématiques identifiées.

Équipe projet

Direction scientifique :

Jean-Marc Offner,
Directeur général

Pilotage de projet

Cécile Rasselet,
Directrice de l'équipe socio-économie urbaine
Emmanuelle Goïty, sociologue

Équipe projet

Alice Prada, anthropologue
Caroline De Vellis, statisticienne
Clara Barretto, architecte-urbaniste
Catherine Le Calvé, architecte, urbaniste
Catherine Cassou-Mounat, infographiste
Christine Dubart, infographiste
Benjamin Vouilloux, assistant d'équipe

Sommaire

Introduction.....	6
1I Méthodes et objectifs.....	10
2I Croisements.....	22
3I Projections	86
4I Essai de synthèse.....	105
Annexe.....	109
Bibliographie.....	182
Table des matières	183

Introduction

Ginko. Nom d'un programme immobilier devenu figure de proue de Bordeaux 2030. Ginko, tout le monde en parle, parfois même sans jamais y avoir mis les pieds ! Salué par une profession qui lui a décerné plusieurs prix¹, Ginko fait aussi l'objet de controverses cinglantes, notamment depuis l'effondrement d'un balcon. Mais que nous dit cet incident de Ginko et plus globalement de la fabrique de la ville ? Qui sont ses détracteurs et leurs arguments ? Vivre à Ginko ou vivre ailleurs à Bordeaux, quelle différence ?

Initialement, ce projet c'est celui de la « Berge du Lac ». Une friche aux portes de la ville offrant une perspective sur un des sites les plus emblématiques de Bordeaux : le lac. Ginko c'est aussi le nord de la ville, territoire d'innovation urbanistique des années 60-70. Ici, la ville de Bordeaux a posé historiquement les principes fondateurs d'un quartier nouveau : être une « vitrine » moderne, développer un habitat nouvelle génération, répondre aux besoins des habitants en dotant la ville de nouveaux équipements. Le concours organisé en 1966 désigne Xavier Arsène-Henry comme lauréat. Les chocs pétroliers successifs de 1973 et 1975 auront raison de l'ambitieux programme. Les Aubiers, première « clairière » réalisée sur le modèle d'aménagement originel, devient le symbole d'un projet de quartier inachevé.

Les entreprises s'installent et lui trouvent des qualités, notamment celle de son accessibilité. Auchan, IBM, le Gan, la Caisse des Dépôts... Cette vision pionnière permet au fil du temps d'affirmer la vocation économique de la zone. Mais entre le centre commercial et les Aubiers, le secteur face au lac reste pendant des années une friche, qui imprègne l'ambiance des lieux. Un espace de délaissé, un terrain vague, théâtre d'un fait divers dramatique en 2001. Cette partie du lac conserve d'ailleurs longtemps l'image d'un quartier « maudit ». Pourtant, en 2005, la Communauté Urbaine de Bordeaux et la ville organisent une consultation d'aménageurs/concepteurs sur la base d'un nouveau plan guide d'aménagement. Le groupement lauréat emporté par Bouygues Immobilier se compose d'une équipe de maîtrise d'œuvre urbaine de renommée (les architectes Christian Devillers & associés, les architectes urbanistes Brochet-Lajus-Pueyo et Signes paysagiste). L'objectif : redonner un souffle et une chance de réussir à un quartier en composant un espace multifonctionnel chargé de relier (peut-être même réparer) le nord de la ville à Bordeaux. Ginko sera le premier écoquartier d'une ville qui entrevoit son avenir millionnaire à l'échelle de la métropole.

L'enjeu était donc de taille. Ginko devait être un exemple à suivre. Une ambition affichée et justifiée au regard de la dimension du projet. Ces objectifs ont pour contrepartie un niveau d'exigence élevé à la fois du côté des fabricants de la ville, élus et professionnels, et des habitants, résidents ou non de Ginko. Plus de 300 000 m² de surface de plancher sur 32 hectares, 10 ans de chantier, 4 phases. Ce sont les 4 principaux chiffres de cette opération hors norme. 10 ans pour construire un morceau de ville c'est à la fois court en termes de montage et long pour celui qui vit un chantier au quotidien depuis son installation. Ginko c'est aussi l'inauguration d'une nouvelle phase de l'urbanisme à la bordelaise, qui se distingue par la recherche perpétuelle d'innovations en termes de composition, d'espaces publics et d'architecture, mais aussi de modes de vie et de fabrication du projet urbain. Des options qui ne font pas toujours l'unanimité. Les critiques relayées notamment par la presse témoignent d'un décalage entre le ressenti de certains habitants et les intentions initiales portées par le projet.

¹ Prix de la sobriété énergétique et des énergies renouvelables du ministère de l'Ecologie, de l'Energie, du développement durable et de la Mer (2009), Trophée de la qualité sociale du Syndicat national des aménageurs lotisseurs (2011), Pyramide d'argent de l'innovation pour l'îlot Saint-Exupéry & Pyramide d'argent de l'esthétique pour l'îlot Canopée de la Fédération de la promotion immobilière régionale (2012), Lauréat de la mention « engagé dans la labellisation écoquartier » décerné par le ministère de l'Egalité des territoires et du Logement (2013), Trophée emploi Bordeaux de l'entreprise citoyenne 2014 catégorie diversité et égalité des chances pour la démarche sociétale et économique (2013), Prix d'architecture Agora 2014 de la Ville de Bordeaux dans les catégories logement privé pour Canopée, tertiaire pour le siège social d'Aquitania et bâtiment industriel pour la chaufferie Ginko/Cofely (2014)

Le décryptage de ces messages apparemment contradictoires apparaît dès lors fondamental d'autant que cela interroge sur la manière dont se construit l'histoire d'un lieu, sa réputation.

Ce sont ces sujets qui ont guidé la démarche proposée par l'a-urba dans le cadre de son programme de travail. Cette forme d'évaluation « in itinere » est assez novatrice à la fois sur son principe et sur les méthodes proposées. Quatre enquêtes, des croisements et une synthèse pour tenter de dépasser le discours parfois trop idyllique du « marketing » urbain et celui souvent alarmiste des médias pour révéler le récit du Ginko vécu par ses habitants. L'ambition : mieux comprendre le fonctionnement des lieux, la place et le rôle de l'écoquartier Ginko à Bordeaux et tirer des enseignements sur les processus de production de la ville.

Cette démarche a été menée en lien avec les services de la Ville, de la Métropole et en particulier la mairie de quartier Bordeaux Maritime.



11 MÉTHODES ET OBJECTIFS

1I Méthodes et objectifs

L'enquête « Vivre à Ginko » repose sur le croisement de quatre méthodes alliant approche quantitative et qualitative. Observation sur les réseaux sociaux, expression individuelle par questionnaires, récits en face à face et parole collective de groupes témoins, quatre temps complémentaires pour faire le portrait d'un territoire en construction. Quand l'approche quantitative permet la mesure d'un phénomène, l'approche qualitative vise à comprendre les expériences personnelles.

Chaque méthode apporte selon l'éclairage collectif ou individuel un zoom sur des problématiques quotidiennes et urbaines. Analyses et synthèse se sont construites par itération en procédant par étape et en retenant chaque fois les grands enseignements. Décodages...

1.1 Données de cadrage – Ginko en quelques chiffres

Quand la Cub et la Ville de Bordeaux lancent en 2009 le projet urbain intitulé « Bordeaux 2030 : vers le grand Bordeaux, une métropole durable », elles fixent leurs ambitions pour les projets d'aménagement. Ginko a émergé sur ce principe. Inscrit dans le périmètre de la ZAC des Berges du Lac, Ginko se définit comme le premier écoquartier de Bordeaux. Au-delà de l'objectif environnemental au sens global du terme, Ginko présente la particularité de s'inscrire dans une démarche partenariale entre la collectivité et un aménageur privé. Cette approche public-privé répondait à la fois aux nouvelles modalités de l'urbanisme négocié et au contexte de rationalisation des budgets des collectivités. En reposant sur des formes de contractualisation inédites de collaboration, cette démarche participe également au renouvellement des outils de l'aménagement pour une métropole qui se donne pour objectif l'atteinte d'un million d'habitants à horizon 2030. Après mesure de publicité et mise en concurrence, la concession d'aménagement a été attribuée à l'aménageur privé Bouygues. La Communauté urbaine de Bordeaux (devenue Bordeaux Métropole) a eu en charge l'élaboration du cadre de cohérence générale (schéma de développement de Bordeaux Nord et orientations programmatiques), la définition des conditions de sa réalisation (choix du projet, de la procédure, désignation du lauréat, négociation du partenariat) et le suivi global de l'opération. Bouygues a eu pour mission la coordination du projet et sa faisabilité. Comme pour tout projet, la question du montage opérationnel et économique s'est située en amont. La programmation a permis d'articuler objectifs et contenus en mesurant la faisabilité spatiale du projet et ses conditions économiques et opérationnelles d'exécution. C'est cet exercice qui a déterminé les arbitrages et le modèle économique. La mise en œuvre suppose la mise en responsabilité financière du porteur de projet qui tout en se garantissant la rentabilité économique de l'opération doit tenir compte des orientations politiques.

Confier ce chantier à un aménageur privé était à la fois un pari et le gage d'une obligation de résultat.

Programmation

- > 32 hectares
- > 300 000 m² de surface de plancher
- > 2 700 logements
- > 7 000 habitants en 2020
- > 20 000 m² de bureaux
- > 29 000 m² de surfaces commerciales
- > 2 000 emplois
- > 40% d'espaces publics et paysagers
- > 4.5 hectares de parcs
- > 3 canaux
- > 50 parcelles de jardins partagés
- > Des équipements petite enfance, scolaire, un centre d'animation, un gymnase, une église, une chaufferie biomasse, un EPHAD

Ginko, un programme de logements ambitieux en matière de mixité

La typologie des logements est assez hétérogène en fonction des secteurs. Le Sud est plus orienté accession sociale et maîtrisée. Le Nord est le seul à disposer d'une offre en chambres et résidences. Le secteur central compte un nombre majoritaire de logements en accession libre.

L'enquête a été menée hors chambres et résidences. Il est donc opportun de regarder à cette étape de la construction la répartition des produits logements en trois catégories pour la comparer aux autres.

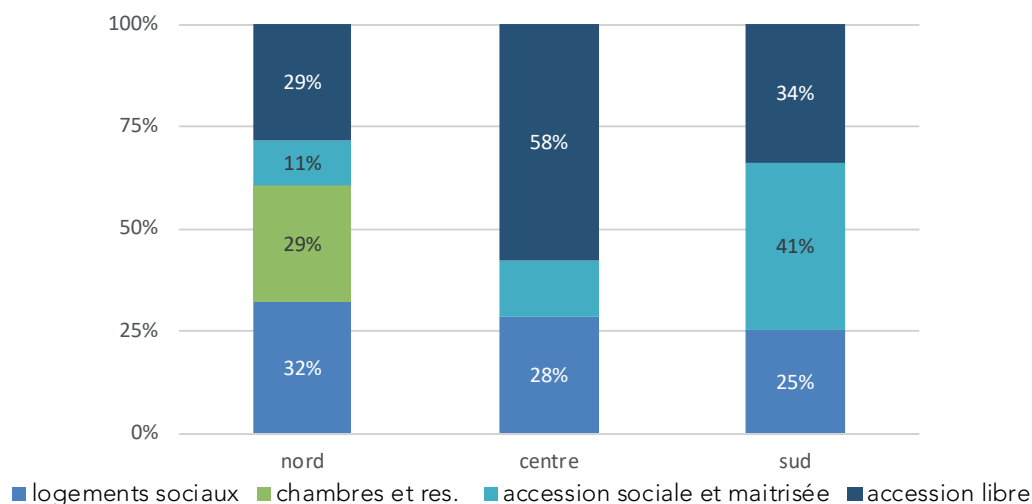
Ainsi, hors chambres et résidences, le secteur Nord se compose de :

- 40% d'accession libre
- 15% d'accession sociale et maîtrisée
- 45% de logement social.

Nous ne disposons d'aucune information sur le taux d'occupation et la vacance.

Graphique 1. Typologie des logements en trois secteurs sur Ginko en 2017

Sources : ville de Bordeaux, traitement a'urba



1.2 Déclinaisons des méthodes : quatre méthodes pour une enquête « qualité urbaine »

1.2.1 L'analyse de réputation

Méthode et objectifs

Soucieuse d'apporter un regard neuf et objectif sur Ginko, l'a-urba a commandé au cabinet Keyrus Digital une analyse de sa réputation à partir d'un outil de « social listening¹». Cette technique permet un traitement des contenus des réseaux sociaux et d'observation des tendances. Son application à Ginko a permis de donner des clés de compréhension du contexte par :

- > L'écoute, l'analyse et le décryptage de ce qu'il se dit à propos de l'écoquartier Ginko sur les médias en ligne durant 24 mois, soit entre le 30 avril 2015 et le 30 avril 2017,
- > Une meilleure interprétation des décalages ressentis autour de l'opération Ginko,
- > Une appréciation du niveau de satisfaction des habitants à travers leurs prises de parole sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram...) et de mettre à jour les points forts et les points de vigilance,
- > Et l'identification des « faiseurs d'opinions », leurs messages et leurs influences.

Période d'enquête : entre avril 2015 et avril 2017

1.2.2 Le questionnaire

Méthode et objectifs

Une enquête questionnaire adressée aux résidents de Ginko dans leur boîte aux lettres a permis de caractériser globalement les pratiques habitantes et d'apprécier leur niveau de satisfaction à différentes échelles sur les thématiques logement, espaces publics, environnement, équipements, services et usages. Cette méthode a été privilégiée, car elle garantit l'anonymat et donne à chaque habitant la possibilité de s'exprimer.

Période d'enquête :

18 septembre 2017 : distribution du questionnaire dans toutes les boîtes aux lettres du quartier par les services de la ville.

13 octobre 2017 : recueil des derniers questionnaires remplis dans les boîtes mises à disposition au centre d'animation Sarah Bernhardt et à la maison Ginko.

¹ Cette méthode empruntée au marketing mesure la réputation globale des marques en temps réel avec une couverture des médias sociaux incontournables (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram...) et une analyse fine des communautés d'influence.

Chiffres clés

- > 175 ménages ont répondu au questionnaire.
- > 12% de taux de participation à l'enquête (sur 1 486 logements, hors EPHAD et chambres).
- > 43% des répondants se sont portés volontaires pour participer à des ateliers et/ou des entretiens pour aller plus loin dans les échanges.
- > 16 îlots interrogés : un taux de participation de 3% à 19% par îlot. L'information recueillie ne peut donc faire l'objet d'une exploitation à l'immeuble ou à l'îlot. Un regroupement en trois secteurs et un redressement ont été appliqués pour garantir le traitement de l'échantillon et le respect du secret statistique.

La sectorisation retenue reste cohérente avec les phases de construction du quartier.

Carte 1. Périmètres d'analyse des réponses au questionnaire.

Sources : ville de Bordeaux, traitement a'urba



Phase 1 : 2010/2013 = centre

Phase 2 : 2011/2016 = Sud

Phase 3 : 2012/2017 = Nord

Phase 4 : 2015/2020 = autres

Nord : 61 questionnaires, soit 35% de l'ensemble des répondants

Centre : 60 questionnaires, soit 34% de l'ensemble des répondants

Sud : 54 questionnaires : soit 31% de l'ensemble des répondants

Sources : ville de Bordeaux – traitement a'urba

1.2.3 Les groupes focus

Méthode et objectifs

Quatre ateliers de 2h/2h30 se sont tenus au café Ginko & Co, place Jean Cayrol, afin de faciliter la venue des participants. Ils visaient à écouter la parole habitante pour approfondir le diagnostic des questionnaires et de l'enquête e-réputation. De plus, ils mettent en évidence les systèmes de valeurs et les représentations des habitants de Ginko.

Période d'enquête : Les ateliers ont eu lieu les 26, 27, 28 et 29 mars 2018.

Les quatre sujets des groupes focus :

- > S'installer et vivre à long terme à Ginko : tester le niveau d'ancrage des habitants de Ginko. Déterminer les invariants, ce qui fait repère, accroche, attache, définit ce lieu aujourd'hui et demain en esquisant les raisons qui les feraient en partir.
- > La qualité des logements : appréhender le niveau de satisfaction des habitants de Ginko concernant leur lieu de résidence (logement et immeuble), leurs besoins, les difficultés rencontrées (défaut de conception des logements, malfaçons constatées après livraison, relations de voisinage), et leurs souhaits (amélioration).
- > La pratique des espaces publics : connaître les pratiques dans et à proximité immédiate de Ginko, relever les points de satisfaction et d'insatisfaction.
- > Ginko dans la ville : comprendre comment les habitants se situent, situent Ginko par rapport à son environnement immédiat et à Bordeaux.

Les quatre principes retenus pour l'animation :

- > Ne pas définir Ginko de fait comme un quartier, mais le laisser être défini par les habitants
- > Développer une thématique différente par groupe
- > Disposer d'un temps d'animation commun à chaque groupe (« Ginko II ») pour partager les arguments atouts/faiblesses, les étayer en permettant une fenêtre d'expression libre en fin d'atelier
- > Une écoute bienveillante, sans préjuger et une parole libre dans le respect et l'écoute de l'ensemble des participants.

1.2.4 Les entretiens individuels

Méthode et objectifs

28 entretiens individuels¹ de type semi-directif de 30 minutes à 2 heures ont été réalisés auprès d'habitants, d'élus et de professionnels et techniciens. Cette méthode permet de comprendre la fabrication des récits sur le quartier et d'affiner les problématiques en jeu.

Période d'enquête : Les entretiens ont eu lieu entre février et avril 2018.

Objet des entretiens

- > Les réalités des pratiques dans Ginko
- > Les sources de satisfaction et/ou de mécontentement
- > Les causes et moyens de remédiation proposés

Cette analyse lexicométrique simplifiée (graphique 2) conduite sur la totalité des entretiens apporte un regard sur les mots les plus souvent employés par les personnes interrogées, permettant de mettre en avant leurs préoccupations.

¹ 7 élus ; 15 professionnels ; 6 habitants

Tableau 1 - fréquences des termes utilisés

Sources : a'urba

OCCURRENCES - FREQUENCES					
Elus		Professionnels		Habitants	
Mots	Fréquence	Mots	Fréquence	Mots	Fréquence
quartier(s)	114	Bouygues	13	quartier	143
Ginko	68	Bordeaux	93	gens	127
Aubiers	37	problèmes	81	problème	95
parents	36	Aubiers	73	enfants	89
habitants	30	vie	69	école	66
école	28	place	66	parking	58
Bordeaux	25	chauffage	66	Aubiers	53
crèche	24	logements	60	temps	53
projet	24	partie	59	résidence	52
espaces	23	enfants	59	place	52

Les habitants ont utilisé le terme « quartier » 143 fois en tout, les élus l'ont utilisé 114 fois, les professionnels l'ont utilisé moins de 50 fois.

1.2.5 Articuler les échelles de la qualité urbaine : groupes focus et entretiens

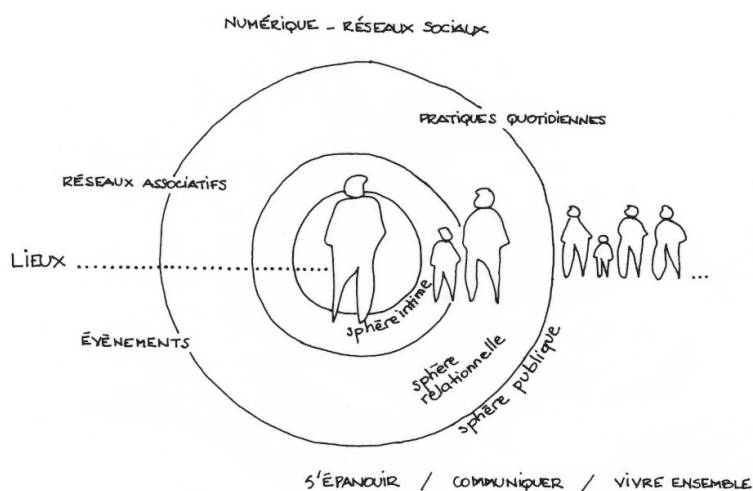
L'enquête Ginko favorise une entrée par l'individu, par l'observation de ses pratiques et la compréhension de ses ressentis. L'objectif est de percevoir son rapport aux lieux et aux liens pour :

- > Trouver ce dont il a besoin : approche fonctionnelle et programmatique ;
- > Pouvoir entrer en relation avec les autres : approche sociale ;
- > Se sentir bien : approche sensible ;

Les méthodes « groupes focus » et entretiens s'intègrent dans l'approche « qualité urbaine » développée par l'a-urba depuis 2016.

Schéma 1 – approche qualité urbaine / qualité de vie

Sources : a'urba



1.3 Profil des participants

Le profil des participants diffère en fonction des méthodes employées. L'objectif est moins la représentativité d'un échantillon que la diversité d'un panel, à l'image de Ginko.

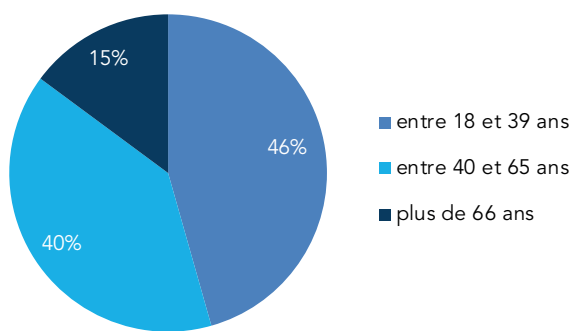
175 répondants au questionnaire

Genre, âge et taille des ménages

- > **63%** des répondants au questionnaire sont des femmes.
- > **46%** des répondants ont moins de 39 ans.
- > **39%** des ménages répondants sont composés de deux personnes, et 34% de plus trois personnes.

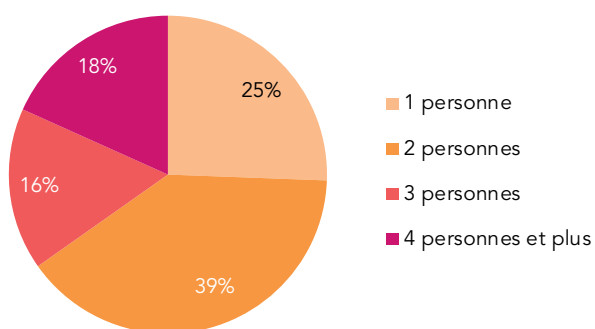
Graphique 2. Âge des répondants à l'enquête

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



Graphique 3. Taille des ménages des répondants à l'enquête

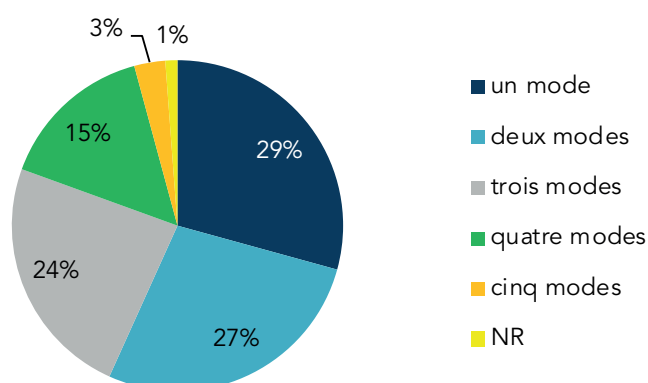
Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



Mobilités

Graphique 4. Nombre de modes de transport utilisés par les répondants

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba

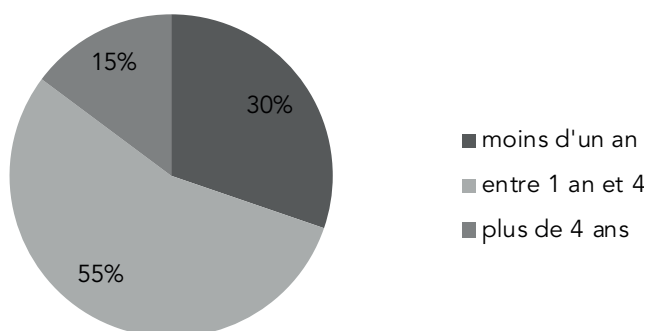


56% des personnes interrogées utilisent un à deux modes de transports (principalement le tramway et la voiture). Dans Ginko les personnes se déplacent surtout à pied.

Statut d'occupation, ancienneté dans le logement, taille des logements occupés

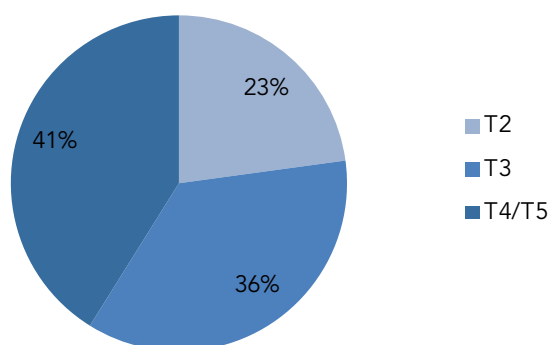
Graphique 5. Ancienneté dans le logement

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



Graphique 6. Taille des logements occupés par les répondants

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



66% des répondants sont locataires ou colocataires et 34% sont propriétaires.

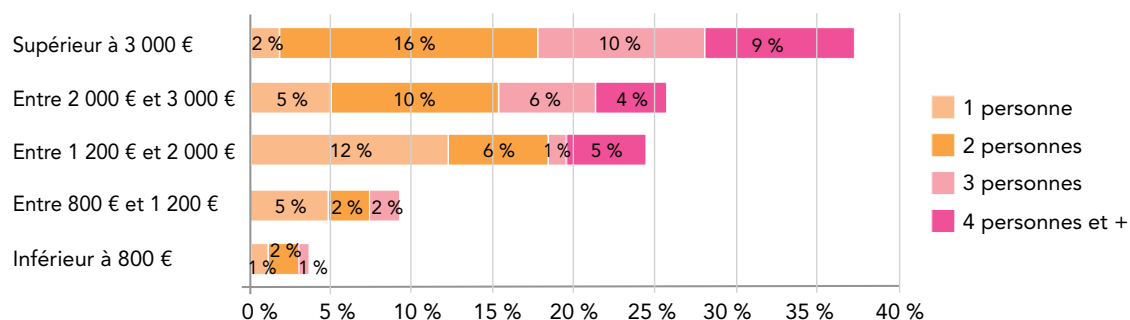
Revenus et activités

36% des ménages répondants ont des revenus supérieurs à 3 000 € par mois.

39% des ménages répondants ont des revenus inférieurs à 2 000 € par mois.

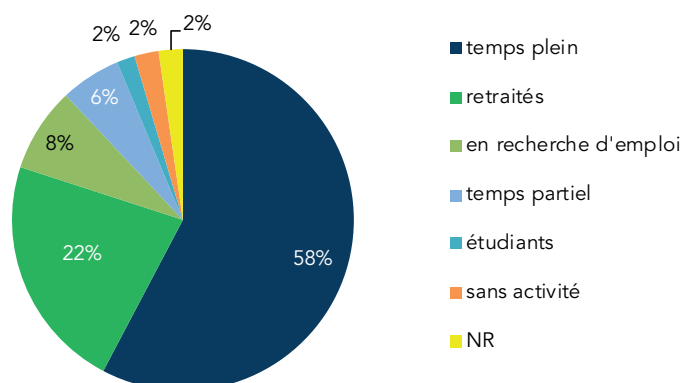
Graphique 7. Revenus en fonction de la taille des ménages répondants

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



Graphique 8. Activité principale des ménages répondants

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



64% exercent une activité à temps plein ou partiel, 22% des ménages sont retraités. Seuls 2% sont étudiants.

Liste des personnes ayant répondu à un entretien semi-directif

28 personnes interrogées, plus de 30 heures de paroles récoltées sur Ginko

Élus :

M. Duchène, M. Njikam, Mme Siarri, Mme Cuny, Mme Fronzes, Mme Touton, Mme Collet.

Acteurs locaux :

Bordeaux Métropole et ville de Bordeaux (collectes des déchets, entretiens voirie et entretiens espaces verts : Mme Roques, M. Calzetta, M. Hirigoyen.

Aménageurs : M. Sauvage et M. Nardy (Bouygues).

Gestionnaires et bailleurs sociaux : M. Daniel (Foncia, Mme Bensacq (Aquitanis), M. Clermont (Mésolia), M. Lamy (Aful), M. Serret (Square et Hashford, M. Vidal (agence immobilière du Lac).

Éducation nationale : Mme Pierroux.

Police nationale : M. Krust.

Centre d'animation Sarah Bernhardt : Mme Dardaud.

Café Ginko & Co : Mme Piquet.

Cofely : M. Chansarel.

Habitants :

Six habitants interrogés.

Panel des groupes focus

30 habitants se sont portés volontaires après l'enquête par questionnaire ou se sont inscrits sur la liste de diffusion de la mairie. Le recrutement s'est effectué par mail, contact téléphonique et par voie d'affichage dans le quartier.

Les 2/3 des habitants ayant participé au panel groupe focus sont des propriétaires.

La parole recueillie est celle des volontaires, de personnes investies ou d'habitants qui souhaitent partager leur avis. La difficulté de l'enquête par questionnaire est qu'elle ne permet pas le recueil de la voix des plus vulnérables. Les relais associatifs pour permettre cette mise en relation n'ont pas été mobilisés dans le cadre de cette enquête.

21 CROISEMENTS



2I Croisements

En dehors de l'enquête e-reputation, pour faciliter la lecture et éviter les redondances, nous avons opté pour une approche croisée des résultats recueillis à chaque étape. Les paroles prononcées par les techniciens et les élus seront distinguées de celle des habitants, qui est majoritaire, par la mention « professionnel/élu » en lien avec le verbatim retenu. L'analyse est scindée en grandes thématiques.

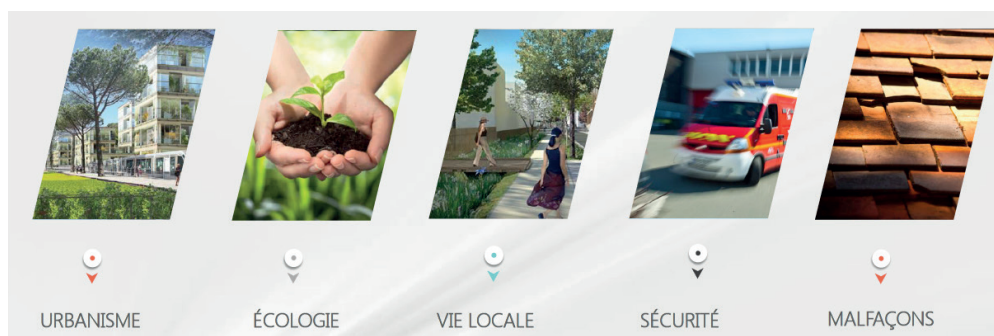
2.1 Écouter le bruit de fond

2.1.1 Une enquête e-réputation pour sonder la rumeur

Pour apporter un éclairage et réunir des éléments de contextualisation, une analyse de réputation du quartier Ginko a été menée. Cette méthode empruntée au marketing mesure la réputation globale des marques en temps réel avec une couverture des médias sociaux incontournables (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram...) et une analyse fine des communautés d'influence.

Les enjeux de cette première étape étaient les suivants : écouter, analyser et décrypter ce qu'il se dit à propos de l'écoquartier Ginko sur les médias en ligne. Cette analyse couvre la période d'avril 2015 à avril 2017. Elle permet de comprendre et d'interpréter les décalages ressentis autour de l'opération Ginko; d'apprécier le niveau de satisfaction des habitants à travers leurs prises de parole sur les réseaux sociaux .

Pour mieux cibler l'analyse, les cinq thèmes ont été retenus :



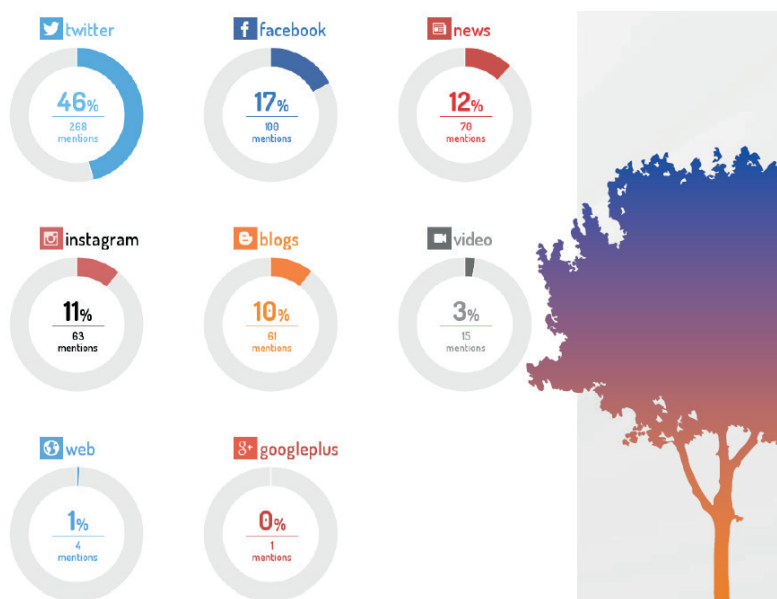
Le premier traitement a permis la remontée de 22 870 mentions entre le 30 avril 2015 et le 30 avril 2017 concernant les termes : urbanisme, écologie, vie locale, sécurité et malfaçon sur l'ensemble des réseaux sociaux, soit tout territoire confondu, dont 4 277 mentions du terme « éco-quartier ».

Sur la période : **568** mentions portent sur Ginko, dont :

- > **77%** à tonalité négative
- > **19%** à tonalité positive
- > **4%** neutre
- > **3** influenceurs ont pu être identifiés, dont 2 à tonalité négative.

Schéma 2 – répartition des mentions « Ginko » par type de média

Sources : enquête e-reputation Ginko cabinet Keyrus pour le compte de l'a-urba. 2017



Les mentions renvoient au nombre de références explicites à Ginko. En termes de retombées médiatiques, plusieurs supports sont représentés. Néanmoins, Twitter se distingue nettement en représentant 46% des mentions totales liées à Ginko, soit 268 mentions. Il faut souligner que Twitter est un réseau social très utilisé pour critiquer. Par conséquent, il n'est pas étonnant de constater un nombre important de mentions relatives à l'incident du balcon sur ce média. À noter que la plupart des mentions virulentes proviennent des mêmes personnes.

Ensuite, une centaine de mentions proviennent de Facebook et notamment de la page « Les cauchemars du lac ». Celle-ci est animée par un groupe d'habitants mécontents (214 personnes la suivent). Les principaux messages de revendications sont relatifs aux dites « malfaçons » du quartier, mais il y a très peu d'interactions entre les habitants sur ces sujets. Le volume de mentions est lié au nombre de publications qui émanent de la personne administrateur de la page et non de mentions/commentaires laissés sur ces publications.

Les « news » désignent les retombées de la presse online. Elles représentent 12% des mentions et sont principalement liées à l'incident d'août 2015.

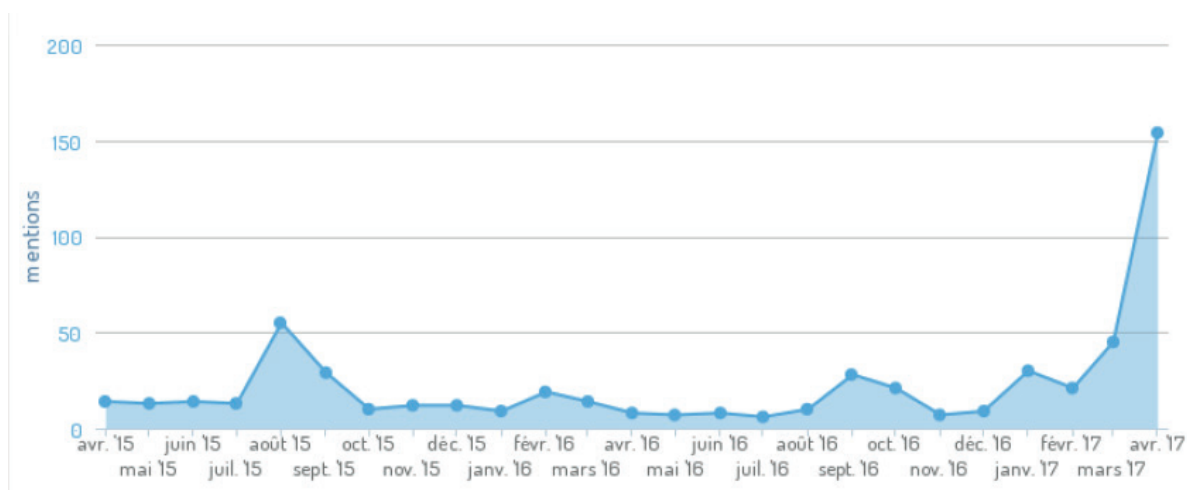
11% soit 63 mentions viennent d'Instagram qui est un réseau social basé sur le partage de photographies (les mentions sont rarement négatives).

Enfin, 10% soit 61 mentions sont apparues sur des blogs ou des forums. Elles sont également liées à l'accident du balcon.

Bien que territoire tout récemment aménagé, son histoire s'est cristallisée autour d'un événement ayant eu un fort retentissement et dépassant largement le cadre bordelais. Il y a eu deux pics de publications significatifs, le premier en août 2015 (55 mentions) et le deuxième en avril 2017 (154 mentions). Le premier pic est lié à cette chute de balcon. Le second pic en avril 2017 est un bruit de fond, les sujets des mentions sont plus hétéroclites avec une dominante sur les déchets.

Graphique 9. fréquence des mentions « Ginko » entre avril 2015 et avril 2017

Sources : enquête e-reputation Ginko cabinet Keyrus pour le compte de l'a-urba. 2017



Les mentions plus positives sont photographiques (via Instagram notamment) et mettent en valeur le lac et le caractère « nature » de l'environnement de Ginko. L'endroit semble être très apprécié, car les internautes le qualifient comme étant « l'un des plus beaux endroits de Bordeaux ». Une personne cite « On a quand même un beau cadre de vie ». Les habitants publient de belles images. Le design et l'urbanisme sont des sujets d'intérêt. Les thématiques liées au développement économique et à l'attractivité du territoire favorisent et encouragent la publication de mentions plus positives. Parmi les notions associées à Ginko, on retrouve celle d'« écoquartier » et « Bouygues Immobilier ».

Les principaux influenceurs

Les principaux influenceurs sont originaires de Bordeaux. Le premier influenceur est le compte Twitter de la ville de Bordeaux, suivi de Sud-ouest, Bordeaux Métropole et France3 Aquitaine.

Les contenus des profils des influenceurs comme Michèle Delaunay ou Peter Birss ont pu être examinés avec précision. Le nombre de « followers »¹ permet de mesurer leur influence sur les réseaux, notamment 31 456 followers pour Michèle Delaunay et 25 680 followers pour Peter Birss. Michèle Delaunay est à l'époque députée de la seconde circonscription (Bordeaux) de la Gironde, élue au Parti Socialiste. Ses principales critiques portent sur les malfaçons, les pratiques commerciales avec les promoteurs immobiliers. Peter Birss se présente comme un habitant et à la fois un expert en architecture. Il a été très présent et virulent sur les réseaux sociaux pendant la période étudiée. Ses critiques portent sur de nombreux sujets sans hiérarchie : malfaçons, entretien du quartier, Bouygues Immobilier, les SDF... Ils se font essentiellement le relais des médias sur des sujets à portée négative.

¹ Les followers, ou « suiveurs », sont des internautes qui suivent un profil et/ou des actualités sur internet. En général, le terme follower est utilisé sur le réseau social Twitter, représentant une personne abonnée à un compte qui n'est pas le sien. Les personnes « suivies » en nombre sont dites « influenceurs ».

Tableau 2 . principaux « influenceurs » entre avril 2015 et avril 2017

Sources : enquête e-reputation Ginko cabinet Keyrus pour le compte de l'a-urba. 2017

	Name	Localisation	Score	Ranking	Mentions	Following	Followers	Klout	Tweets	Listes
1	 Bordeaux	bordeaux, fra	20	 10	2	2 185	195 836	82	11 173	1 068
2	 Sud Ouest Bordeaux	bordeaux	9	 9	1	1 304	99 754	63	28 331	699
3	 Bordeaux Métropole	bordeaux	45	 9	5	5 394	70 943	55	7 676	604
4	 France3 Aquitaine	aquitaine	8	 8	1	1 907	44 374	59	40 563	789
5	 Michèle Delaunay	bordeaux	56	 8	7	3 479	31 456	58	38 171	802
6	 Peter Birss	bordeaux, fra	128	 8	16	157	25 680	36	1 050	31
7	 Vincent Feltesse	bordeaux	8	 8	1	2 518	17 054	51	10 862	500
8	 France Bleu Gironde	bordeaux	16	 8	2	1 026	16 184	63	53 535	504
9	 CNEWSMatinBordeaux7	bordeaux	8	 8	1	330	12 618	53	7 941	385
10	 Bouygues Immobilier	NA	40	 8	5	726	11 233	56	3 077	326

Après la chute du balcon, Ginko est devenu une cible politique et médiatique. Cela se lit par une surreprésentation des mentions. A l'inverse, les thématiques écologiques et de développement durable sont peu représentées et peu associées à Ginko.

Il se dit en marketing qu'un consommateur satisfait le dit à 5 personnes tandis qu'un consommateur insatisfait le dirait à 10 personnes. Et cet adage semble en adéquation avec les résultats de cette première enquête qui finalement montre qu'indépendamment de la « crise du balcon », il y a peu de verbatims négatifs de la part des habitants en lien avec la qualité de vie générale dans leur quartier. Mais cette première analyse révèle aussi des décalages. Un premier apparaît entre les arguments de vente du projet et la réalité de la vie dans le quartier. Un second se joue entre d'une part l'opinion, les rumeurs, la réputation qui présente Ginko comme une erreur de l'urbanisme et d'autre part des habitants qui ont des choses à dire certes, mais qui globalement trouvent une certaine satisfaction à y vivre. Une intuition confirmée dès les premiers ateliers avec les habitants.

2.1.2 La première perception de Ginko : une surprise

En effet, le mot « surprise » est revenu assez régulièrement dans les propos des habitants. Cette surprise peut être bonne, un quartier beau, agréable... Elle peut aussi faire référence au caractère impressionnant du chantier :

« La première fois, notre résidence n'était pas construite (...) J'ai eu peur ... j'ai vu beaucoup de béton (...) ça m'a impressionné »

« J'étais très surpris, ça faisait des années que j'étais pas allé dans ce quartier ça avait changé, il y a des immeubles, c'est vraiment surprenant et malgré tout je me disais je n'habiterai jamais à côté des Aubiers parce que mauvaise réputation et puis avant c'était la zone... ça n'avait rien à voir ... ma vision a changé. Le premier appartement qu'on a vu on l'a pris »

« Moi c'était waouh très agréablement surpris parce que je passais tous les jours en bus, puis en tram parce que je bosse à côté... les bâtiments étaient très rapprochés j'en avais une vision plutôt bof... et quand j'ai commencé à m'y intéresser, j'ai commencé à me balader, j'ai été très agréablement surpris d'abord par le lac, le petit canal, les petits magasins, super découverte ! »

« Bordeaux c'était pas un choix, par contre Ginko c'était un choix ! Une fois que Bordeaux était obligatoire, on avait des critères, un cahier de charges nous aussi : accessible, école à proximité... plein de choses comme ça, on a présélectionné plusieurs endroits on est venu voir sur un week-end et en plus il pleuvait et ici on est arrivé et on s'est dit ah ouais c'est sympa ici, si on se plaît sous la pluie ça devrait aller, une super surprise ! »

Le choix Ginko : un quartier bien placé, accessible, bien doté en espaces verts et avec des prestations logement intéressantes.

L'installation à Bordeaux et Ginko est rattachée au fait de « se sentir bien », associée « au cadre de vie » et au « niveau de services ». Ginko se définit comme un « village » nature, calme, connecté, où il y a « bientôt presque tout » : « Ici on est en même temps ailleurs et en même temps à Bordeaux », « C'est un village », un « quartier tranquille », « c'est agréable », « Moi je suis là depuis 20 ans, j'ai beaucoup déménagé, ici j'ai trouvé mon bonheur, ce lac apporte énormément », « Il y a des grandes surfaces et des petits commerces », « On fait les courses à pied ».

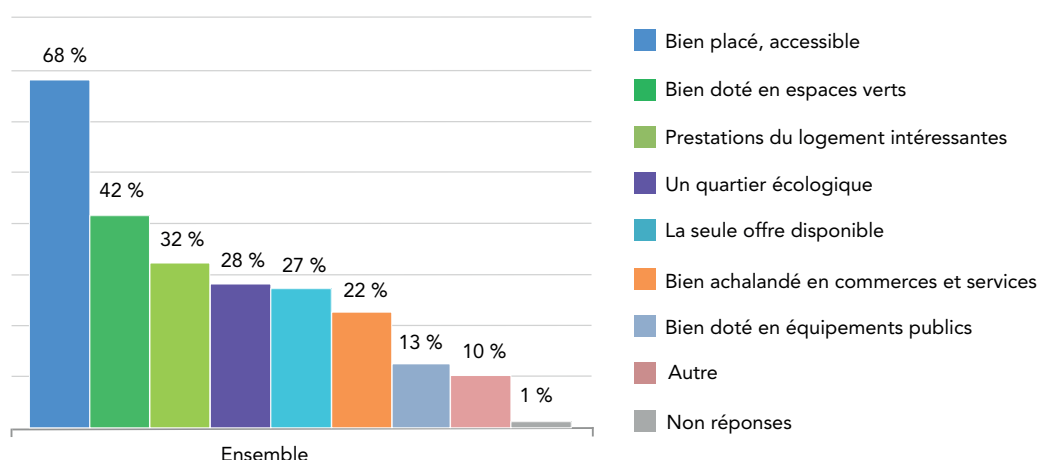
L'accessibilité du quartier est un vrai atout. Elle était recherchée par de nombreux participants aux groupes focus. L'emplacement/la localisation de l'opération Ginko permet d'habiter dans un environnement « nature », à proximité du lac et d'être bien connecté par le tramway au centre-ville de Bordeaux : « On a attendu que le tram soit installé pour venir, car on a qu'une voiture », « Les transports commodes (tramway) », « Je n'utilise presque pas ma voiture » « moi j'ai vendu la mienne », « L'autoroute est juste à côté, Auchan aussi ».

Ces paroles qui viennent confirmer les résultats du questionnaire :

« Vous habitez Ginko parce que c'est... » ? Les répondants pouvaient faire trois choix parmi 8 propositions. 56% ont coché 3 cases, dont les trois premiers critères sont « bien placé, accessible », « bien doté en espaces verts » et « prestations du logement intéressantes ». 23% n'ont coché qu'une seule case et ont mentionné en premier lieu « seule offre disponible » (à noter que ces derniers sont tous locataires), et ensuite « bien placé, accessible ». 68% des répondants ont sélectionné comme facteur déterminant le fait que le quartier Ginko était « bien placé, accessible ».

Graphique 10. « Vous habitez Ginko parce que c'est... »

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba

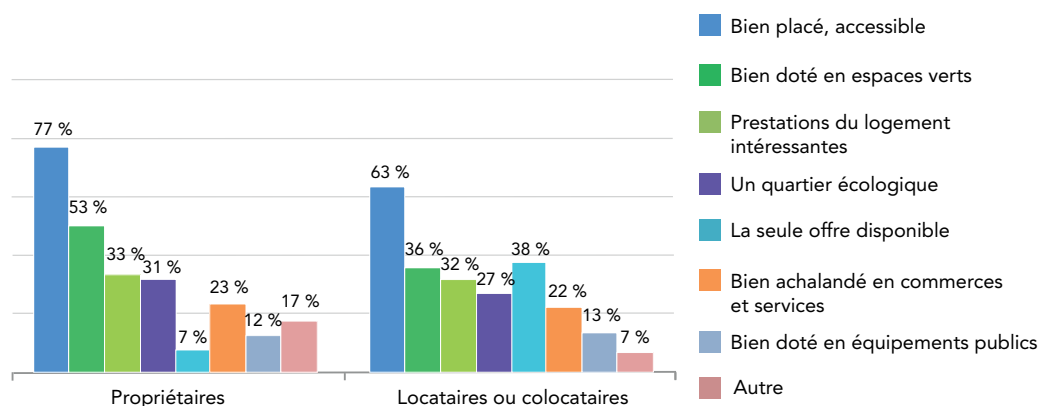


L'emplacement du quartier, son accessibilité et son cadre de vie doté en espaces verts, priment dans le choix de s'installer à Ginko. Les questions liées spécifiquement à la qualité du logement et à l'offre sont citées seulement par un tiers des répondants.

Les nuances apparaissent au prisme des statuts d'occupation des répondants et des secteurs dans lesquels ils habitent. L'accessibilité et la présence des espaces verts sont davantage mentionnées par les propriétaires que par les locataires. Les locataires sont plus nombreux à évoquer qu'ils ont choisi Ginko parce que c'était la seule offre disponible.

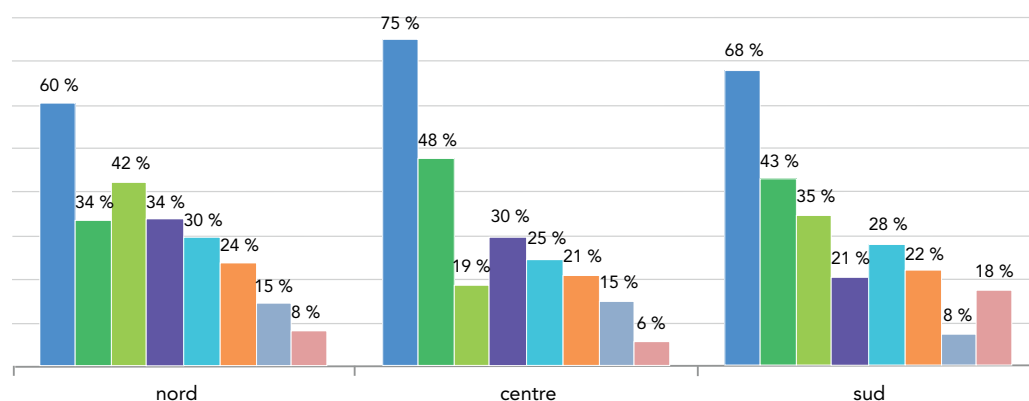
Graphique 11. « Vous habitez Ginko parce que c'est... » selon le statut d'occupation

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



Graphiques 12. « Vous habitez Ginko parce que c'est... » selon le secteur

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



Lorsqu'on croise les points forts de Ginko pour les répondants en fonction du secteur dans lequel ils habitent, l'accessibilité reste le premier critère, avec une part plus forte dans le secteur central. La présence des espaces verts arrive en seconde position pour les secteurs Centre et Sud. Sur le secteur Nord, ce sont les « prestations du logement » qui viennent immédiatement après l'accessibilité. C'est dans ce même secteur que la volonté d'être dans un « quartier écologique », et « la seule offre disponible » sont les plus citées. Ce secteur compte la part de répondants locataires et l'offre en logements locatifs sociaux les plus importantes.

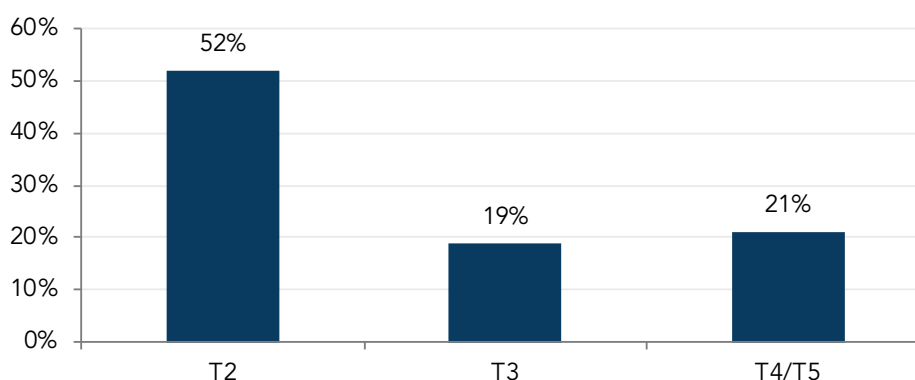
« La seule offre disponible » : l'indice d'une tension sur le marché des petits logements locatifs ressenti à Ginko

La proposition de réponse « seule offre disponible » est plus spécifique au locatif. Le croisement avec la typologie de logement révèle qu'elle est significative pour les locataires de T2. C'est aussi, rappelons-le, la réponse la plus courante chez les habitants qui n'ont choisi qu'une seule modalité. En effet, plus de la moitié des personnes qui occupent un T2 y font référence, alors que les occupants des T3 et des T4/T5 l'évoquent respectivement à 19% et 21%.

NB : Dans le secteur Nord, 34% des répondants occupent des T2. Près de la moitié des répondants des secteurs Centre et Sud occupent des T4 et plus.

Graphique 13. Vous habitez Ginko parce que c'est ... « la seule offre disponible »

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



Ce résultat est affiné par les discours de certains habitants au cours des ateliers ou des entretiens individuels :

« Moi j'ai pas eu le choix, trouver une location n'a pas été facile donc j'en ai trouvé une, j'ai choisi la ville (pas l'appartement ndlr) »

« Initialement plus le choix d'un de mes fils que mon choix propre, moi j'avais cherché de l'autre côté, à Bastide, mais je n'ai rien trouvé. (...) ce qui m'a décidé c'est que ça fait des années que j'avais envie de laisser mon auto et j'ai vu que c'était possible »

« Quand j'ai vu le quartier, j'ai dit oula! Il va falloir que j'enlève les peurs de mon épouse, moi je peux me plaire dans énormément d'endroits, la première chose c'est qu'on cherchait un appartement dans une grande ville qui entrerait dans notre budget ; on n'a pas trouvé ailleurs »

Ginko, « c'est mieux que ce qu'on croit ! »

Les habitants sont unanimes sur un point : Ginko est mieux que ce que l'on perçoit de l'extérieur :

« On croise des gens il nous le demande, vous habitez ici, qu'est-ce que vous en pensez ? Ils ont des mauvais a priori sur le quartier. Je dis que c'est bien et que c'est mieux que ce qu'ils croient »

« ... en fait c'est des préjugés »

S'installer c'est aussi faire un choix guidé par exemple par « des raisons familiales ou professionnelles » entre compromis, refuge et destination choisie.

« Un côté pratique » : « Bordeaux est très petit quand on vient d'une capitale, mais c'était assez pratique avec le train »,

« Nous (...) on cherchait un point médian par rapport à nos enfants ; on en a à Rennes, à Paris, à Toulouse. Toulouse c'était plus compliqué pour les autres enfants »

« Climatique » : « ...je cherchais un climat où il fasse moins froid qu'à Genève et qui change »,

« La proximité à l'océan » : « Il y a la proximité avec la mer... en tout cas c'est pour ça que j'ai décidé de rester, pas de venir, de rester »

« Et il y a le lac à côté, on peut se promener ».

Choisir (ou pas) Ginko c'est habiter un lieu et en premier un logement. Un thème qui a été très discuté à la fois dans les questionnaires et les entretiens. Un atelier lui a été consacré.



2.2 Les grands thèmes de débats

Logement, vie de quartier, déchets, stationnement, vivre ensemble, voisinages, autant de sujets abordés collectivement et individuellement. Le croisement de l'ensemble des méthodes donne une lecture très nourrie allant au-delà du simple constat. Décryptages.

2.2.1 Le logement : une conception appréciée, mais à ajuster

Ginko, c'est d'abord un programme neuf. Les objectifs initiaux relatifs aux logements et à leur qualité étaient triples : innovation, confort, basse consommation. Des objectifs devant répondre à la fois au cahier des charges d'une labellisation écoquartier, aux normes de construction respectant la réglementation thermique en vigueur et aux enjeux du plan programme de la ville et de la métropole pour la construction du premier écoquartier bordelais. Dans les discours politiques, Ginko est aussi la promesse d'un geste architectural et technique, créateur d'identité et d'innovation. Quels sont les points de vue des habitants six ans après les premières livraisons ?

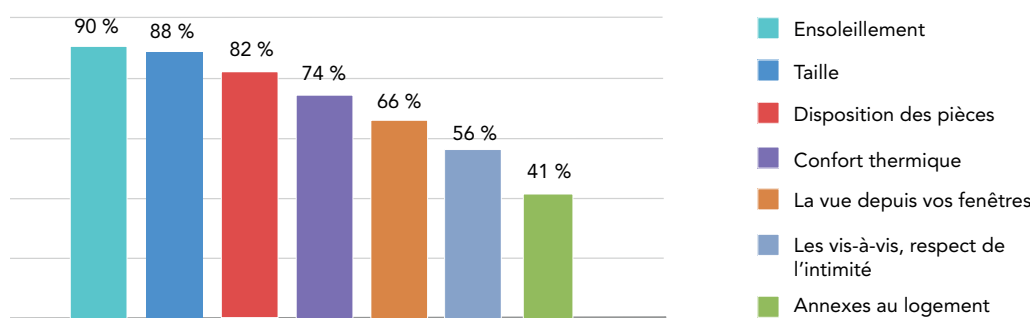
Les points forts

Des habitants globalement satisfaits de leur logement, malgré un manque de pièces annexes.

80% et + des répondants sont satisfaits de leur logement : (88%) en apprécient la superficie et (82%) la configuration. 73% le considèrent globalement bien conçu.

Les répondants au questionnaire sont dans l'ensemble plutôt satisfaits : de l'ensoleillement (90%), de la taille et de la disposition des pièces et même du confort thermique (74%). Les points pour lesquels le niveau de satisfaction est plus faible sont les annexes au logement à 41%.

Graphique 14. Satisfaction par rapport au logement (= « satisfait » + « tout à fait satisfait »)
Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



Pour plusieurs habitants, l'expérience résidentielle correspond à leurs attentes. Lors des groupes focus notamment, de nombreux points ont été soulevés portant sur le confort (thermique, accessibilité, luminosité, propreté), la dimension et la composition des logements (intérieur et extérieur), la tranquillité (insonorisation, sécurité), la qualité de réalisation des constructions (matériaux, malfaçons), les relations de voisinage (bruit, vis-à-vis, saleté, comportement).

Des volumes bâtis appréciés - L'aménagement d'ensemble de l'opération avec des immeubles hauts offre des vues dégagées vers le lac, une diversité architecturale, des jardins suspendus en cœur de résidence. L'orientation des appartements dispose fréquemment de balcons/loggia qui favorisent des vues dégagées pour un grand nombre de résidents.

Des logements clairs et spacieux... avec parfois des défauts d'agencement - Une grande partie des logements décrits par les habitants sont lumineux, ce qui correspond également à leurs besoins. La composition des logements avec de larges ouvertures permet une bonne clarté des habitations et des espaces extérieurs généreux (terrasses, jardins). Les logements ont été décrits comme spacieux. Ils disposent également d'espaces extérieurs permettant de vrais usages (plantations, prise de repas, détente en extérieur) :

« Lumineux » « spacieux » « vue panoramique sur le parc Bülher ».

« Et à Ginko on peut voir loin, dominer »

« Ce que j'apprécie particulièrement c'est que j'ai une perspective, j'ai la vue sur le canal, avec de la verdure »

« De notre fenêtre on voit le pont d'Aquitaine, du balcon le pont Chaban-Delmas, le panorama a été une bonne surprise »

Toutefois, des participants rapportent que les espaces intérieurs de leur logement ne sont pas toujours bien agencés (ex : problème d'ouverture de portes qui ne peuvent s'ouvrir en même temps sans être coincées).

Tableau 3. Niveau de satisfaction par rapport au logement

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba

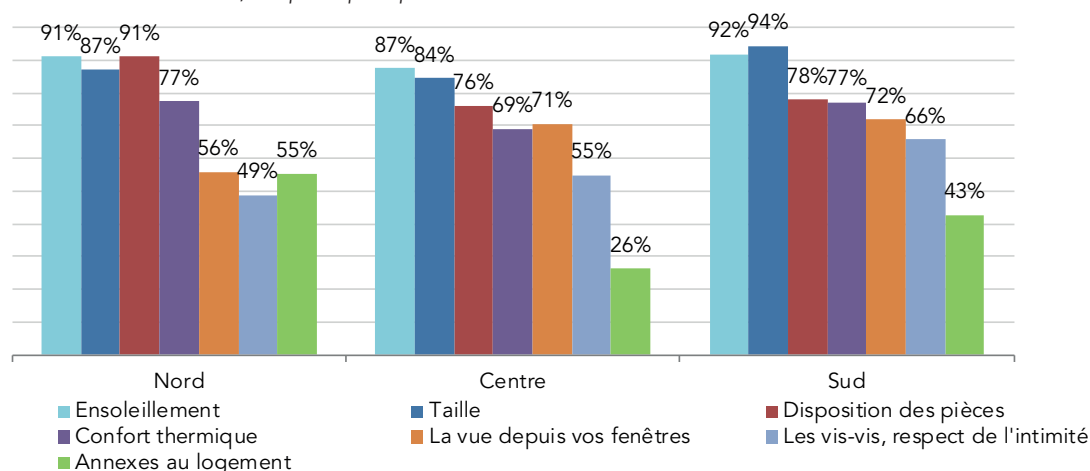
	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Tout à fait satisfait	Non-réponse
Ensoleillement	5%	4%	40%	50%	1%
Taille du logement	0%	9%	46%	43%	3%
Disposition des pièces	3%	13%	45%	37%	2%
Confort thermique	9%	14%	40%	34%	3%
La vue depuis vos fenêtres	11%	24%	32%	34%	/
Les vis-vis, respect de l'intimité	14%	30%	35%	21%	/
Annexes au logement	23%	16%	27%	14%	20%

Certains commentaires évoquent le manque d'un cellier, de placards. Cette insatisfaction est plus fréquemment rencontrée dans le secteur central (cf. ci-après). Le traitement du vis-à-vis et la vue depuis les fenêtres ne sont pas appréciés par près de la moitié des répondants. C'est notamment le cas dans la partie Nord du quartier.

Les tendances sont globalement les mêmes sur l'ensemble du quartier. Le secteur Sud est le plus apprécié par les répondants concernant le traitement des logements. Les annexes au logement s'avèrent plus problématiques sur le secteur Centre. Le vis-à-vis et la vue depuis la fenêtre enregistrent un niveau de satisfaction plus faible dans le secteur Nord du quartier.

Graphique 15. Satisfaction par rapport au logement (= « satisfait » + « tout à fait satisfait ») par secteur

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



Propriétaires/locataires - s'ils se montrent globalement plus satisfaits que les propriétaires concernant le quartier dans son ensemble, en revanche les répondants locataires montrent une moins grande satisfaction de leur logement sur le traitement du vis-à-vis et la vue depuis les fenêtres que les propriétaires occupants.

Tableau 4. Niveau de satisfaction par rapport au logement selon le statut d'occupation

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba

Satisfaction globale par rapport au logement	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Tout à fait satisfait	Non réponse
Locataire et colocataires	10%	16%	38%	31%	6%
Propriétaires	8%	14%	38%	38%	3%

En dehors des « annexes au logement » et du « confort thermique », les propriétaires ayant répondu à ce questionnaire sont davantage satisfaits que les locataires (cf. ci-dessus). 31% des locataires en moyenne sont « tout à fait satisfaits » contre 38% « satisfaits ». Ils sont 26% à être peu ou pas satisfaits. 38% des propriétaires se disent « tout à fait satisfaits » et 38% « satisfaits ». Ils sont 22% à être peu ou pas satisfaits.

La qualité architecturale du site est louée et se pense de manière assez globale : « *Globalement c'est qualitatif, j'ai visité des appartements très bien. Peut-être qu'ils ne nous ont pas montré ceux qui étaient moins bien (...). J'ai trouvé que certains appartements étaient innovants, lumineux, avec de grandes hauteurs, je trouve cela vraiment agréable* »

(professionnel/élu). La densité est considérée comme bien traitée par les acteurs rencontrés.

Les points faibles

Une hétérogénéité architecturale qui divise, une remise en cause du caractère BBC, des problèmes de bruit, de malfaçons, d'encombrants, de chauffage et de son coût.

Ginko, un ensemble d'îlots trop ou pas assez hétéroclite. Si la majorité des personnes rencontrées considère que l'ensemble architectural est agréable, d'aucuns cependant regrettent « *qu'il n'y ait pas un peu plus d'hétérogénéité des matériaux, des couleurs* » alors que certains considèrent que l'ensemble est peut-être trop divers : « *j'ai quelques doutes sur le côté hétéroclite. Je préfère, mais c'est mon avis personnel, des choses plus sobres dans certains cas, des choses moins colorées. Je pense que dans certains des projets, il y a des effets de mode* » (professionnel/élu).

Une remise en cause de la dimension écologique des logements. Que ce soit au cours des ateliers, des entretiens ou des questionnaires, les habitants ont remis en cause la norme BBC, qui leur semble adaptée pour le chauffage des habitations en hiver, mais ne fonctionne pas en été avec un effet de trop de chaleur accumulée. « *Les appartements ont été vendus comme BBC, mais je doute fortement* », « *Les immeubles fonctionnent comme des bouteilles thermos !* ». Certains matériaux agiraient comme des capteurs de chaleur, à quoi s'ajoute parfois l'absence de stores dans certains immeubles.

Les nuisances sonores

La question acoustique/phonique est revenue à plusieurs reprises lors des trois phases de l'enquête : mauvaise isolation phonique entre logements, bruits constatés au sein des résidences et réverbération acoustique entre immeubles, nuisances nocturnes au loin.

54% des répondants questionnaire subissent des nuisances sonores provenant de l'extérieur, et 25% depuis l'intérieur de l'immeuble. On constate que le secteur Nord subit davantage de nuisances sonores extérieures que les autres.

2

Propos renforcés par les habitants en groupes focus : « *Bruits extérieurs : travaux à côté* »

« *Le passage du tram : nuisance sonore : le cours du Québec étant long, le tram accélère, roulant sur des lattes de bois cela fait résonance donc bruit* »

« *Au niveau bâtiment, on entend à travers les murs* »

Tableau 5. Appréciation du niveau des bruits extérieurs selon le secteur

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba

Appréciation bruits extérieurs	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Tout à fait satisfait	Non-réponse
Secteur Nord	32%	29%	26%	10%	2%
Secteur Centre	21%	28%	43%	8%	0%
Secteur Sud	15%	36%	40%	10%	0%

Tableau 6. Appréciation du niveau des bruits au sein de l'immeuble selon le secteur

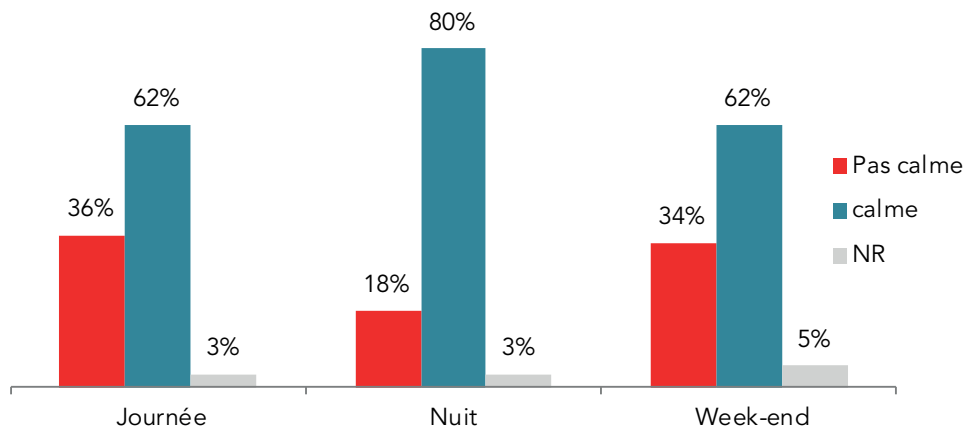
Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba

Appréciation par rapport aux bruits au sein de l'immeuble	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Tout à fait satisfait	Non-réponse
Secteur Nord	8%	13%	52%	23%	4%
Secteur Centre	15%	14%	40%	31%	0%
Secteur Sud	14%	8%	55%	23%	0%

En ce qui concerne les périodes, les nuisances sonores sont plutôt recensées la semaine en journée et le week-end. L'appréciation concernant la nuit est plutôt favorable.

Graphique 16. L'environnement extérieur de votre logement est-il calme ?

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



Le Nord est le secteur où les répondants sont relativement les moins satisfaits en journée et le week-end. Sont évoqués principalement les travaux dans les commentaires libres du questionnaire.

Les malfaçons¹

69% des répondants ont constaté des malfaçons dans leur logement et 52% en observent également dans les parties communes de leur immeuble.

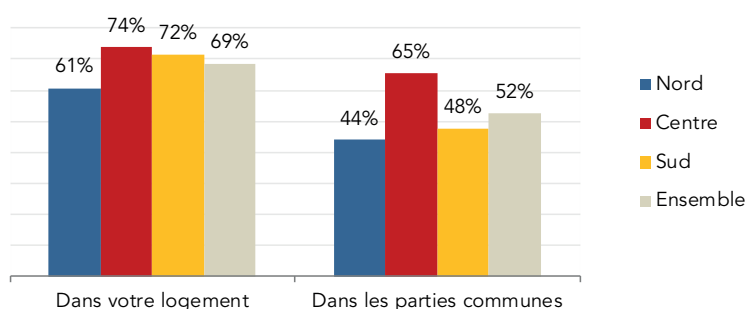
« Trop de mauvais points pour ce logement, grande déception de ma part. J'oubliais également les malfaçons. C'est pourquoi je ne compte pas m'y attarder. » (habitant)

« Ce qui a peut-être précipité ces familles à partir c'est les malfaçons, les fuites d'eau, les problèmes de chauffage, l'affaire du balcon, etc. Rien qu'au centre d'animation, 11 fuites d'eau depuis le début. Dans un quartier neuf on ne peut pas imaginer qu'il y ait des problèmes de chauffage, notamment en plein hiver, ça a contribué à la mauvaise image du quartier et ce relayé par la presse, ce qui a certainement freiné l'arrivée de nouvelles personnes » (professionnel/élu).

Des mentions de malfaçons plus ou moins importantes selon les secteurs. Nombre de répondants constatent des malfaçons dans leur logement et dans les parties communes des immeubles où ils résident. S'ils restent fréquents partout, ces constats semblent varier selon les secteurs. Dans le secteur Centre, la part des répondants constatant des malfaçons dans le logement s'élève à près des 3/4 d'entre eux et 65% dans les parties communes. Le constat de malfaçons dans le logement reste élevé dans le secteur Sud, avec 72%. Dans la partie Nord, les constats de malfaçons sont moins fréquents.

Graphique 17. Avez-vous constaté des malfaçons ? (Réponse : oui)

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



Cette variation du nombre de malfaçons mentionnées, ici lors du questionnaire, est évoquée en entretiens par les professionnels qui estiment que la qualité du bâti et des matériaux employés ne serait pas de même niveau partout:

« À noter qu'il y a des bâtiments où nous n'avons pas de problèmes »

« On le voit bien qu'il y a des bâtiments qui sont mieux traités que d'autres et qui par conséquent vieilliront mieux que d'autres. Certains matériaux n'ont pas été traités pour durer dans le temps, comme des éléments de bois extérieur »

« Aujourd'hui les normes sont de plus en plus contraignantes, mais les matériaux utilisés ne sont pas appropriés, comme le bois qui vieillit vite et est difficile d'entretien »

« Par exemple tout récemment, sur la résidence Gaya qui a peine 5 ans, il y a de nombreux radiateurs qui se percent dû à une mauvaise qualité. Le problème dans ce cas de figure, c'est qu'il y a une intervention des pompiers, le logement est inondé, ce n'est pas rien »

¹ Il paraît important d'approfondir ce qui est entendu par « malfaçon », dont la gravité ne saurait être vérifiable par cette enquête. Ces malfaçons vont de problèmes d'infiltration d'eau à la fragilité des matériaux, en passant par des problèmes de thermostat. Des amalgames peuvent être faits entre malfaçons réelles et des défauts considérés comme acceptables selon les règles du DTU (document technique unifié) : « il y a une règle d'usage, c'est la règle de l'art, on dit qu'une rayure sur un vitrage, si on ne la voit pas à moins d'un mètre, elle est considérée comme ne perturbant pas. (...) C'est comme un carrelage, il y a une tolérance de 2 millimètres par mètre, (...) Allez l'expliquer à quelqu'un ! Il y en a qui ont du mal à comprendre. On peut comprendre qu'il dise : la rayure existe, j'ai acheté un logement neuf, donc le logement n'est pas neuf puisqu'il y a une rayure. Je veux que vous me le changiez. En face, l'entreprise dit au promoteur : non, je ne vous la change pas, vous le savez très bien. » (professionnel/élu)



« À Gaya, il y a des volets en bois qui n'ont pas tenu, il faut tous les remplacer, mais ça prend beaucoup de temps ».

Des dégâts des eaux

Des acteurs évoquent qu'il y a « beaucoup d'infiltrations, des dégâts des eaux, les problèmes de chauffage », il y aurait « environ 20% des logements qui ont des infiltrations ». « Il y a une sous-estimation des besoins en distribution d'eau au sein des immeubles ». Lors des groupes focus et des entretiens, les habitants ont parlé souvent d'infiltrations au niveau des balcons : « Au mois de décembre, j'ai commencé par des infiltrations d'eau de pluie dans mon séjour, les baies vitrées. (...). Face à notre séjour, on se retrouve avec de l'eau quand il pleut, on ne peut pas ouvrir et aller sur notre balcon. Il faut racler pour retirer l'eau. Ensuite, c'était la mauvaise période, 2017, intempéries, tempêtes, vent, on a tout eu ».

D'autres relativisent arguant que dans le neuf il y a davantage de garanties pour que le problème soit résolu : « Il a pu y avoir des fuites d'eau, par exemple. J'ai eu le cas dans les deux (logements). Nous, on n'a pas eu d'infiltrations, mais notre voisine du dessous a eu des infiltrations et ça ne venait pas de chez nous, ça venait d'une partie commune. Ça s'infiltrait dans son plafond, et ça goûtait. Ce sont des choses qui arrivent. Je dis à chaque fois que l'avantage, quand on est dans du neuf, c'est que c'est pris en compte par un dommage ouvrage, la garantie décennale (...). Des fois, on se dit : oui, ce n'est pas normal, c'est neuf, ça ne devrait pas ! Des infiltrations, dans le neuf ou dans l'ancien, il y en a toujours. (...) Des histoires comme le balcon qui tombe, ça arrive, tout le monde en parle encore alors que ça a deux ans, que c'est réparé ».

« Des malfaçons, il y en a. On a un problème d'infiltration, mais on sent qu'il y a une réaction de Bouygues. C'est récent, ce n'est pas très grave. Et Bouygues a réagi assez vite, on a déclenché l'assurance ».

Chauffage/eau chaude : un coût élevé et mal accepté par les habitants, des dysfonctionnements, et des délais de traitement mal supportés.

Les habitants considèrent qu'ils paient des charges en eau chaude/chauffage trop élevées. Ils ne comprennent pas comment est calculé le coût de l'abonnement avec le fournisseur d'énergie, ni même comment fonctionne ce système : « Le système biomasse, on ne comprend rien ! » « L'abonnement coûte 5 à 6 fois plus cher que la consommation ».

Des défauts d'informations seraient visés au moment de la vente : « Un autre problème à souligner est la façon dont les notaires ont vendu les logements de Ginko. L'argument était l'écoquartier avec un système de chauffage ENR (fait à partir de bois), mais sans réellement expliquer toute la complexité d'un contrat de fourniture de chaleur avec un opérateur privé comme Cofely, avec des systèmes de révisions de prix, de tarifs régressifs, un montage compliqué ». (professionnel/élu)

L'opérateur explique avoir travaillé sur la communication : « Nous avons ainsi créé un site internet, organisé des visites de chaufferie, des plaquettes explicatives, on a essayé de faire de la communication plus à destination des propriétaires d'appartements. Des communications spécifiques que nous avons mises en place très vite, le problème est qu'à chaque nouvel arrivant, il faut refaire cette démarche explicative, ce n'est pas comme un quartier déjà existant, à chaque fois qu'un nouvel immeuble est livré, il y a de nouveaux arrivants ».

Par ailleurs est remis en cause le système de facturation par des habitants et par un autre professionnel :
« Les premiers qui sont arrivés là, ils paient beaucoup plus cher les premières annuités, sans compter qu'eux, ils vont payer pendant 20 ans. Alors que les derniers arrivés, comme le quartier a dérivé en date, vont être installés en 2021 et ne vont payer que pendant 10 ans, avec des mensualités plus faibles. Ça, c'est absolument illégal ».

Un problème de distribution au niveau des sous-stations dans les immeubles.

Selon un acteur interrogé, les problèmes de chauffage ne sont pas liés à la chaufferie en elle-même, mais à son raccordement aux différents lots. En somme les complications viendraient des sous-stations et de la configuration complexe du réseau, avec des îlots dont les caractéristiques peuvent être très différentes : « Quand je parle de problèmes de chauffage, vous avez des bâtiments dans lesquels vous avez des gens qui ont chaud, tout chauffage éteint, ils ont 25 à 30° chez eux. À côté de ça, vous en avez qui ont du mal à monter à 20°. Dans chaque îlot, vous avez des systèmes différents, donc c'est une catastrophe. Il y en a qui ne fonctionnent pas. Il y en a qui, avec la chaufferie, ont l'eau chaude. Il y en a qui ont des panneaux solaires et d'autres qui n'en ont pas. Il y a de tout. Il n'y a pas eu une conception du début à la fin ». (professionnel/élu)

« Ils (les habitants) mélangent deux sujets, le réseau de chaleur en lui-même et la façon dont la chaleur est diffusée dans leur immeuble. (...) lorsqu'ils considèrent qu'ils sont mal chauffés, ce n'est pas du tout un problème de réseau de chaleur, en 5 ans on n'a jamais eu une minute de rupture de réseau de chaleur, par contre ils peuvent être dans des immeubles récents qui ont des malfaçons sur le système de chauffage ». (professionnel/élu)

Des pannes, des dysfonctionnements... et des délais d'intervention qui exaspèrent les concernés.

Lors des groupes focus, des habitants expliquent qu'ils ont subi des pannes de chauffage ou bien des dysfonctionnements. Le gaspillage d'eau lié au temps d'écoulement nécessaire pour avoir de l'eau chaude est, selon eux, une aberration pour un quartier écologique. Des épisodes sont jugés assez problématiques, notamment en hiver.

« Le chauffage. Un coup sur deux, nous l'avons. Étant donné que nous sommes sous garantie de deux ans et demi, du moment qu'il y a un technicien qui se déplace – mais il met un mois pour venir, le transfert de message se fait très mal – le temps qu'il arrive, j'ai eu durant la période des fêtes 2017, au réveillon, 15° pendant 3 semaines. » (habitant)

« Et il leur a fallu un mois, donc les gens sont exaspérés. Souvent, c'est l'exaspération et les délais de traitement, ce n'est pas la gravité du petit bobo, c'est le fait de ne pas avoir de réponse (...) » (habitant)

Il arrive parfois que cela soit une question d'appropriation du nouveau matériel par les habitants :

« Le thermostat d'ambiance du logement qui équilibrait l'ensemble des radiateurs, il y avait une notice assez compliquée à lire, mais le radiateur marchait bien. C'était juste un problème de programmation de l'outil de régulation du chauffage dans le logement. Donc, on avait un faux bobo qui a mis un mois à être réparé. Donc, pour savoir la vérité sur les malfaçons, on va avoir beaucoup de mal. Il y a malfaçon et malfaçon »

Des questions de sécurité qui semblent bloquer le bon fonctionnement des équipements communs.

45% des répondants sont insatisfaits vis-à-vis des encombrants (lieu de stockage dans l'immeuble parfois absent ou fermé, dépôts dans la rue...).

C'est un point majeur d'insatisfaction relevé par l'analyse du questionnaire, qui a tendance à se répercuter sur les trottoirs des espaces publics. Certains immeubles ne possèdent pas et/ou ne donnent pas accès à un local encombrant. De fait, les répondants relèvent que cette impossibilité d'utiliser ce type d'espace entraîne des dépôts sauvages.

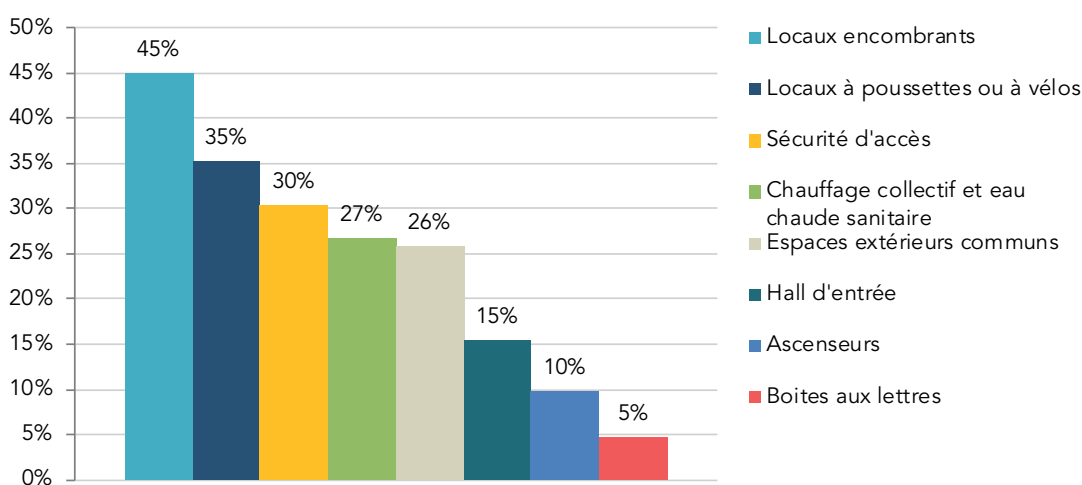
2.2.2 Ginko, un écoquartier ?

Ginko a été conçu comme le modèle d'une démarche pionnière pour Bordeaux de construction d'un écoquartier. Cette ambition se lit dans l'ouvrage « Ginko, l'écoquartier du Lac de Bordeaux » dans les propos de François Bertière, PDG de Bouygues Immobilier : « *Ginko est un archétype du quartier de la ville contemporaine, innovant, respectueux de l'environnement, agréable à vivre, adapté aux modes de vie et aux nouveaux usages de la société* »¹.

Une qualification que l'on retrouve au cours des entretiens individuels, avec une notion répétée pas moins de 50 fois et validée par quelques interlocuteurs : « ... *c'est effectivement un écoquartier. On peut discuter pendant des heures sur ce qu'est un écoquartier. Il est très bien desservi, il a beaucoup d'espaces verts, naturels, un parc, des canaux, quand on s'y balade on voit que la nature y est et sera présente, il faut bien entendu un peu de temps pour prendre sa place, se développer* » (professionnel/élu).

Pour un projet comme Ginko, entre le projet initial et la programmation finale, il y a eu des ajustements. Si la réflexion a été menée de manière itérative entre la ville et l'aménageur Bouygues, cette contractualisation et les adaptations du projet initial n'ont pas toujours été bien comprises par les Bordelais et les futurs résidents. C'est un des points saillants des entretiens qui peut se résumer en une interrogation : Ginko, écoquartier ?

Graphique 18. Les points d'insatisfaction dans les communs (réponses = « pas du tout » + « peu satisfait ») Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



Le logement est donc un sujet majeur des échanges. Si les problématiques de malfaçons, de nuisances sont relayées, elles ont une incidence relative sur les agréments. Autre thème essentiel, la vie au quotidien dans l'écoquartier Ginko. Quels sont ses spécificités, ses principaux atouts, ses faiblesses ?

¹ François Bertière in Editio, Bouygues Immobilier, Ginko, l'écoquartier du lac de Bordeaux, ed. Archibooks, Paris, 2014.

Ecoquartier, une philosophie partagée ? De l'aveu de tous, Ginko est une opération exemplaire à l'échelle de la métropole. Seulement, le label écoquartier est questionné par l'ensemble des acteurs interrogés sur les dimensions sociale, économique et environnementale : *« Si les nouveaux quartiers qu'on construit sont vraiment des écoquartiers, et qu'ils développent du lien social, ils ne devraient pas se limiter à leur seule entité et devraient se raccrocher au reste. On a confondu le nom avec ce qui est vécu, avec le territoire sur lequel ils s'inscrivent. (...) on n'a pas été jusqu'au bout du raisonnement du développement durable : on n'a pas pensé les usages qui sont censés aboutir à une amélioration du lien social par exemple tel que : « Il y a les Aubiers, ce n'est pas ce qu'on a fait de mieux à l'époque, mais on va réfléchir ensemble selon les principes d'un écoquartier ». (...) On a plutôt proposé « c'est parfait ici, mettez-vous dans un appartement et c'est super » nous confie un acteur quand un autre précise « Ce que je peux dire en tant que professionnel, les premiers arrivants recherchaient quelque chose, ils sont venus avec une certaine philosophie dans le premier écoquartier de Bordeaux : du vivre ensemble, de l'écologie ». Le caractère pionnier est assez relayé : « Il y a des gens qui sont venus habiter à Ginko, parce que c'est un écoquartier, parce qu'il y a le tram et ils n'ont pas de voiture » (professionnel/élu).*

La densité du projet qui a longtemps été critiquée par les observateurs à la vision du plan-masse est assez peu discutée voire défendue eu égard au label écoquartier *« Après, si on dit écoquartier, on n'est pas si haut que ça en termes de hauteur de bâtiment. Il y a des écoquartiers où les hauteurs de bâtiment sont largement plus hautes.*

L'idée de réduire l'empreinte au sol, on monte en hauteur pour mettre plus de monde. Ici, c'est écoquartier, oui, mais pas tant que ça au niveau du nombre d'étages de bâtiment. On est à 9 étages maximum en hauteur. Et tous ne font pas 9 étages » (professionnel/élu).

Pour d'autres, la dimension d'écoquartier relève plutôt de la manœuvre politicienne : *« ça s'est déclenché quand Alain Juppé était ministre de l'Environnement et de l'Écologie. Il a fallu qu'il fasse un écoquartier dans sa ville. (...) Il faudra qu'on m'explique en quoi le quartier est écologique » (professionnel/élu).* Et finalement le compte n'y est pas *« J'ai dit au maire que ce n'était pas un écoquartier pour l'instant, que c'était un quartier poubelle. » (habitant) ; « J'ai l'impression de vivre dans la cité. Ce côté sympa d'écoquartier, j'ai du mal à le retrouver. En plus, quand on a acheté, Bouygues ne nous absolument pas dit qu'il allait y avoir un foyer Adoma qui est au bout. Depuis que les Voiles du lac ont été livrées, c'est devenu sale. C'est devenu sale, ce quartier. » (habitant).* Ces perceptions vont souvent de pair avec une assimilation des adaptations du projet à des arrangements suspects : *« Ici, ça a été conçu par Bouygues et Bouygues continue de s'en occuper. D'ailleurs, ça ne s'appelle plus Bouygues aménagement, mais Urba maintenant. Ça fait partie des spécificités, ils se cachent derrière beaucoup de choses. » (professionnel/élu).*

Un vade-mecum de l'écoquartier *« (...) on a vendu un écoquartier neuf et formidable, donc les gens s'attendent à un quartier formidable, or les atouts du quartier sont principalement sur le plan des fonctionnalités. Cela explique en partie les problèmes sur les déchets. Un écoquartier, ça ne veut pas dire « les gens feront tout à votre place ». Les gens ont des devoirs et ces services qui leur permettent de les faire. Vous êtes dans un écoquartier, cela engage aussi à produire moins de déchets » rappelle un interviewé.*

Mais pour certains, le défaut de compréhension et de mise en responsabilité des habitants relève de la promotion qui a été faite en amont : entre rêves *« On a vendu du rêve à nos clients parce qu'on était persuadé que ce rêve prenait un sens avec ce quartier. La réalité du rêve, ils l'ont au niveau de l'urbanisme, au niveau des espaces ; mais après, la vraie vie prend sa place dans ce rêve. La vraie vie, ce sont les problèmes de voisinage, de sacs-poubelle sur le trottoir, les gamins qui crient, trois ou quatre têtes à claque ou têtes brûlées dans le quartier. Par contre, comme il y a la concentration là encore,*

c'est toujours le même sujet : les trois gamins qui foutent le bazar, ça devient un enfer » (professionnel/élu). Et une démarche peu (ou pas) expliquée. Le fonctionnement de la chaufferie est même remis en question : « C'est une aberration, parce que tous les bâtiments dans un écoquartier sont des bâtiments BBC, des bâtiments à basse consommation, donc des bâtiments qui ne consomment pas d'énergie pour chauffer. S'ils étaient bien conçus avec pompes à chaleur et panneaux photovoltaïques, ils seraient capables d'être en énergie positive, c'est-à-dire de refournir leur énergie. Donc, à quoi ça sert d'avoir une chaufferie collective si on conçoit des bâtiments capables de fournir de l'énergie ? »

Un professionnel résume ainsi pour nuancer : « Là encore, on est dans la pédagogie : écologie ne veut pas forcément dire économe. C'est-à-dire qu'à la base, un logement qui est bien isolé doit consommer moins d'énergie, mais comme on est sur un quartier neuf, il y a aussi des équipements neufs à amortir.

Si on veut mettre en place une gestion de qualité des déchets ou des ordures, de l'espace public, ça coûte. Il faut vraiment qu'on arrive à partager ça dans la notion d'écoquartier. Un écoquartier, ça a des avantages, mais ça a aussi des coûts » (professionnel/élu).

Si bien que comme cela a été dit dans les groupes focus « il y a d'autres personnes qui sont parties déçues du quartier pour vivre ailleurs ; déçu à leur arrivée de l'écoquartier du fait de ce qui se passait : guerre entre propriétaires et locataires ; des personnes qui n'avaient pas du tout la philosophie écoquartier ». Une argumentation qui met également à jour la problématique locataire/propriétaire, parc privé/parc social comme source de difficulté dans la mise en service et la gestion du parc.

Ginko, un quartier ? D'autres vont même plus loin en interrogeant la notion même de quartier : « La notion même de « quartier » pour ce genre de projet urbain est-elle légitime ? ... Sont-ils réellement des quartiers ? » se demande un acteur. Et d'ajouter « Ginko n'est pas plus un écoquartier qu'ailleurs. Il est assez semblable à tous les nouveaux quartiers qui poussent comme des champignons » (professionnel/élu)

2.2.3 Le quotidien, l'animation, la vie de « quartier »

Ce point aborde trois thématiques inhérentes à la qualité de vie dans le quartier : la qualité des espaces verts et des espaces publics, l'appréciation de l'offre en équipements, commerces et services et l'animation globale. Les problèmes de propreté et de stationnement, véritables points de fixation, seront détaillés.

Tableau 7 . Êtes-vous satisfait de votre quartier ?

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba

	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Tout à fait satisfait	Non-réponses
Propreté	54%	32%	11%	2%	1%
Commerces et autres services	17%	41%	29%	12%	1%
Offre culturelle et sportive	14%	39%	27%	7%	13%
Services publics	19%	31%	32%	12%	6%
Sécurité	18%	25%	38%	13%	6%
Ambiance générale	4%	34%	51%	7%	4%
Voirie et cheminement	7%	20%	50%	19%	4%
Environnement/espaces verts	3%	13%	47%	33%	4%
Offres de transport accessibilité	1%	10%	29%	59%	1%
Localisation	2%	6%	40%	50%	2%

Le questionnaire a permis de dresser un panorama du niveau de satisfaction des habitants.

(Q.17, êtes-vous satisfait de votre quartier ?) Quatre tendances apparaissent :

- > « Pas du tout satisfaits » : propreté.
- > Mitigé tendant vers « peu satisfaits » : commerces et autres services ; offre culturelle et sportive.
- > Mitigé tendant vers « satisfaits » : services publics, ambiance générale, sécurité, voirie et cheminement.
- > « Satisfaits » et « tout à fait satisfaits » : environnement/espaces verts ; offre de transport et accessibilité ; localisation.

Vivre dans un chantier

Si lors des entretiens, les habitants, les techniciens et les élus évoquent le décalage entre le projet initial et les réalisations à la fois sur le contenu programmatique et les produits, ce sont surtout les aspects gestionnaires et chantier qui contribuent à une forme de dépréciation de la démarche globale. Le chantier peut détériorer des espaces déjà aménagés *« Il nous est revenu un inconvénient, sur le fait que le quartier est toujours en chantier. Les camions de travaux empiètent sur les espaces verts »* (habitant).

Un chantier qui peut avoir des conséquences sur le bien-être, voire la santé des habitants

« Malheureusement, j'ai même une voisine qui en a fait une dépression, depuis 11 mois, suite au bruit, plein de soucis au niveau de l'immeuble. De 6 h du matin jusqu'à 23 h pendant un temps. J'avais signalé que l'immeuble tremblait. Tous les jours. » ; « L'été, sur les chantiers, ils travaillent de bonne heure et à partir de 5 h, 5 h 30 le matin, on a toutes les nuisances. C'est difficile de vivre l'été ici. Quand on travaille, les nuits sont courtes. Donc, j'ai hâte que ce quartier soit fini ». (habitant).

Cet état de transition rend difficile l'évaluation du projet, car il est nécessaire de prendre du recul : *« Comme pour d'autres quartiers nouveaux, comme Bassin à flot, on juge trop vite les quartiers qui sont pourtant dans des phases intermédiaires. Effectivement tant que tout n'est pas finalisé, il peut y avoir des manques et en plus une impression de « pas fini » de chantier. Pour les premiers habitants d'un quartier, je reconnais que ça peut être difficile dans leur quotidien – mais ce n'est pas spécifique à Ginko »* nous livre un élu. Lors des groupes focus, des habitants également ont expliqué avoir du mal à se projeter tant que le quartier n'était pas terminé.

Pourtant au départ, pour les premiers installés, ce chantier résonnait comme une promesse, faisait partie des conditions arbitrées pour s'installer et pouvait même avoir un côté sympathique *« Du coup, tout le monde se connaissait et c'était très rigolo. Même si on était au milieu d'un chantier, mais ça avait un côté petit îlot village.(...) Non, parce que ce n'était pas devant nos fenêtres. Ils avaient quand même bien conçu le phasage, je pense. Autour de la place, c'était construit, et après, ça se faisait autour. Je n'ai pas trop souffert de ça »* (habitant)

L'opérateur principal précise « on a essayé de faire en sorte que quand les gens arrivent dans leur logement, au moment de la livraison des opérations, il n'y ait plus de nuisances sur les aspects extérieurs. C'est une vraie expérience de l'aménagement de l'espace public. Par rapport à la vie de quartier, nous avons livré les premiers bâtiments en 2012, il y a aussi eu une volonté que les services proposés aux habitants soient également là quand ils arrivent »

Des espaces verts et des espaces publics appréciés

À Ginko, lors de l'élaboration du projet, ce sont les dimensions récréatives et de nature qui ont été privilégiées : « L'aménagement des espaces verts au démarrage du projet s'est fait main dans la main avec le promoteur Bouygues. Tous les espaces publics y compris la Place Jean Cayrol ont été rétrocédés à la ville. Les canaux sont aujourd'hui sous la gestion de la ville et de la direction des espaces verts. Les espaces verts ont été pensés autour de la nature. Le parc Bülher est composé d'espèces d'arbres qui étaient sur le site, dans une optique de parc extensif, horticole. À Bordeaux il y a trois typologies de gestion des espaces verts : priorité au décor, esthétique, massif de fleurs, etc. ; priorité aux usages récréatifs et/ou priorité à la nature – on laisse la nature reprendre ses droits. Sur Ginko, c'est plutôt les axes usages récréatifs et nature. C'est un lieu de vie et les berges du lac sont l'espace naturel de prédilection de Bordeaux Nord. Enfin les canaux font le lien, dans l'esprit de l'écoquartier » (professionnel/élu)

L'eau est l'élément majeur :

- > Le lac : « Le paysage du Lac, ce grand territoire » (professionnel/élu)
- > L'identité aquatique (lac & canaux) : « il y'a cependant une spécificité propre à Ginko, ce sont les canaux » (professionnel/élu)
- > Le village au bord de l'eau « À Ginko, il y a un truc spécifique qui est qu'il y a des espaces verts, le lac et une espèce d'idée de quartier qui se fait aussi. De quartier plus village. » (habitant)

La présence du lac et des espaces verts fait partie des points extrêmement positifs pour les habitants. « Ce qui nous a motivés ici aussi, c'est le cadre de vie, les espaces verts parce qu'on a des enfants en bas âge » (habitant). Les espaces publics neufs sont adaptés aux usages quotidiens : « il y a des rampes sur les trottoirs comme il le faut, nous ne sommes pas dans l'hypercentre où il y a des micro-trottoirs » (professionnel/élu).

Les venelles et les canaux sont très appréciés, même si certains professionnels y notent la présence de déchets et de caddies, liés aux incivilités et un niveau d'équipement parfois inadapté pour optimiser leur entretien. Quelques habitants se plaignent d'un mauvais entretien (mauvaises herbes, propreté). S'il existe des problèmes de propreté, parfois sur les espaces verts et surtout dans les espaces publics, les personnes qui mentionnent les mauvaises herbes n'apprécient pas les espaces où la nature n'est pas maîtrisée. Le fait que les pelouses ne soient pas tondues au bord du lac par exemple est parfois mal compris au regard des enjeux de biodiversité.

Les habitants durant les groupes focus évoquent ce qu'ils aiment faire à Ginko, ils profitent de ces espaces :

« On aime beaucoup marcher, se balader »

« J'adore grenouiller, me balader, près du canal, le lac, le ping-pong j'adore, la plage, lire sur un banc »

« On se promène, discuter si on peut »

Et même quand on avoue « honnêtement dans le quartier je fais pas grand-chose déjà je travaille 6 jours par semaine » on concède : je promène mon chien ».

Les berges du lac : espace premium

La présence du Lac a motivé des ménages à s'installer. De par ses usages multiples (promenade à pied ou à vélo, jeux, jogging, baignade, sports nautiques, tai-chi, pique-niques) et l'agrément de ses paysages, le lac est considéré comme un élément essentiel de la qualité de vie à Ginko. C'est le point fort du secteur. Il subsiste toutefois des doutes quant à la qualité des eaux de baignade. Les personnes qui font le tour du lac régulièrement se plaignent d'une zone mal aménagée :

« À un moment, on est obligé de passer par la route quand on court, on est obligé de passer devant le parc des expositions. On ne peut pas faire le tour du lac par les chemins. Ou alors il faut passer sur le pont, sous la rocade » (habitant).

Le parc du clown chocolat

Le parc du Clown Chocolat rencontre un vif succès, il est très fréquenté par les jeunes enfants et leurs parents, après avoir subi quelques réajustements en termes d'aménagement (danger et bruits liés à la tyrolienne, qui a été supprimée) : *« le jardin du Clown Chocolat a dû être profondément requalifié pour éviter les déambulations pirates qui troublent les parents et les enfants, et notamment le passage de quad ou de moto pénible »* (professionnel/élu). Certains regrettent sa fermeture le soir, tandis que d'autres préfèrent avoir ce calme (ambiance sonore plus paisible). Un habitant considère qu'il est *« très tourné enfants. Ça manque d'un espace où on peut aller faire un foot avec papa, son voisin et son fils »* (professionnel/élu).

Le parc Bühler, un joli parc, peu attractif

L'esthétique du parc Bühler est appréciée, même si les passants ne s'y arrêtent pas toujours. Parmi les participants aux groupes focus et les habitants interrogés, peu le pratiquent. Certains ne font que le traverser, mais ils apprécient ce parc pour ses qualités paysagères, son calme. Le parc s'apparente plus à un lieu où l'on promène son chien qu'à un endroit pour pique-niquer, stationner. Les berges du Lac lui sont préférées. De plus, la présence ponctuelle de motos et de quads gêne les riverains.

« Le parc Bühler, je le trouve très joli, très bien fichu, mais en fait, je ne l'utilise quasiment jamais » (habitant).

« À part ceux qui ont des chiens, il est assez peu utilisé. Je pense que c'est juste qu'il n'est pas dans un prolongement naturel. Ce n'est pas le chemin pour aller prendre un transport en commun » (habitant).

« En été, il y a aussi beaucoup de « gamins » qui viennent pêcher alors qu'ils n'ont pas le droit » (professionnel/élu).

La place Jean Cayrol, le cœur de Ginko

La place Jean Cayrol est appréciée par certains, mais d'aucuns regrettent sa composition en longueur. Les enfants jouent sur la place (rollers, vélo, skate). Certains ont peur pour la sécurité de ces derniers en raison d'une frontière peu marquée avec la route : *« Et quand ils arrivent au bout de la rue, ça me fait peur. Il suffit qu'ils fassent un mètre de plus et les voitures ne font pas gaffe »* (habitant).

La place est jugée conviviale avec ses commerces et ses services, la boulangerie, le tabac-presse. À l'occasion des groupes focus, la plupart des participants découvraient le café Ginko et ont été agréablement surpris. Cette place procure un sentiment de sécurité, notamment vis-à-vis des piétons, des enfants qui la traversent via la venelle en rentrant de l'école.

Une bonne configuration des voiries au sein de Ginko, avec des aléas selon le trafic et le stationnement

Les participants considèrent qu'il est facile de se déplacer en voiture avec la proximité de la rocade et des grands axes. Cependant les embouteillages peuvent être assez fréquents, en particulier entre 16h30 et 18h30.





Une autre question visant à confirmer l'avis des répondants sur la thématique des espaces publics renforce leur bonne appréciation des espaces publics/voiries/espaces verts (Q15. Êtes-vous satisfait de l'environnement de votre logement ?)

Si le niveau de satisfaction est moins fort dans le secteur Nord, les répondants restent globalement satisfaits des espaces verts et voiries qui les entourent.²

Les commerces, équipements, services et l'animation à Ginko

Tableau 8. Niveau de satisfaction au sujet des espaces publics par secteur

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba

Satisfaction espaces publics (voiries, espaces verts)	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Tout à fait satisfait	Non-réponse
Nord	13%	22%	44%	19%	2%
Centre	5%	20%	47%	28%	0%
Sud	3%	16%	52%	27%	2%

Concernant le quartier, les locataires se montrent sur l'ensemble des propositions plus satisfaits que les propriétaires (particulièrement au regard des commerces et des services).

Tableau 9. Niveau de satisfaction au sujet des espaces publics selon le statut d'occupation

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba

Satisfaction globale par rapport au quartier	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Tout à fait satisfait	Non-réponse
Locataires et colocataires	12%	24%	36%	23%	5%
Propriétaires	18%	27%	35%	18%	2%

« Doté d'équipements publics de qualité, d'écoles, de crèches, d'une Maison polyvalente, d'une Maison des danses, d'un gymnase, d'espaces verts à haute qualité paysagère, Ginko s'épanouit pour devenir le premier écoquartier de notre ville ».

Aujourd'hui, il appartient de gérer les décalages entre l'imaginaire et les réalités de terrain : « L'ambition de départ, quand le quartier a été imaginé, quand c'est sorti de terre en 2012, dans la vision de chacun, on avait un primeur, un traiteur, un boulanger, une belle brasserie » (professionnel/élu). « Au départ nous souhaitions qu'il y ait des commerces de type bio, mais nous nous sommes rendus à l'évidence que c'était compliqué, nous avons dû faire des concessions » (professionnel/élu).

« La partie commerce qui est créateur de vie de quartier (...) Ginko and Co, etc. ce sont des choses que l'on aurait dû faire dès le début (...) Il aurait fallu peut-être faire quelque chose pour que les commerces arrivent un peu plus tôt » (professionnel/élu).

D'une manière générale, les avis concernant l'offre en équipements, commerces et services sont plutôt mitigés. Trois grands points de vue ressortent :

- 1. Pour la majorité, un manque de commerces et services, toutefois accepté au vu du caractère récent de Ginko et des problèmes d'installation des commerçants :** « *S'il y avait un boucher, un poissonnier, des choses comme ça, ce serait vraiment top. Depuis que les halles de Bacalan ont ouvert, on va là-bas* » (habitant) ; « *des commerçants en nombre pour l'instant insuffisant* » (professionnel/élu) ; « *[Il manque] Des commerces de bouche un peu plus qualitatifs, ça serait bien* » (habitant). Un habitant affirme : « *ce quartier manque de vie. Pour l'instant, c'est un peu un quartier fantôme, ça fait un peu quartier dortoir. Il y a très peu de commerçants* » (habitant). L'absence de banque est déplorée : « *Maintenant, il n'y a plus du tout de banque. Si on veut retirer de l'argent le seul point de retrait, ce sont les Aubiers* » (habitant), « *Si le centre commercial est fermé, on n'a aucun point de retrait* » (habitant).
Cependant, les habitants font preuve de compréhension : « *Il y a seulement un restaurant, quelques fast-foods qui ont ouvert. (...) Mais je comprends que les commerçants attendent qu'il y ait suffisamment de vie et de monde* » (habitant); « *C'est vrai qu'on aimerait un peu plus de commerces, restaurants, un truc pour retirer de l'argent. Mais ce n'est pas des choses... Tout ça, pour moi, ça va se développer, ça va se construire. (...) Les commerçants, avant de s'installer, ils attendent qu'il y ait un peu plus de potentiel de vente. Tout ça, on comprend très bien* » (habitant) ; « *ce n'est pas facile avec la concurrence d'Auchan à 50m* » (professionnel/élu). Enfin, certains se plaignent du manque de qualité de certains commerces, et des tensions entre quelques commerçants existent.
Par ailleurs, des recompositions s'effectuent dans les choix de fréquentation de services et équipements. Certains conservent leurs habitudes: « *Les cheveux, non, j'ai gardé ma coiffeuse à Pauillac. J'ai mes beaux-parents qui sont toujours à Pauillac, comme ça je les vois une fois par mois* » (habitant) ; « *On va à la piscine Tissot. C'est moins pratique, ce n'est pas pratique les transports, et pourtant, c'est la piscine du quartier* » (habitant).
- 2. Un service minimum :** « *des services, une école, un centre d'animation, une bibliothèque, des commerçants en nombre pour l'instant insuffisant, mais pour le strict minimum, c'est-à-dire pharmacie, tabac, boulangerie, plus un épicier en dépannage* » (professionnel/élu). Le service postal reste à améliorer : « *Il y a un relais poste. Maintenant, on dépend d'ici. Sauf pour Chronopost qui n'est pas encore là. Et c'est variable, des fois ils déposent dans un relais à côté de Grand Parc, soit aux Aubiers, soit au dépôt principal (...). Là, c'est voiture obligatoire* » (habitant), « *Il manque une poste ici. Pour l'école, il y a plein de courriers à envoyer, qu'il faut peser et sur le quartier il n'y a pas de point pour ça* » (professionnel/élu). Certains usagers vont donc à Bacalan.
- 3. Un bon niveau d'équipements, commerces et services qui va s'étoffer :** « *Les commerces ne sont pas loin et c'est un élément positif et attractif* », « *Les quelques commerces qui existent aujourd'hui sont déjà bien et il y en a qui vont arriver.* » « *Globalement c'est une réussite. Le fait qu'il y ait le gymnase, l'école, il y a de l'activité, des bureaux, le centre médical, des commerces il y en a de plus en plus* » (professionnel/élu).

Les habitants rencontrés comprennent qu'il faut composer avec la problématique de « *faire arriver des commerçants dans un quartier neuf* » (professionnel/élu) sachant que « *Pour un commerçant, c'est un investissement, parce que quand on prend un local neuf, il faut tout faire à l'intérieur* » (professionnel/élu).

On note des questionnements à propos du projet CŒUR GINKO à venir : « *Les gens s'interrogent sur les futurs commerces, il faut qu'il y ait des commerces différents qu'au centre commercial d'Auchan, des commerces de proximités, qu'il y ait un effet village* », « *On se demande ce qu'ils vont faire avec Cœur Ginko parce qu'ils n'arrivent déjà pas à vendre des locaux commerciaux qui existent* », « *Ils ont fait Cœur Ginko qui n'était pas du tout prévu au départ, de la densification maximale, en refaisant un centre commercial à côté d'un centre qui existe déjà* » (professionnel/élu).

Concernant le type d'offre, à Ginko les habitants souhaitent « *des restos, mais pas des Mac Do* », un credo qui résume les souhaits d'évolution des habitants. Une offre standardisée sur le principe d'un prolongement du centre commercial du Lac ne correspond pas à leurs besoins. Ils expriment une nécessité de commerces de quartier. « *On a hâte de voir cœur Ginko* ». Certains participants aux groupes focus ont rappelé que pour les services il y avait la conciergerie.

Les points de restauration rapide présents dans le quartier, qui accueillent des jeunes et des ouvriers du BTP travaillant sur la 4e phase de GINKO, ne semblent pas faire l'unanimité :
« *Il serait peut-être judicieux de contrôler les commerces qui s'installent à Ginko et en particulier sous des habitations. Depuis que HFC* (restauration rapide) s'est installé sous nos fenêtres c'est l'horreur : bruit jusqu'à 23h, voitures garées en double file, odeurs de friture* ». (Habitant)

Tableau 10. Nombre de commentaires libres recensés au sujet des commerces

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba

Offre de commerces non satisfaisante	10 commentaires
Pas assez de commerces	9 commentaires
Commerces qui amènent de mauvaises fréquentations	5 commentaires

Les lieux de vie à Ginko

La programmation de Ginko avait prévu plusieurs équipements pour accompagner son développement et accueillir les premiers habitants. Des équipements à haute valeur symbolique qui participent à l'animation des lieux. Les habitants rencontrés lors de cette enquête évoquent un manque d'animation. Ils apprécient cependant les équipements existants. Finalement ceux qui en parlent le plus, ce sont davantage les acteurs qui les ont programmés ou qui les animent. Certains estiment que les relations entre les structures ne sont pas encore optimales et seraient à établir ou à renforcer.

Le centre d'animation Sarah Bernhardt aimerait pouvoir renouer des liens avec l'EHPAD¹ et son nouveau directeur : *« quand nous avons appris qu'il y'en aurait un, j'ai directement pris contact avec la directrice pour réfléchir à un projet commun, mais au bout d'un an elle a été remplacée et depuis il est très difficile d'échanger avec l'établissement. Le nouveau directeur est quasi injoignable »*. Ils souhaiteraient également établir un socle solide avec l'école Vaclav Havel, mais cela reste difficile au regard de la rotation importante au sein de l'équipe pédagogique du groupe scolaire.

La Maison Polyvalente Sarah Bernhardt : à partir du questionnaire on observe que les répondants sont un peu moins d'un tiers à fréquenter la Maison polyvalente Sarah Bernhardt. Cette proportion est assez équivalente selon les classes d'âges hormis pour les 18 et 25 ans. On constate que ce sont les répondants de plus de 40 ans qui disent s'y rendre le plus régulièrement. Le centre d'animation explique travailler en partenariat avec les commerçants et les associations du quartier. Ils regrettent d'être peu visibles *« on n'est pas identifié, il n'y a pas de panneaux qui indiquent la localisation de la maison polyvalente, ça manque pour les personnes qui viennent de l'extérieur »*.

Tableau 11. Fréquentation de la maison Sarah Bernhardt par les répondants

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba

	Oui	Non	NR	Effectif total
Entre 18 et 25 ans	0	8	3	11
Entre 26 et 39 ans	19	35	15	69
Entre 40 et 65 ans	22	35	12	69
66 ans et +	8	12	6	26
Total général	49	90	31	175

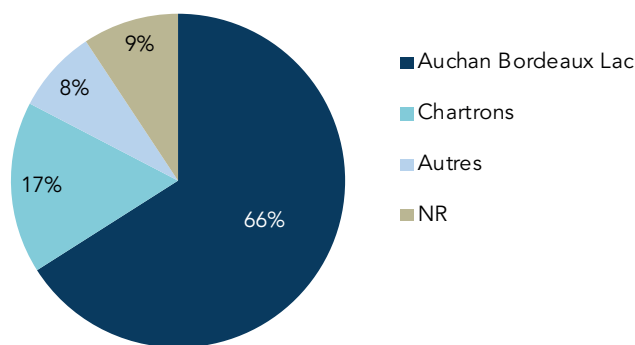
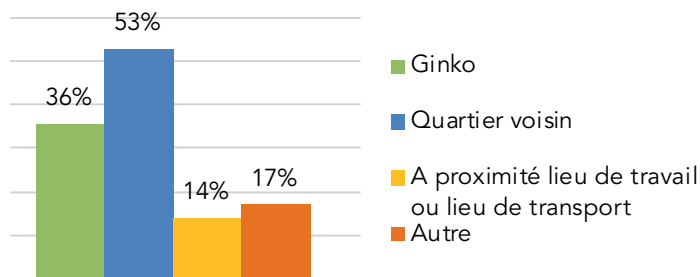
¹ Etablissement d'Hébergement pour personnes âgées dépendantes

- > **Le café Ginko & Co : L'ancienne conciergerie, aujourd'hui Ginko and Co, est très appréciée:**
« J'utilise beaucoup la Maison Ginko, pour le côté courrier, couture, c'est super. » (habitant), « Les services de conciergerie toujours existants : un relais Poste, pressing, couture, des coups de main entre voisins aussi » (professionnel/élu) ; « Le service relais Poste marchait très bien, pour les autres services, c'était moins évident du fait des horaires de fermeture » (professionnel/élu).
- > **La bibliothèque municipale de Bordeaux lac : une connexion avec les Aubiers ... mais en changeant de trottoir :** Les participants aux groupes focus indiquent se rendre à la bibliothèque municipale et trouvent l'équipement fourni et agréable. Arrivés aux premiers immeubles des Aubiers, ils auraient constaté des déchets en bas d'immeuble et quelques projectiles qui tomberaient depuis les logements. De ce fait quand ils se rendent à pied à la bibliothèque, certains prennent le trottoir d'en face par crainte de *« prendre quelque chose sur la tête »*.
- > **Le réseau associatif :** si des habitants regrettent le manque d'animation, des associations existent à Ginko : *« Il y a l'association des jardiniers du lac, l'association des commerçants, l'association des parents d'élèves qui créent beaucoup. (...) Il y a beaucoup de personnes qui ont envie de voir les choses bouger »* (professionnel/élu). On peut ajouter les Ginkobilobiens *« qui existe toujours, mais qui vivote un peu »* (habitant) ou Aloha Ginko qui organise des événements et accueille les nouveaux habitants. Enfin, Anim'Ginko : *« Il faut qu'Anim'Ginko et la maison Ginko, on arrive à bien travailler pour créer cette vie dans le quartier »* (professionnel/élu). Cette association *« qui anime la place Jean Cayrol »* (professionnel/élu), *« pour fonctionner ils ont obtenu une subvention de l'AFUL, et cela n'était pas imaginable il y a 3/4 ans. »* (professionnel/élu)
- > **Une église récente animée :** un participant évoque la nouvelle église, *« lieu très chaleureux et animé par un prêtre dynamique »*. Cependant il regrette qu'il ne soit pas possible d'avoir une place devant pour pouvoir discuter en sortant de l'église.

Les commerces ¹

Auchan Lac, principal lieu de courses alimentaires

Graphiques 19 et 20. Où faites-vous le plus souvent vos courses alimentaires ? Si quartier voisin, précisez. Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



Parmi les personnes qui font leurs courses dans un quartier voisin, 2/3 vont à Auchan (cf. graphique 22). Ce chiffre est probablement bas par rapport aux personnes qui incluent Auchan dans le quartier Ginko. La facilité d'accès, le prix et les horaires d'ouvertures semblent jouer en faveur de l'hypermarché. Parmi les 36% de répondants qui font leurs courses à Ginko, il paraît vraisemblable qu'une part d'entre eux intègre Auchan Lac, au regard de l'offre présente dans le quartier (un primeur, une boulangerie, quatre restaurants, dont trois en restauration rapide). Le second lieu cité parmi les quartiers voisins est le quartier des Chartrons.

17% des répondants font leurs courses sans suivre une logique de proximité au lieu de résidence, au lieu de travail ou points de transport, mais plutôt selon une logique de prix pour la moitié d'entre eux (cf. tableau ci-après).

Tableau 12. Courses alimentaires : qu'est-ce qui motive ce choix ?

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba

(Question à choix multiples)	Qualité produits	Prix	Facilité d'accès	Horaires d'ouverture	Qualité de l'accueil
Ginko	21%	35%	89%	43%	6%
Quartier voisin	37%	62%	68%	50%	12%
Proximité lieu travail ou de transport	41%	50%	72%	16%	17%
Autre	12%	65%	44%	21%	10%
Ensemble	29%	52%	73%	40%	10%

1 Précision : dans le traitement du questionnaire, la question des courses alimentaires est à choix multiples. 80% des répondants ont coché une seule case (49% dans un quartier voisin et 25% à Ginko). Cette question a fait l'objet de plusieurs interprétations de la part des habitants. Au regard de certains commentaires, Auchan Lac qui est le principal lieu de courses est tantôt intégré au quartier « Ginko », tantôt assimilé à un « quartier voisin »

À partir des entretiens, le centre commercial apparaît comme un lieu fréquenté, mais sa grande taille est peu appréciée : « Je fais le drive pour les produits de nécessité. On évite d'aller à Auchan parce qu'on passe beaucoup de temps dedans. (...) Je trouve qu'on a beaucoup d'offres de grandes surfaces autour, pour les produits alimentaires. Il faut diversifier. » (habitant) « Pour l'instant, je vais faire mes courses à Lidl Blanquefort. (...) [Leclerc] C'est trop loin. (...) on allait toujours au Lidl à Pauillac, donc... On fait surtout nos courses au Lidl. (...) Je suis allé une fois à Auchan, c'est trop grand » (habitant).

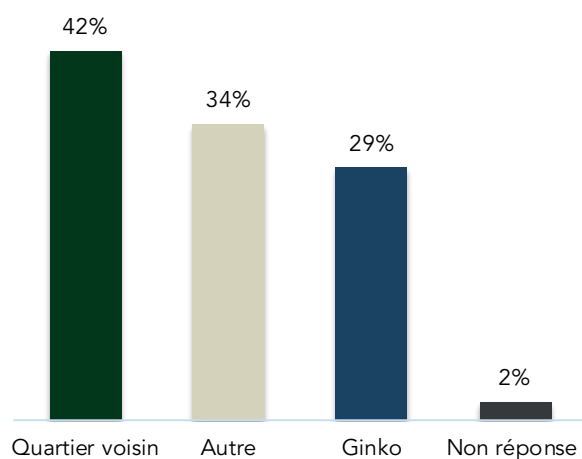
« À Auchan, on n'a même pas un rayon viande à la coupe. Ça veut dire que je vais faire mes courses ailleurs la plupart du temps » (habitant).

Enfin, la consommation bio guide certains habitants : « Je fais du bio ou du drive. », « Il y a un Biocoop qui s'est ouvert il n'y a pas longtemps à côté de la base sous-marine. Ce n'est pas très loin » (habitant).

Les services de soins et commerces liés à la santé

Graphique 21. Où vous faites-vous soigner?

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



La question étant à choix multiples, les répondants ont coché à 93% une modalité et 7% ont coché deux modalités. La plupart des répondants se soignent en dehors du quartier :

76% (dont 42% dans les quartiers proches). 29% déclarent se soigner dans le quartier Ginko. À ce jour, l'offre de santé dans le quartier et à proximité est constituée d'une pharmacie, d'un cabinet médical, d'un médecin généraliste et de deux ostéopathes.

Des personnes sont satisfaites des équipements de santé proches : « C'était surtout médical, me concernant. Jean Vilar n'est pas loin, Bordeaux Nord n'est pas loin. Il y a tout ce qu'il faut à proximité, médecin, pharmacien, kiné, etc. » (habitant).

Si on se place à l'échelle du quartier, l'offre en commerces et services semble suffisante pour répondre aux besoins quotidiens. Seulement, il y a un problème de taille, de diversité et de situation. L'offre est aux marges de Ginko ce qui est difficile pour créer les conditions de l'échange essentielles à une vie de quartier animée. Cette absence d'animation en pied d'immeubles participe certainement au renforcement des problématiques du quotidien en particulier sur la question des déchets et du stationnement. Zoom.

2.2.4 Zoom 1 : les déchets, un point de fixation

Premier écoquartier de Bordeaux, Ginko veut incarner un nouveau modèle pour la fabrique de la ville, « une nouvelle façon d'habiter en ville qui concilie le respect de l'environnement et un cadre de vie d'exception »¹. Attendant à ces idées, les ambitions sont une économie d'énergie, une meilleure gestion des déchets et leur réduction.

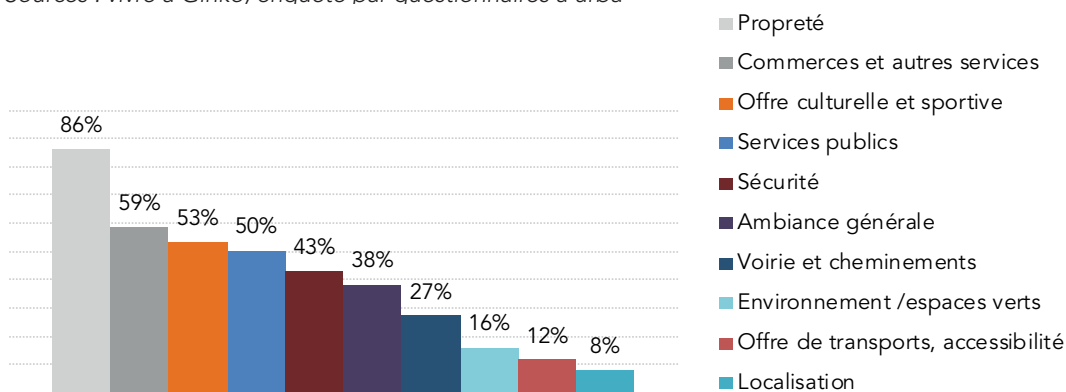
Le problème de déchets dans les espaces publics : facteur de tensions n°1

« ... On a vendu un écoquartier neuf et formidable, donc les gens s'attendent à un quartier formidable, or les atouts du quartier sont principalement sur le plan des fonctionnalités. Cela explique en partie les problèmes sur les déchets. Un écoquartier, ça ne veut pas dire « les gens feront tout à votre place ». Les gens ont des devoirs et ces services qui leur permettent de le faire. Vous êtes dans un écoquartier, cela engage aussi à produire moins de déchets » (professionnel/élu)

Le questionnaire nous révèle que la propreté est le principal sujet de mécontentement pour les habitants : 86% des répondants considèrent qu'il y a un problème de propreté des espaces publics (poubelles enterrées, détritrus sur la voie, odeurs...)

Graphique 22. Les sujets de mécontentement concernant le quartier (« pas du tout satisfait » et « peu satisfait »)

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



« Globalement, nous sommes satisfaits du quartier, mais préoccupés, car certaines problématiques ne sont pas traitées par la mairie. Le quartier est très sale. Les poubelles jonchent les trottoirs. Il s'agit d'encombrants, mais également de déchets alimentaires. C'est le quotidien du quartier. J'avoue en avoir honte quand je reçois du monde. Quelle image pour Bordeaux, et pour le quartier... écologique ? J'ajouterais les caddies d'Auchan » (habitant)

« Le quartier Ginko a tout ce qu'il faut pour être génial. Mais certaines incivilités (bruit dans les jardins communs, dégradations et actes de vandalisme dans le garage...), la saleté générée par les déchets déposés en dehors des bacs prévus à cet effet, ou des bacs eux-mêmes qui sentent mauvais, les vols qui ont eu lieu chez nos voisins rendent l'expérience de vivre ici moins agréable que ce à quoi nous nous attendions en déménageant » (habitant)

¹ Bouygues Immobilier, Ginko, l'écoquartier du lac de Bordeaux, ed. Archibooks, Paris, 2014

Un fonctionnement spécifique et complexe

Trois services se partagent la gestion des espaces publics ouverts à Ginko. Les services des espaces verts se concentrent sur le jardin du Clown chocolat, les canaux, le parc Bülher et les abords du lac. L'équipe de propreté compte dix personnes sur le terrain pour le quartier Bordeaux Maritime. *« Tous les jours, il y a une équipe de trois agents qui passe sur Ginko, entre le métier classique de la propreté, les balayeuses qui nettoient la voirie de façon classique et une équipe qui passe nettoyer autour des bornes d'ordures ménagères ou les dépôts sauvages »*. L'équipe de propreté intervient aussi à la demande. S'il y a des jours fériés, *« nous savons que pendant trois jours il y aura énormément de dépôts. La collecte nous aide dans le sens où elle a aussi une petite équipe qui vient nettoyer autour des bornes de temps en temps avec un camion grappin. (...) ils ont une ou deux équipes pour toute la métropole (28 communes et 1500 points d'apports volontaires) c'est relativement dérisoire »*. À noter jusqu'à l'année dernière, Bouygues est venu renforcer la gestion des déchets par des agents sur place.

Enfin, le service de collecte des déchets s'occupe exclusivement des bornes enterrées (un passage par semaine pour les ordures ménagères et un passage par semaine pour le tri sélectif, certaines bornes sont collectées deux fois). Une méthode de calcul nationale, elle se fonde sur le litrage des déchets par semaine en fonction du permis de construire. Et *« Les mobiliers sont pensés avec une marge de stockage supplémentaire de 20% »*. Habituellement l'entretien et le nettoyage des points de collecte font partie des charges qui incombent aux propriétaires. Les propositions architecturales et urbaines à Ginko ne donnaient pas la possibilité d'avoir les points de collecte en cœur d'îlot. Le système de bornes enterrées a donc été reporté vers l'espace public. Après concertation, *« les points de collecte ont donc été rétrocédés à Bordeaux Métropole »* (professionnel/élu). Bordeaux Métropole a pris en charge l'entretien des bornes enterrées. *« Cette situation est donc très spécifique en termes de montage financier et de gestion de la collecte des déchets »*. (professionnel/élu)

La collecte des ordures ménagères et du recyclable par des bacs enterrés sur du domaine public :
« Bordeaux Métropole dans sa gestion de collecte des ordures ménagères théoriquement les disposent que sur domaine privé » (professionnel/élu). *« Les alentours des bacs ne sont pas gérés par les syndicats ou les bailleurs. (...) c'est vraiment la spécificité de Ginko, c'est ce qui nous apporte le plus de nuisances (...) en contrepartie Bordeaux Métropole leur demande d'utiliser leur local pour jeter leurs encombrants, ce qu'ils ne veulent pas faire parce que ça leur coûte des sous »* (professionnel/élu).

Le déploiement de moyens importants pour résoudre les problèmes de déchets : de nombreuses réunions publiques ont été organisées sur le sujet à l'issue desquelles l'aménageur a mobilisé une équipe de ramassage privé. En plus de la collecte des déchets et de l'entretien de la voirie, les services ont été renforcés *« Oui, pour moi ce sont des fréquences de passages trop élevées, on ne devrait pas y passer tous les jours, on devrait y passer deux fois par semaine »* (professionnel/élu).

La présence de canaux : *« nous travaillons à Ginko de la même manière que dans les autres quartiers, il y a cependant une spécificité propre à Ginko, ce sont les canaux. Les lundi et vendredi nous nous occupons de les nettoyer, on retire les chariots qui y ont été jetés, les déchets flottants »* (professionnel/élu).

Une gestion difficile

« Il y a eu des affichages, des réunions de quartier, il y a la mairie qui est archi présente. Des agents de proximité. Il y a des ambassadeurs du tri. Il y a eu une conciergerie. Les pouvoirs publics ont vraiment mis tout en œuvre pour faire de Ginko un lieu où il faut bon vivre » (professionnel/élu).

Les problèmes se cristallisent autour des déchets qui s'amoncellent à côté des bornes enterrées, mais également de manière éparse et récurrente avec les encombrants. Cela renvoie une image très négative aux habitants du quartier et donne également une mauvaise réputation vis-à-vis des bordelais. « L'incivilité, on a beau faire des petits papiers aux syndics, l'incivilité est grandissante sur le quartier, mais comme partout. Peut-être que l'on produit plus de déchets que ces dernières années » (professionnel/élu). « On a l'impression de rentrer dans une cité pas entretenue. (...) je me dis que dans 2-3 ans, on aura les mêmes extérieurs qu'aux Aubiers » (habitant).

- > **Un mauvais usage des locaux encombrants a entraîné leur fermeture par les syndics dans plusieurs îlots, à la demande des copropriétaires.** « Le local encombrant est un service supplémentaire, mais ça évite les dépôts sauvages sur la voie publique. Oui ça peut être immonde, mais dans tous les bâtiments de France et de Navarre de plus de 10 étages, la gestion est difficile pour tout le monde ». Les encombrants sont mis dans la rue, les gens ne vont pas en déchetterie ou ne contactent pas le service de ramassage malgré la communication mise en place. Selon un habitant, il est également probable que tous les habitants ne possèdent pas de véhicules personnels pour se rendre en déchetterie. « Les locaux encombrants font aussi partie des aberrations, on le sait que c'est dévoyé. (...) D'un point de vue de la sécurité, il ne faut surtout pas que la Mairie y renonce » (professionnel/élu).

- > **Les professionnels constatent une détérioration rapide :** « C'est une catastrophe, que ce soit à l'extérieur des copropriétés qu'à l'intérieur, on est de plus en plus sur du débarras d'encombrants. On supporte sur notre budget l'ensemble des coûts liés à la propreté, on est incapable de pouvoir savoir qui est à l'origine des encombrants. Il y a un effet de masse. » (professionnel/élu).
- > **Le quartier étant récent, beaucoup de déchets sont liés aux emménagements :** « quand les résidences sont finies, tout le monde arrive d'un coup. (...) le promoteur met une grosse benne à ordures ou à cartons, parce qu'il sait que sinon, ça va venir tout pourrir. Le problème, c'est qu'il la laisse un mois, donc les gens qui tardent à emménager (...) deux mois après, ils arrivent, il n'y a plus la protection de l'ascenseur, il n'y a plus la benne... » (professionnel/élu).
- > **Des caddies d'Auchan sont régulièrement laissés dans les rues.** Les gens « ne les ramènent pas dans les grandes surfaces. Sur les Aubiers, le problème est bien plus courant, il y a des dizaines de chariots, et de temps en temps Auchan vient les chercher, il y a qu'Auchan qui le fait (pas IKEA, Lidl...) » (professionnel/élu).

- > **La collecte des déchets** est gênée par le stationnement sauvage. « *Des gens qui se garent devant un accès, en double file, qui empêchent les balayeuses de passer* ». Des clients des commerces de type restauration rapide jettent leur détritus sur la voie publique. Les déchets liés aux chantiers sont relativement bien maîtrisés, mais la cohabitation d'une phase terminée avec des phases chantiers provoque des dégradations des mobiliers en place (trottoirs, espaces verts...).
- > **Un travail de communication sur la dimension écoquartier et déchets qui ne suffit pas :**
 « *Quand Bouygues vendait un appartement, on avait fait des petits fascicules qu'on donnait aux gens qui achetaient, en disant : c'est un quartier écolo, donc il y a du tri sélectif. Il n'y a pas de locaux poubelles à l'intérieur des résidences, il y a juste un local à encombrants qui vous permet de gérer vos encombrants, mais tout se passe sur le trottoir* » (professionnel/élu). « *Lorsque les locataires signent le contrat, on leur remet une brochure sur les gestes écocitoyens, sur les règles de tri. Quand nous avons fini un logement, nous avons remis une vignette à chacun des locataires en insistant sur ce point, avec la liste des déchetteries* » (professionnel/élu).
- > **Un problème plus impactant à moyen terme : l'arrivée de nuisibles.** Un professionnel évoque que le problème des déchets sur la voie publique peut entraîner la venue de nuisibles (rats, blattes). Il est important de prévenir plutôt que guérir. Ils « *sont très difficiles à éradiquer s'il n'y a pas d'actions coordonnées entre les différents gestionnaires. Or sur Ginko c'est assez complexe* » (professionnel/élu).

Un quartier écologique sale : une aberration, des déceptions, trouver des boucs émissaires

Il y a une grande déception face à ces problèmes de déchets au sein même d'un écoquartier. C'est une situation perçue comme aberrante. « *Si on compare la cité des Aubiers, il y a moins de déchets à Ginko, mais on s'attendait à mieux venant d'un quartier écologique, il n'y a pas d'exemplarité du quartier* » (habitant); « *Pour moi, on est dans un quartier poubelle, pas un écoquartier* » (habitant); « *Ma belle-mère (...) est venue nous voir au mois de mai dernier, j'avais honte de me balader dans les rues avec elle* » (habitant).

Puis à travers les différents discours, apparaissent des points de vue qui font s'opposer anciens et nouveaux habitants, propriétaires et locataires, occupants du parc libre et du parc social... « *La première année, nous avons rencontré ces premiers arrivants, petit à petit d'autres habitants sont arrivés, mais sans cette philosophie, ça aurait été un autre quartier, c'était pareil pour eux. Donc pas la même projection sur le quartier, et au bout de la deuxième année (2015) ces deux typologies de populations ont commencé à s'accrocher sur différents sujets, tels que la gestion des déchets et des poubelles, etc.* » (professionnel/élu).

« *J'ai le sentiment que cet effort s'est arrêté là et que quand on passe du propriétaire au locataire... Il y a deux natures de propriétaire. Il y a le propriétaire privé, bailleur, qui a acheté un appartement pour investir, la plupart du temps, il n'habite même pas Bordeaux, pour la majorité. Il donne ça à un agent immobilier ...* » (professionnel/élu).

Certains habitants et acteurs interrogés stigmatisent les locataires, et plus précisément ceux des logements sociaux: « *Je peux vous certifier qu'il n'y a aucun propriétaire ou locataire des 41 appartements qui mettent leurs déchets comme ça, c'est une certitude. On ne me fera pas dire le contraire. Comme je ne travaille plus, je tourne beaucoup. Ça, c'est 10 % Adoma et 90 % Aquitanis. Faites comprendre ça à Aquitanis !* » (Habitant). « *Mais peut-être que Mésolia et Aquitanis écriront à leurs résidents s'ils se prennent des amendes. C'est pour tout le monde, je ne veux pas les pointer du doigt, mais eux ont aussi un devoir de veiller au bon comportement de leurs résidents* » (professionnel/élu).

Un professionnel contrecarre l'idée que les déchets seraient produits par les habitants des logements

sociaux, toutefois selon lui les immeubles avec la plus grande part de locatifs seraient ceux dont le litrage de déchets collectés est le plus important : « ce n'est pas parce qu'il y a de la mixité qu'il y a des problèmes sur les poubelles. Pour chaque résidence, on n'est pas loin des 70-80 % de locataires. Il s'est avéré, quand les résidences étaient à un taux d'occupation de 100 %, que la quantité de containers enterrés, que ce soit à proximité immédiate d'Aurée, Lago et Elya, était insuffisante » (professionnel/élu).

Déménager... le problème des déchets pousse les habitants interrogés à se demander s'il faut qu'ils déménagent : « On a des copains qui habitaient ici en location qui sont partis. Quand on les a revus dernièrement, ils nous ont demandé si c'était toujours aussi sale !? Ça prouve que ça marque les gens » (habitant). « Vous avez pensé à revendre votre logement déjà ? Oui. Autant j'adorais ce quartier il y a 4 ans, mais je l'aime de moins en moins. Il devient hyper sale, avec des poubelles qui regorgent de partout, des caddies qui traînent partout, des voitures qui sont garées n'importe où. Pour l'instant, il y a encore le côté lac, j'ai un chien et le côté lac m'attire encore, et la proximité du travail. Mais je cherche à partir » (habitant).

... Ou assumer « que ce soit le propriétaire ou que ce soit le locataire, ils ont fait le choix d'habiter dans un endroit avec des mobiliers enterrés qui leur sont dédiés ; et le propriétaire doit s'impliquer auprès de son locataire. Il doit être plus vigilant que s'il avait investi dans un autre secteur avec un gardien, etc. » (professionnel/élu). « Si on veut mettre en place une gestion de qualité (...) ça coûte. Il faut vraiment qu'on arrive à partager ça dans la notion d'écoquartier » (professionnel/élu).

Enfin des acteurs pensent que les gens ne sont pas « si sales » : « Lorsque nous avons mis des bennes pour récupérer les sapins de Noël, il y avait très peu de sapins, mais les bennes étaient pleines, ce qui est encourageant, les gens sont prêts à respecter des endroits dédiés aux encombrants » (professionnel/élu) ; « On voit que les gens sont relativement propres puisqu'ils vont jusqu'à la borne et ils posent leurs sacs à côté parce qu'ils ne peuvent pas les mettre dedans. Donc, les gens font la démarche pour y aller. (...) Pour que les gens soient propres, il faut d'abord leur donner la possibilité d'être propres. Vous pouvez toujours éduquer quelqu'un, si vous ne mettez pas de poubelles... » (professionnel/élu).

« Les points d'apports sur le domaine public c'est un aimant à dépôts »

- > **Les bornes enterrées ne rendent pas entière satisfaction** : « Ça partait d'une très bonne intention à mon avis d'avoir des poubelles enterrées, mais au quotidien c'est difficile à gérer. Il y a des personnes qui sont capables de gérer leur utilisation, d'autres non. En tout cas, il n'est pas évident que l'on renouvelle ce genre de choses dans d'autres quartiers, puisque manifestement la gestion est difficile » (professionnel/élu).
- > **Le litrage des poubelles enterrées de 50 litres est remis en cause** : « À la dernière réunion (organisée par la mairie) (...) on a appris que les containers étaient sous-dimensionnés. Ce qui fait que lorsque vous avez un profil d'occupation pour certains logements de 3-4 pièces, avec des cellules familiales de 4-5 personnes, qui ont chez eux des sacs-poubelle de 60 litres, voire plus, ils n'arrivent pas à les rentrer dans les containers enterrés ». (professionnel/élu). « Les gens ne font pas l'effort, ou peut-être ne sont pas de bonne foi, il y a des dimensions maximales pour les poubelles à respecter pour les mettre dans les conteneurs, ce n'est pas respecté, et c'est donc posé à côté. Il y a de tout, poussettes, planches à repasser, canapés, machines à laver, etc. » (professionnel/élu).
- > **Les gens se sentent moins concernés par ces poubelles à « l'extérieur » de leur immeuble, sur la voie publique.** Les habitants n'osent pas toucher la poignée lorsqu'elle est sale et posent à côté : « Il y a aussi peut-être un problème de nettoyage, aux Aubiers les bornes sont nettoyées tous les jours (...). Si la poignée de la borne est sale, les habitants ne vont pas faire la démarche d'ouvrir la trappe » (professionnel/élu).

- > **Effet d'entraînement.** Quand une personne met son sac-poubelle dans le conteneur sans le faire basculer, les suivants penseront que c'est plein. Puis quand une borne est pleine ou bien donne l'impression d'être pleine, « on » ne chercherait pas à les mettre dans d'autres bornes : *« ils préfèrent mettre la poubelle par terre plutôt que d'aller sur le trottoir d'en face »* (habitant) ; *« Des fois, les gens donnent les poubelles à leurs gamins, les gamins ne se font pas chier, ils ne traversent pas la rue et ils mettent les poubelles par terre »* (professionnel/élu).

La localisation des bornes enterrées par rapport aux entrées d'immeubles

- > En termes en sécurité, les bornes enterrées répondent parfaitement au volet des violences urbaines : *« La mairie s'interroge sur l'opportunité du choix des poubelles enterrées, je pense qu'il faut vraiment rester sur cette option (...) tout début d'incendie est rapidement éteint sur le principe du confinement, sur ce registre, il est nécessaire de ne pas faire machine arrière »* (professionnel/élu).
- > Pourtant au quotidien leur localisation pose problème : *« il y a des bâtiments qui sortent dont les entrées se retrouvent en face des mobiliers. Ce n'est pas normal en termes de sécurité et de qualité. On est censé pouvoir faire un périmètre de sécurité d'un mètre tout autour. Si quelqu'un sort, l'agent ne le voit pas il est derrière »* (professionnel/élu).
- > Des acteurs évoquent un problème de conception : *« On a un schéma avec les points de collecte et le nombre d'habitants dans l'îlot, mais on ne sait pas où se trouvera l'entrée. (...) L'architecte n'a pas forcément bien coordonné son projet avec le permis d'aménager par rapport aux points de collecte ... c'est partout sur Ginko. On avait déjà alerté au fur et à mesure des sorties... il était encore temps de peut-être modifier des choses. (...) Il y a eu d'autres permis qui sont sortis et toujours avec ce problème-là. On alerte là-dessus depuis 2013/2014 »* (professionnel/élu).
- > *« En fonction de l'exposition de certains containers enterrés, qui peuvent être plein Sud, ça chauffe l'été. Vraiment, on est à la limite du supportable. C'est une puanteur sans nom »* (professionnel/élu).



2.2.5 Zoom 2 : le stationnement, un point de fixation dans un quartier conçu pour les modes doux

Afin de mettre en pratique les enjeux de développement durable, les acteurs du projet ont appliqué les règles d'urbanisme en vigueur concernant le stationnement et favoriser l'usage des transports en commun grâce à l'implantation d'une station de tramway. Les règles d'urbanisme impliquent un nombre de places de stationnement lié à la taille des logements, soit à la taille des ménages qui les occupent. Si dans le parc privé des places sont liées généralement au logement acheté, cela ne s'applique pas au parc social. Les résidents ne sont pas tenus de louer une place de stationnement. *« Ginko, il faut éviter la voiture, d'ailleurs il ne vaut mieux pas inviter des amis ! » (habitant).*

Stationnements : une mauvaise configuration des parkings d'immeubles, des vols.

Au sein des copropriétés apparaissent des problèmes liés à la gestion des parkings partagés. Les habitants apprécient la présence de locaux vélos, mais regrettent le manque de places de stationnement et les problématiques de sécurité. En effet, les vols de vélos et des dégradations persistent au sein des parkings et halls d'immeubles.

Par ailleurs, les logiques de cheminement sont jugées « aberrantes », contraignant le passage par un espace de stationnement d'une résidence pour accéder à une autre. Les habitants interrogés en entretien et lors des groupes focus sont favorables à la vidéosurveillance dans les parkings. Il y a eu des installations récentes de dispositifs qui ont permis de réduire le nombre d'infractions.

Comme dans de nombreux endroits, les ménages possèdent parfois davantage de véhicules et se reportent sur des places qui ne leur appartiennent pas ou vont en extérieur : « Les gens essaient de se garer par tous les moyens dans le parking » des gestionnaires évoquent la nécessité d'installer des systèmes anti-stationnement : « On a fait mettre pour 3 000 € à Elya des systèmes anti-stationnement urbain » (professionnel/élu). Les habitants se plaignent de l'absence de stationnement visiteurs, jugée très problématique, tant pour les proches et les amis que pour les activités du quotidien, livraisons, accès des services médicaux, par exemple.

Effet pervers probable des charges liées à la place de stationnement, des habitants et professionnels rapportent que **des parkings d'immeuble seraient sous-occupés** : « Chez nous, c'est un tiers vide en permanence et des voitures qui sont stationnées partout et n'importe comment » (habitant) « Ça a été fait (NDLR Loi 2004) pour que les locataires qui n'ont pas de voiture n'aient pas l'obligation de louer un parking qu'ils n'utilisent pas. Conclusion, qu'est-ce qu'il se passe dans un quartier comme ici où la moitié des logements sont des bailleurs sociaux ? Les gens louent l'appartement, mais ne louent pas le parking (...) Un parking à 60 ou 70 € quand vous gagnez le SMIC, c'est beaucoup. Donc ils mettent la voiture dehors » (professionnel/élu).

Des parkings d'immeubles seraient configurés avec une seule entrée pour l'ensemble de l'îlot. Ils ne seraient par ailleurs « pas alvéolés », c'est-à-dire pas fragmentés en plusieurs parties, ce qui pose des problèmes en termes de sécurité et de fonctionnement. Comme certaines voiries sont à sens unique, les habitants se retrouvent parfois à faire face ... à d'autres véhicules ! : « La rue Paul Marot est en sens unique comme ça. (...) Ici, la résidence So'lac et la résidence Signature, les entrées de parking sont là. Que croyez-vous qui se passe ? Quelqu'un qui arrive là et qui doit venir se garer à So'lac, il prend le sens interdit. (...) C'est systématique ». (habitant) « Une fois, je me suis retrouvé nez à nez, mais je l'ai fait reculer, parce que je suis con. Il ne voulait pas bouger, je me suis arrêté et j'ai coupé le contact. J'ai attendu. Et j'ai pris mon téléphone. Quand il a vu que je prenais mon téléphone, il gueulait comme un putois, mais il a fait marche arrière » (habitant).

Les terrains qui ne sont pas encore mobilisés pour le projet servent aujourd'hui de parkings sauvages pour les résidents : « Heureusement qu'ils ont laissé un espace pour pouvoir garer nos voitures. C'est plutôt les parkings pour les ouvriers sur lesquels nous, locataires, on a possibilité de se garer. Mais dans peu de temps, il faudra tourner et virer... » (habitant) ; alors que les bailleurs gestionnaires expliquent avoir « encore quelques possibilités de stationnement » (professionnel/élu).

Les pics de stationnement gênant liés à la présence de visiteurs

Les stationnements « minute » sauvages. Les abords de certains commerces, comme les lieux de restauration rapide sur le cours du Québec, le tabac et la pharmacie, sont parfois encombrés : « ils se mettent en warning ou en double file. On met la pharmacie, et je suis pour qu'il y ait une pharmacie dans le quartier, mais on met des places devant » (professionnel/élu).

Au cours de l'année, les habitants observent des moments où le stationnement est plus problématique:

- > **Le week-end :** « Une nuit de samedi à dimanche ou de vendredi à samedi, avec des voitures garées sur les trottoirs, sur les ronds-points, etc., et dans les parkings des bâtiments, la moitié des places sont libres ». (habitant) « la fourrière n'a que deux véhicules pour enlever les véhicules mal stationnés. Ces véhicules sont le week-end au centre de Bordeaux. Le samedi, ils sont au marché des Capucins. C'est bien, mais ce n'est pas top d'oublier les quartiers annexes ! » (habitant).
- > **L'été :** La fréquentation importante autour du Lac en été génère un « stationnement chaotique » qui se reporte sur Ginko.
- > **Durant les événements sportifs :** le quartier peut servir de parking relais lors des soirs de match au stade Matmut Atlantique : « Les soirs de grand match à Bordeaux, j'ai même vu des voitures se garer là » (habitant).

Du stationnement gênant qui entraîne des problèmes de gestion et de sécurité

Les stationnements gênants entraînent des problèmes de sécurité et peuvent dégrader le mobilier et les espaces verts : « si un camion pompier doit passer dans le parking sous-sol et qu'il ne peut pas aller au foyer de l'incendie parce qu'il est gêné par un véhicule, c'est de la responsabilité pénale du titulaire de la carte grise ». (professionnel/élu)

« sur les trottoirs, vous avez des endroits où les voitures peuvent se garer, des places de stationnement. Et des trottoirs assez larges avec des espaces verts, vous avez des voitures sur les espaces verts ! » (professionnel/élu).

« J'ai failli me faire un face à face une fois avec quelqu'un qui passait par là. Ça serait bien aussi qu'il y ait des poteaux partout (...) l'arrondi qui part de l'avenue Marcel Dassault, qui va jusqu'au cours de Québec ». (habitant) « Ils montent le gros trottoir de l'arrêt de tram, ils passent sur les voies du tram et ils continuent à venir se garer sur cette voie. Quand on veut aller prendre le tram, il y a des voitures partout » (habitant).

Les problèmes de stationnement sont l'affaire des habitants, des usagers de Ginko et également des professionnels qui interviennent dans la gestion : « On a besoin de place lorsque nous intervenons. Dans le parc Bülher, nous pouvons rentrer sans problème, par contre quand nous travaillons sur les alignements d'arbres, sur le cours de Québec, on a le même problème que les riverains, nous ne pouvons pas stationner » (professionnel/élu). C'est une difficulté supplémentaire pour le ramassage des déchets, que ce soit pour l'entretien de la voirie ou la collecte des bornes enterrées : « il y a aussi l'incivilité des gens qui se garent devant un accès, en double file, qui empêche les balayeuses de passer. (...) Si une voiture est mal garée devant une borne enterrée, le camion-grappin ne peut pas se placer et passe le tour » (professionnel/élu).

Un manque de places de stationnement pour les personnes qui travaillent à Ginko

« Parce qu'on va vous dire : c'est un écoquartier, les gens viennent en bus ou en tram. Sauf que les instituteurs qui travaillent ici n'habitent pas forcément ici ou le long de la ligne de tram ».

Les personnels de l'école Vaclav Havel, du centre d'animation Sarah Bernhardt et les bailleurs sociaux rencontrent des difficultés pour se garer dans Ginko : *« Nous nous garons sur le chantier un peu plus loin, mais une fois que cet immeuble sera construit, nous ne savons pas où nous pourrions nous garer » (habitant) ; « Je suis très contente, malheureusement je viens au travail en voiture et il n'y a aucun emplacement de parking prévu pour les acteurs locaux, le stationnement est un vrai problème à Ginko. On fait l'effort d'utiliser les moyens de transport en commun, j'utilise une trottinette électrique pour me rendre aux Aubiers par exemple, mais pour les gens qui habitent à l'extérieur de la métropole et qui travaillent dans le quartier, rien n'a été pensé » (professionnel/élu).*

Le quotidien à Ginko s'organise. Les problèmes autour des déchets et du stationnement focalisent toute l'attention de par leur importance et parce que l'animation des lieux reste embryonnaire. Une vigilance que l'on retrouve également sur le thème du vivre ensemble, en particulier au sujet de la mixité sociale.



2.2.6 Le vivre ensemble

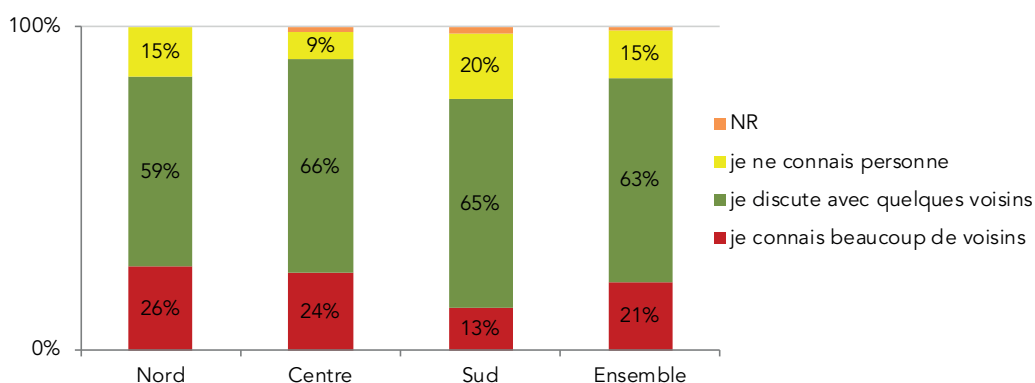
Lors de cette enquête, le vivre ensemble a été approché sous les angles du niveau d'interconnaissance entre les habitants (via le questionnaire) et de la mixité en particulier sociale. L'occasion d'aborder les thèmes de l'école et de la sécurité.

L'interconnaissance à Ginko

Lors du questionnaire, les habitants ont été invités à renseigner l'appréciation de leur niveau d'interconnaissance dans le quartier, selon trois catégories : « je ne connais personne » ; « je discute avec quelques voisins » et « je connais beaucoup de voisins ». Cette question ne répond pas à une valeur numérique (qui aurait été « combien de voisins connaissez-vous ? », question assez difficile), elle permet à l'habitant d'estimer plus qualitativement ses relations de voisinage.

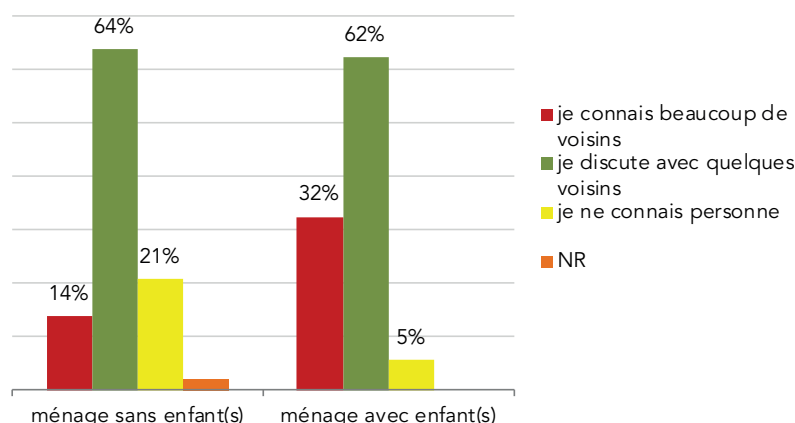
Graphique 23. « Avez-vous connaissance de vos voisins d'immeuble ou du quartier ? » résultats par secteur

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



Graphique 24. « Avez-vous connaissance de vos voisins d'immeuble ou du quartier ? » résultats selon la présence d'enfant(s) dans le ménage

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



63% discutent avec quelques voisins ce qui paraît relativement important.

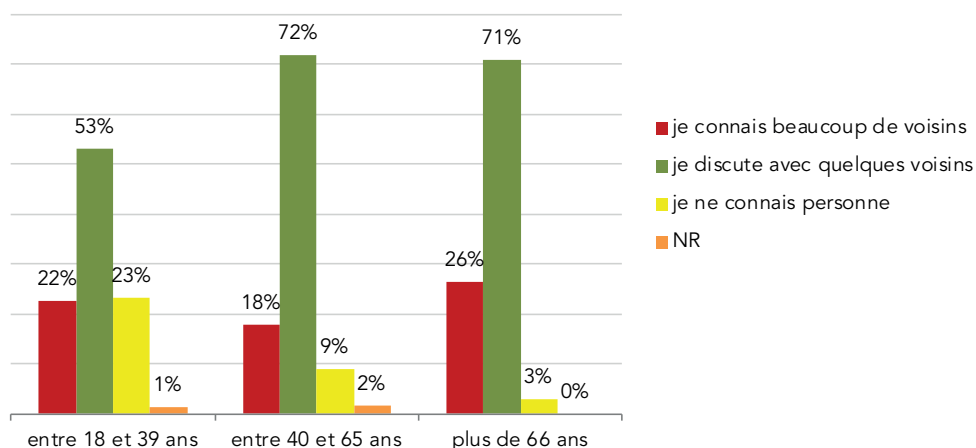
Ce rapport est assez similaire dans les trois secteurs. Somme faite, 84% des répondants connaissent de « quelques » à « beaucoup » de voisins.

- > 21% des répondants estiment connaître beaucoup de voisins. Dans le secteur Nord et Centre, ce taux atteint 26% et 24%. Le secteur Sud est assez en deçà des autres secteurs, avec seulement 13%.
- > 15% disent ne connaître personne parmi l'ensemble des répondants. C'est dans le secteur Sud que ce rapport est le plus fort, avec 20% des habitants. Il est de seulement 9% dans le secteur Centre.

Des liens sociaux différents selon l'âge et une appropriation différenciée des lieux

Graphique 25. « Avez-vous connaissance de vos voisins d'immeuble ou du quartier ? » résultats selon l'âge des répondants

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



Les répondants de plus de 40 ans déclarent plus souvent connaître et discuter avec leurs voisins que les 18 à 39 ans.

La présence d'enfants dans le ménage semble faciliter l'interconnaissance dans le quartier Ginko (ci-contre). 32% disent connaître beaucoup de voisins contre seulement 14% pour les ménages sans enfants.

Lors des entretiens avec des mères de famille de Ginko, l'école est évoquée comme lieu important de socialisation lorsqu'on emménage. Lorsqu'on demande à cette habitante si elle a fait connaissance de voisins, elle répond : « Assez, oui. Surtout au travers de l'école. Notre fille est en CP, mon fils est à la crèche. Donc, c'est surtout grâce à ma fille. Je fais partie de l'association des parents d'élèves. Je suis assez proche de tout ce qui se passe dans l'école. Il faut dire qu'on a créé des liens d'amitié avec certaines personnes depuis ces années. Je trouve qu'il y a des éléments qu'on partage avec eux : on vient tous de l'extérieur, il y a pas mal d'étrangers, donc pour moi, c'est plus facile. On a des enfants du même âge. Je peux vraiment compter sur mes voisins, c'est un point important pour moi » (habitant). Les sociabilités sont propres à chacun. On distingue des différences selon l'âge et la présence d'enfants en âge scolaire. Quand certains aiment « discuter avec tous les gens qui sont sur la place, avec les parents d'élèves, les voisins et des ex-voisins qui déménagement, qui changent de résidence... » (habitant) d'autres sont plutôt isolés, notamment les personnes âgées où les personnes vivant seules :

Lorsqu'on interroge les participants des groupes focus sur leurs pratiques de l'espace public et leurs rencontres avec les voisins : « C'est plus difficile de discuter quand on est retraité parce qu'on n'a pas l'école, mais ça va venir, car on veut s'inscrire dans des assos type soutien scolaire pour avoir un semblant de vie sociale, on veut s'impliquer, mais difficile avec notre mode de vie »

« Rien, c'est pas du tout pareil quand on est seul, beaucoup de choses sont plus difficiles, je ne fais rien sur le quartier, le vide autour de moi m'angoisse (le lac), il faut que je sois entourée »

« Je suis assez solitaire, j'ai des voisins avec lesquels je discute, moi je suis devant mon chevalet je peins, chez moi »

Certains participants s'investissent dans les structures locales :

« À Ginko je suis des cours avec l'OAREIL, l'université du temps libre, salle Sarah Bernhardt, je fais partie du conseil syndical, j'ai trouvé indispensable pour faire avancer les choses au niveau de notre résidence »

« Je fais des assemblages, Ginko en fête, le carnaval, je suis l'emmerdeur du coin ... (sourire) »

À Ginko, les gens se rencontrent à l'occasion, se reconnaissent. Cependant l'intensité des relations n'est pas encore celle d'un village.

La mixité sociale sur le papier et en pratique

« Les objectifs de mixité ont façonné le projet d'écoquartier Ginko dont l'objectif est d'accueillir des familles. La mixité sociale est sans doute la plus complexe à créer et à maintenir. Une de ses portes d'entrée est l'habitat abordable. La seconde se joue dans les interactions » ¹.

Bâtir l'histoire de GINKO, faire émerger son « supplément d'âme » : une mixité sociale dans le respect de chacun et des services pour tous.

Il y a la recette de la mixité. Puis il y a la manière dont elle est vécue et comment chaque habitant vit dans Ginko, crée des liens sociaux. Il apparaît aujourd'hui des tensions : « Oui il y en a, c'est clair il y a des problématiques sur la mixité, Ce n'est pas forcément évident, c'est bien sûr le papier, mais dans la réalité ça ne marche pas toujours bien » (professionnel/élu). « Il ne faut pas rêver. Les gens, même au sein du quartier, se côtoient en fonction de leur classe sociale. Même à l'intérieur du quartier Ginko. Peut-être que ça va changer quand nos enfants seront plus grands. Mais je vois bien que d'une manière générale, les gens qu'on connaît ici... » (habitant).

Des habitants favorables à la mixité

Les habitants interrogés se montrent favorables au principe de mixité sociale et plus généralement à une vie de quartier riche et animée, mais cela génère des inquiétudes. Ginko est souvent évoqué comme manquant d'un supplément d'âme. Certains problèmes assez courants de la vie urbaine sont très stigmatisés à Ginko du fait de son caractère récent. « Récent, neuf » serait la garantie d'une exemplarité en tout point au quotidien.

« Veiller à la mixité. Je suis totalement favorable à la mixité, mais il faut faire attention parce que c'est un équilibre fragile. » (habitant) « Je suis pour la mixité, mais il faut qu'elle tire vers le haut » (habitant) « OK pour la mixité sociale, mais il y a des règles et tout le monde les respecte » (habitant).

Plusieurs acteurs considèrent que la situation n'a rien d'exceptionnel ou d'alarmant : « Il y a des gens très bien et des gens qui sont moins bien. C'est comme partout. Ce n'est pas spécial à ici. Ici, on est dans un cadre qui est quand même pas mal (...) il y a quelques personnes(...) qui de temps en temps ont des comportements pas terribles. Ce qu'il faut, c'est d'être capable de les reprendre en main tout de suite » (professionnel/élu) « la mixité, ça fout le bazar ! Non, la mixité ne fout pas le bazar, parce que c'est un ou deux ou trois, c'est un infime pourcentage des usagers ; et dans les locataires du parc privé, il y aura aussi des emmerdeurs, même des propriétaires » (professionnel/élu).

Une mixité qui s'apprécie à plusieurs échelles

L'objectif de mixité sociale est réussi au regard de sa variété d'habitants, propriétaires occupants, locataires, locataires sociaux et accession sociale. Le quartier abrite également un EHPAD² et un foyer ADOMA³. À ce jour, comme on peut le voir dans le tableau ci-dessous, la part de logements sociaux est

¹ Bouygues Immobilier, Ginko, l'écoquartier du lac de Bordeaux, ed. Archibooks, Paris, 2014.

² Etablissement d'Hébergement pour personnes âgées dépendantes

³ Société d'économie mixte, filiale du groupe SNI (Caisse des dépôts) accueillant, logeant ou hébergeant des publics en difficulté

de 29%, soit 545 logements (27% de PLS⁴ ; 58% de PLUS⁵ et 15% de PLAI⁶). La majorité des logements réalisés sont de l'accession libre (38%), il y a 22% d'accessions maitrisées et d'accessions sociales, puis 11% de chambres en résidence. La composition des îlots est mixte dans la plupart d'entre eux : « Il y a deux mixités, il y a celle à l'échelle du quartier et celle à l'échelle de l'îlot » (professionnel/élu).

Tableau 13. Typologie de logements dans les îlots livrés

Sources : ville de Bordeaux, traitement a'urba, 2017

Logements par secteur		Logements sociaux	Chambres et résidences	Accession sociale et maitrisée	Accession libre
Nord	727	32%	28%	11%	29%
Centre	511	28%	/	14%	58%
Sud	652	25%	/	41%	34%
TOTAL	1890	29%	11%	22%	38%

Une méconnaissance du peuplement dans le parc privé et de son évolution

Si l'on connaît la part des logements sociaux, en revanche les publics dans le parc libre sont méconnus et cela pose question sur la garantie d'une mixité sociale équilibrée au niveau du peuplement : « Nous avons besoin aujourd'hui de connaître le peuplement exact de Ginko. On fait rentrer beaucoup de personnes dans du logement social (...) on fait rentrer les publics des quartiers les plus pauvres. C'est bien sur le plan de la mixité, à condition de savoir qui sont les propriétaires occupants et à qui les propriétaires bailleurs louent leurs biens. Les louent-ils à des publics fragiles ? » (professionnel/élu).

« Il faudra faire attention aux résidences privées qui sont des produits de défiscalisation, ce n'est pas spécifique à Ginko, mais il y en a, il faudra être vigilant sur ces copropriétés. Après il y a du logement social, de l'intergénérationnel, il y a de l'accession à la propriété, il y a des équilibres » (professionnel/élu).

Le sentiment d'une surreprésentation des logements sociaux...

Des professionnels rapportent que des ménages installés à Ginko ne s'attendaient pas à avoir une telle part de logements sociaux : « Si on prend l'échelle des Aubiers et de Ginko, on est un peu plus sur du social que d'accessions, et je pense que cela n'a pas forcément été bien vécu par les habitants en accession » (professionnel/élu).

La ville de Bordeaux produit du logement social dans les secteurs où il est possible de le faire, le plus souvent dans les programmes neufs dans le but d'atteindre le taux exigé par la loi SRU, soit 25% de logements sociaux en 2025. La demande actuelle en logement social correspond davantage à du PLAI que du PLS, bien 60% de la population française aujourd'hui puisse prétendre à un logement social. Il y a différents produits à Ginko, ce qui équivaut à différents types de revenus.

Les habitants interrogés, propriétaires, divisent Ginko en deux groupes : les habitants en logements sociaux et les autres (locataires et propriétaires). Selon eux, il ne faudrait pas que les logements sociaux deviennent majoritaires, parce que cela signifie plus de pauvreté : « Dans la résidence, ça se passe bien. Ce qui nous inquiète, c'est la mixité globale du quartier. Il y a quand même beaucoup de logements sociaux. S'ils veulent réunir les deux quartiers, ce que je comprends, dans l'esprit de la mairie, de vouloir casser l'isolement des Aubiers, et qu'il n'y ait plus ces quartiers isolés composés uniquement de HLM, je le comprends parfaitement. Mais si demain, on est minoritaire dans le quartier en tant que locataire

4 Prêt Locatif Social

5 Prêt Locatif à Usage Social

6 Prêt Locatif Aidé d'Intégration

ou propriétaire, par rapport aux gens qui sont dans les logements sociaux, je pense que ça va générer une dynamique négative » (habitant).

Par ailleurs un bailleur social exprime son inquiétude qui n'est pas propre à Ginko, mais générale en France : « Je pense qu'il y a une paupérisation de plus en plus présente sur Ginko, mais c'est dû à la société, je pense. Nous sommes bailleur social et nous avons un rôle à jouer, l'insertion peut se passer par le bailleur social, nous avons le sentiment d'avoir une population qui se paupérise de plus en plus, Ginko n'est pas épargné par ce sentiment » (professionnel/élu). Liés au contingent préfectoral, les bailleurs sociaux ne sont pas en mesure d'équilibrer leur peuplement.

... et d'un équilibre fragile

100% de logements sociaux aux Aubiers + 30% de logements sociaux à Ginko = 65 % de logements sociaux sur le secteur ?

Plus globalement le taux de logements sociaux a été plusieurs fois discuté concernant l'échelle de prise en compte du projet. En associant le quartier des Aubiers, ce taux grimpe à plus de 60% : « Ginko n'est pas en soi un quartier sorti de tout le reste. Si on avait pensé la relation « Ginko/Aubiers » au démarrage du projet, le pourcentage de logements sociaux réalisé n'aurait pas été le même » (professionnel/élu).

« Il faut que l'équilibre soit préservé. Ce qui inquiète les gens, quand on en parle dans le quartier, et nous aussi d'ailleurs, c'est qu'il faut que la proportion... Quand on est à 30 % de logements sociaux dans un quartier, ça me paraît correct. Ça veut dire qu'il y a quand même une dynamique dans le quartier et il n'y a pas que des gens dans la précarité. Quand on est sur des proportions plus importantes – et si on mélange Aubiers et quartier Ginko, à mon avis, on est bien au-delà de 30 %, ça inquiète. Moi, ça m'inquiète. Quand ma fille va avoir l'âge d'aller au collège, si elle est minoritaire dans sa classe, ça va plutôt avoir un impact négatif sur elle » (habitant).

« Oui, pour éviter les dérives à long terme, qu'il n'y ait pas un deuxième Aubiers à Ginko ! C'est pour cela que la mixité sociale est très importante. Le fait qu'il y ait du vandalisme ou des incivilités peut finir par engendrer encore plus de problèmes, nous avons déjà vu des personnes partir à cause du vandalisme. Des gens disent « les bonnes familles sont parties, maintenant reste que des personnes à problèmes » (professionnel/élu).

« Je pense qu'il y a un travail à faire entre politiques et bailleurs sociaux, pour faire en sorte que la mixité sociale, qui est plutôt quelque chose de bon, ne devienne pas finalement une faiblesse du quartier et des écoquartiers. (...) On ne l'a peut-être pas assez expliquée aux gens, mais la mixité fait partie de la durabilité d'un quartier. Par contre, cette mixité, il ne faut pas qu'elle soit mise à mal, parce que c'est le cas. Les gens vont vous dire, parce qu'il y a trois gamins qui foutent le bazar : oui, c'est un logement social ! Il est vrai que dans le logement social, on croise différentes cultures, mais je pense que c'est aux bailleurs sociaux de reprendre la main » (professionnel/élu).

Créer du lien social... Vers une mixité des services ?

La question du peuplement est aussi déterminante pour penser l'offre en services et équipements présents sur le quartier, qu'ils soient publics ou privés. Ginko est un nouveau morceau de ville avec un grand nombre d'habitants aux envies et besoins différents : « Il faudrait pouvoir mesurer le revenu fiscal des habitants de Ginko, car ça qualifierait la demande en services à la personne, en service public et en accompagnement des associations. Pour l'instant Ginko n'est pas insuffisamment doté »

(professionnel/élu) « Ici, il y a une grande mixité de populations. Il y a des gens qui ont du pouvoir d'achat, qui vont aller vers des produits de qualité, mais il y a aussi une frange de population qui va aller plutôt à l'économie. Il y a une telle mixité que c'est difficile pour un commerçant de cibler une catégorie de clientèle. » (habitant).

Mais comment créer ce supplément d'âme à Ginko ? Il semblerait que cette vie de quartier se joue dans les interstices: *« À force de tout réglementer, on casse la petite souplesse qui est nécessaire à la vie de quartier (...) Cette petite part de risque qu'il faudrait assumer pourrait donner ce tissu social dont on a besoin, mais il y a trop de restriction de l'administration. »* (professionnel/élu). La mixité sociale à travers les équipements ne va donc pas de soi. Si certains acteurs considèrent par exemple que le gymnase peut être un vecteur de mixité sociale au sein du quartier et avec le quartier des Aubiers, d'autres le voient comme quelque chose de trop *« intellectuel, un concept »*. Le centre d'animation Sarah Bernhardt est très apprécié pour son rôle de médiation, mais il ne peut pas gérer cette question seul à l'échelle de Ginko, *« Il y a de multiples acteurs à mettre dans la boucle »* (professionnel/élu). Des habitants considèrent que l'offre est trop tournée vers un seul public : *« Les centres d'animation, pour l'instant, se concentrent beaucoup sur leur rôle de pôle social. Et pas sur les familles aisées. Et je pense qu'il faut répondre aux besoins des deux pour qu'ils puissent rester tous les deux »* (habitant). Par rapport à l'offre en restauration rapide, cours du Québec, *« Oui. On n'attire pas non plus une bonne fréquentation. Ce n'est pas comme ça qu'on va dynamiser le quartier si on veut attirer une population différente. Au travers des boutiques que l'on a actuellement, on ne va pas vers une mixité sociale. On va vers une mixité « cité » »* (habitant).

2.2.7 Zoom 3 : l'école, un lieu de socialisation et de tensions

La ville de Bordeaux et Bouygues aménagement avaient prévu l'ouverture du groupe scolaire au moment de l'installation des premiers habitants, en 2012. Il y a aujourd'hui 358 élèves, avec 6 classes de maternelle et 8 classes de primaire. Les $\frac{3}{4}$ des élèves déjeunent à la cantine. La capacité de l'école ne permet plus l'accueil de nouveaux élèves. Les ménages récemment arrivés sont réorientés vers d'autres écoles de Bordeaux Maritime.

La programmation a nécessairement dû évoluer vers le lancement d'un second groupe scolaire (16 classes) livré en 2020, afin de suivre le rythme de peuplement. Certains considèrent que tout cela aurait dû être anticipé au regard des projections démographiques et de la programmation globale.

Une école neuve au cœur du quartier, accessible de manière sécurisée

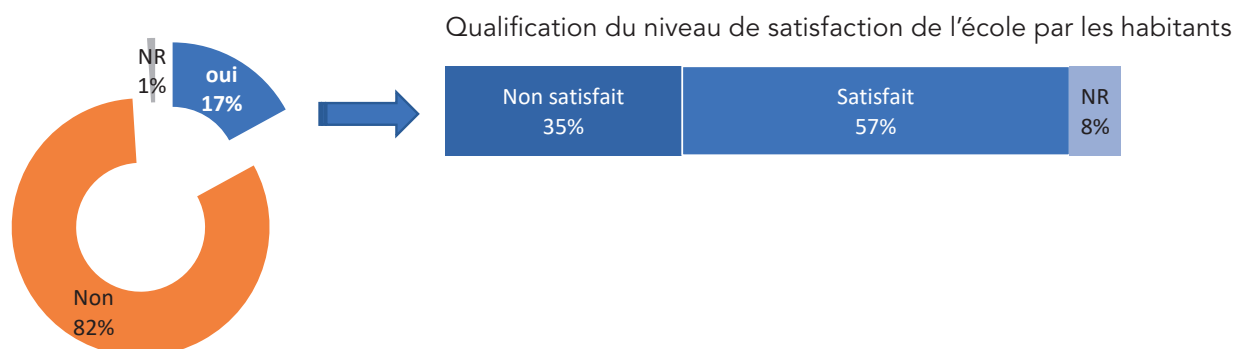
L'école est implantée au cœur du quartier et les enfants peuvent s'y rendre en toute sécurité par la venelle piétonne qui traverse l'ensemble de Ginko. Les locaux sont satisfaisants, même s'il y a peu de verdure à l'intérieur de la cour. Le fait que l'école soit neuve est un point de satisfaction important. Les habitants reconnaissent la qualité du travail avec le centre d'animation et avec les bibliothèques. L'école a joué un rôle important à l'arrivée des premières familles. C'est un lieu de socialisation et d'animation fort.

De nombreux conflits, une équipe pédagogique instable et des élèves Un tiers des parents insatisfaits vis-à-vis de l'école élémentaire

Il ressort du questionnaire que parmi les ménages répondants ayant des enfants (40%) il y a environ 60% des enfants scolarisés à Ginko ou dans le collège et le lycée de secteur. Si le taux de satisfaction est assez élevé pour le collège et le lycée, en revanche s'agissant de l'école maternelle et de l'école primaire, il l'est nettement moins.

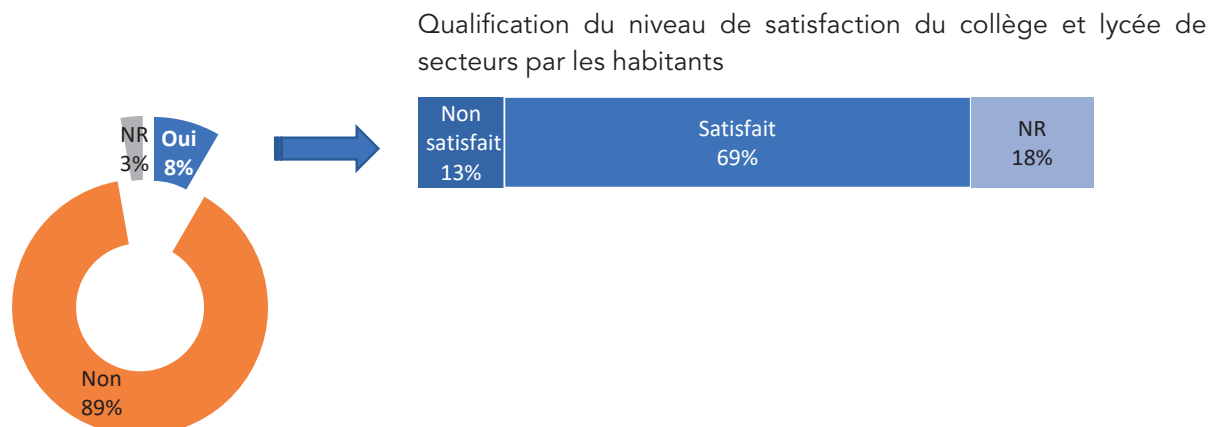
Graphique 26. Avez-vous des enfants de moins de 11 ans scolarisés dans le quartier? si oui, en êtes-vous satisfait ?

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



Graphique 27. Avez-vous des enfants de 11 ans à 18 ans scolarisés dans le quartier? si oui, en êtes-vous satisfait ?

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



« Nous sommes venus sur Ginko pour la proximité, au final notre enfant ne peut pas aller à l'école, car il n'y a pas de place !! »

« Comme j'avais des horaires décalés de par ma profession, j'ai accepté de mettre mon bébé aux petites pousses du Lac. Depuis 2014 le quartier Ginko se dégrade (...). Les bailleurs sociaux n'ont pas joué le jeu sur la mixité sociale. Pour moi aujourd'hui GINKO = les Aubiers 2. Voilà pourquoi je vais tout faire pour partir d'ici. (...), je m'aperçois que mon fils est toujours sectorisé « les Aubiers » sur les trois choix de maternelles autant vous dire que je ne suis pas contente du tout. Je suis seule avec mon fils et je ne souhaite pas qu'il soit aux Aubiers»

- > **Une rotation importante de l'équipe pédagogique :** Il y a eu cinq rentrées scolaires depuis la création de Ginko avec chaque année des directeurs d'école différents, ce qui empêche toute stabilité du projet d'établissement. Les enseignants se plaignent de travailler avec peu de moyens et d'être constamment sous tension. Ces tensions ressortent à l'extérieur : « *Les enseignants ont un discours très négatif vis-à-vis des parents parce qu'ils se sentent abandonnés, visiblement, de l'académie et de la mairie. Ça n'est pas du tout rassurant pour nous* » (habitant).
- > **Un budget de fonctionnement inadapté à l'évolution rapide des effectifs :** Les budgets des écoles sont généralement calculés sur le nombre d'enfants présents à la rentrée et sont ensuite revus en fin d'année civile. À la création de l'école, le budget a donc été faible. Cela est devenu problématique pour le fonctionnement de la structure lorsque l'effectif a grossi, le budget création de classe ne correspondant pas avec le budget d'une classe déjà créée, « *La bibliothèque de l'école était vide il y a 5 ans (...) On l'a pas mal remplie avec les parents d'élèves, en faisant des collectes, etc. Elle est à peu près inutilisée parce qu'il n'y a personne pour surveiller les enfants quand ils y vont* » (habitant).
- > **Des situations scolaires assez hétérogènes et des tensions entre élèves :** Il y a 28 enfants par classe, mais un certain nombre d'élèves en difficultés scolaires. L'arrivée progressive de familles en situation de précarité n'a pas été anticipée par les équipes pédagogiques. Certains ne parlent pas bien le français. Ajouté au fait que la plupart des classes sont à double niveau, cela crée des tensions importantes. « *C'est assez troublant que dans un quartier neuf, on débute par des réunions dont l'objet est un sentiment d'insécurité* ». (Professionnels/élus). Il y a eu déjà plusieurs réunions d'urgence pour des problèmes assez lourds « *14 classes à Ginko avec des personnes qui ne se connaissent pas, n'ont donc aucune vie dans le quartier (...) Si on ne met pas de l'humain... ça ne marche pas!* » (professionnel/élu).

- > **Une forte présence des parents d'élèves qui pèse sur le fonctionnement de l'école :** l'instabilité de l'équipe pédagogique aurait vraisemblablement conduit à une réappropriation de l'école par les parents, ce qui entraîne des frictions: « *Les parents pensent maintenant que c'est leur école et que c'est eux qui gèrent* ». Cette situation se retrouve largement à l'échelle de Bordeaux : les parents sont pour les élus et les professionnels très, voire trop exigeants, « *consommateurs* » et pas « *acteurs* ». « *Il y a eu à un moment un lynchage sur une directrice avec une page Facebook où les parents s'exprimaient de manière très virulente à son encontre* ». Un point de conflit : une kermesse organisée en 2017 par les parents d'élèves et le café Ginko and Co à laquelle ils n'auraient pas convié l'équipe pédagogique : « *Ils ont mis une scène dans l'école pour que les instit' fassent un spectacle alors qu'ils n'avaient pas été prévenus* » (professionnel/élu).
- > **« On ne s'y attend pas ». Un contraste entre l'image du quartier et la réalité du terrain.** L'école est implantée dans un quartier qui s'avère assez compliqué dans sa sociologie « *on s' imagine que c'est un quartier Bobo, sympa, mais on ne s' imagine pas du tout que c'est la zone, les Aubiers bis* ». (professionnel/élu)
- > **Des tensions à la sortie de l'école et dans le quartier :** « *Les parents élus nous ont rapporté que les relations entre parents à l'école n'étaient pas simples, il y a des tensions, peu de respect des uns envers les autres, plutôt à l'extérieur de l'école entre les parents* » (professionnel/élu). Des collégiens harcèleraient des plus petits à l'extérieur, et cela se répercuterait dans l'école. Beaucoup d'enfants resteraient seuls sans surveillance dehors. « *Ce sont les gamins tumultueux qui sont agressifs et qui ne sont pas gérés par leurs parents. (...) Ça met à mal l'équilibre social du quartier, parce que du coup, les gens disent : ce sont les Arabes ! On met le doigt sur la mixité sociale qui est mal gérée dans le quartier* » (professionnel/élu).
- > **Des problèmes de sécurité au niveau du bâtiment :** « *il y a eu deux intrusions dans l'école en fin de semaine. Un agent est logé sur place, mais son rôle n'est pas de faire la police* » « *On a rehaussé le portail, les grilles. Mais ils arrivent à escalader on se demande comment. Ça pose un problème. Malheureusement des écoles sont visitées dans n'importe quel quartier dans Bordeaux* » (professionnel/élu).
- > **Un manque de places de stationnement pour le personnel de l'école et pour la dépose des enfants.** La plupart des instituteurs utilisent leur voiture. Il est prévu un parking, mais sa localisation au fond du quartier pose problème aux enseignants. Les parents se garent à l'arrêt de bus devant l'école.
- > **Des craintes sur l'évolution de l'école.** Les parents d'élèves expliquent craindre une dégradation du niveau scolaire au sein de Vaclav Havel dans le quartier ainsi que l'émergence de tensions entre enfants dont les parents n'auraient pas le même niveau de vie. « *Il y a beaucoup de gens ici qui envoient leurs enfants dans le privé déjà. (...) il y a beaucoup d'enfants qui étaient dans la classe de ma fille qui sont partis dans le privé. (...) Malheureusement, si tout le monde fait ça, forcément, les écoles publiques sont dévalorisées parce qu'il n'y a que des enfants en difficulté* » (habitant).

« *Honnêtement, au niveau de l'école, c'est assez tendu. Et ça ne s'arrange pas. C'est pour ça que je dis qu'il faut veiller à la mixité parce qu'ici, on a tout type de population, de la classe très aisée à la classe très modeste. Mais ça peut très vite basculer sur uniquement de la classe modeste* » (habitant).

« *Et si ma fille est un peu pointée du doigt parce qu'elle fait des choses que d'autres peut-être ne peuvent pas faire, des jalousies, etc. (...), mais on a un peu peur pour l'avenir* » (habitant).

Un bilan mitigé pour ce lieu d'apprentissage du vivre ensemble.



2.2.8 Zoom 4 : un quartier calme, mais un sentiment de peur exacerbé

« La moindre incartade se traduit par un sentiment d'insécurité très fort. Le phénomène est accentué dans les quartiers nouveaux. » (professionnel/élu).

Si Bordeaux Maritime fait partie des quinze quartiers identifiés par le dispositif « nouveaux quartiers de reconquête républicaine, ce dispositif s'adresse davantage aux Aubiers, au Grand Parc et à Bacalan, et vise à refonder le partenariat entre la mairie, la police municipale et la police nationale. La situation au niveau de l'insécurité à Ginko n'est pas alarmante : *« C'est un quartier nouveau qui devrait bien évoluer, mais il ne faut pas oublier que c'est un quartier qui est à proximité des Aubiers, quartier difficile »* (professionnel/élu).

Les professionnels expliquent cependant que des problèmes de conceptions dans l'aménagement auraient pu être évités : *« On est encore une fois sur la livraison d'un bien avec un certain nombre d'aberrations, ce qui a engendré des coûts d'aménagement importants pour Bordeaux Métropole, alors que ça aurait dû être anticipé par Bouygues ». (...) Là où il fallait faire un travail soigné, c'est en termes de prévention situationnelle, c'est comment aménager au mieux pour permettre à la police de pouvoir intervenir partout et éviter l'émergence de comportements déviants ou délictueux. Éviter les dents creuses, les parkings souterrains, mettre des obstacles sur les voies cyclables, c'est typique, mais on voit que rien n'a été fait* (professionnel/élu).

Il convient de distinguer l'insécurité du sentiment d'insécurité. La police nationale ne considère pas Ginko comme un secteur qui serait aujourd'hui problématique : *« Sur Ginko on n'a pas d'élément d'inquiétude en termes d'éléments statistiques ni en termes de violences urbaines. (...) Ça reste assez marginal, mais ça a un impact psychologique très puissant vis-à-vis de gens qui pensent arriver dans un beau quartier et qui veulent vivre paisiblement. Par exemple les cambriolages sont une problématique très importante à l'échelle de la Gironde, Ginko est très très peu affecté par cette problématique »* (professionnel/élu).

Un acteur souligne un amalgame entre insécurité et incivilité ce qui semble un réel problème à Ginko : *« les gens viennent me voir en me disant "je me sens pas sécurisée", c'est eux-mêmes qui vont générer cette peur. La frontière est extrêmement fragile »* (professionnel/élu). *« Ce qui remonte le plus, c'est le problème d'incivilité, de nuisances nocturnes, de rodéo, d'actes de vandalisme »* (professionnel/Élu). Quelques lieux sont mentionnés par les personnes : le parc Bühler, le parc du Clown Chocolat et le lac : *« [le lac] ce n'est pas sécurisé. La plage, oui, bien sûr, parce qu'il y a la police. Mais après, non »* (habitant), *« [au lac] le passage sous le pont qui est un peu glauque (...). Je n'irais pas faire le tour du lac seule, il y a un coin pas très aménagé vers le parc des expositions. Il y a beaucoup de SDF, parfois un peu éméchés. Il y a eu une tentative de viol, pas du tout par un SDF d'ailleurs »* (habitant).

D'autres habitants se sentent tout à fait en sécurité à Ginko : *« Franchement, je ne me sens pas en insécurité »* (habitant), *« Je peux rentrer à n'importe quelle heure, je n'ai pas peur »* (habitant).

- > **Des actes de vandalisme sur les voitures et les halls d'immeuble, des garages non sécurisés.**
« Les gens ne se sentent pas en sécurité dans le secteur en raison d'un grand nombre de vandalismes » (professionnel/élu). Ces actes de vandalisme ont été évoqués plusieurs fois lors des entretiens : « au niveau des locaux vélos, qui ont été forcés » (habitant), « Il y a eu des départs de feu aussi sur le parking » (habitant), et « vandalisme de voiture » (professionnel/élu). De plus, « les faits se sont amplifiés en raison d'une porte de garage détériorée, des personnes pénètrent dans les parkings souterrains et forcent les voitures [Ilots Canopée et Orion]. Le problème est qu'il n'y a pas d'effraction, ce sont nécessairement des personnes qui ont un accès aux codes ou aux clés » (professionnel/élu) et « Il y a un mois et demi, ils ont réussi à endommager ce que l'on appelle une grille de ventilation » (professionnel/élu). Il est également souligné que « ... les extincteurs sont régulièrement vidés par les habitants » (professionnel/élu). À Lago, « une porte d'entrée vitrée a été volontairement vandalisée, bris de glace » (professionnel/élu) et on déplore « les poignées qu'on arrache sur les portes, des vitres de porte d'entrée. Et il faut y aller parce que c'est du verre Securit. (...) On a été aussi confronté à un trafic de stupéfiants » (professionnel/élu). Pour faire face à cela, des actions ont été mises en place à Lago et Elya : « Sur Elya, par exemple, entre les travaux de serrurerie sur les portes d'entrée, faire des modifications pour sécuriser au maximum, et la vidéosurveillance, on en est à 10 000 €, cumulés. On a eu des contacts réguliers avec les forces de l'ordre » (professionnel/élu). Il y a donc « un ras-le-bol généralisé » (professionnel/élu). Des « vols d'accessoires de voiture dans les sous-sols » (professionnel/élu).
- > **Des vols de vélo.** Les personnes évoquent des vols de vélos : « Il y a des vols de trottinettes et de vélos » (professionnel/élu), « Les locaux vélos, on s'est aperçu qu'on pouvait passer la main et ouvrir de l'extérieur (...) » (habitant). Un système de vidéosurveillance n'a pas permis d'éviter l'effraction, mais de trouver le coupable : « On a eu des vols de vélos essentiellement. On a fait poser la vidéosurveillance à nos frais. Malgré ça, ça ne les arrête pas. Mais au moins, ça a eu le mérite d'arrêter la personne qui a commis le dernier vol. C'est un enfant de la résidence. » (habitant), « on a trouvé le coupable, ce n'était pas un jeune défavorisé ou un jeune issu de l'immigration, c'était un jeune de CSP+ » (professionnel/élu). Des solutions alternatives sont trouvées par les habitants : « Sur Orion c'est compliqué, les locataires mettent leurs vélos sur les balcons de peur de se faire voler » (professionnel/élu).
- > **Les indésirables : les rodéos en motos et en quads.** Leur passage est mentionné dans divers endroits : sur le chemin piéton autour du lac où « il y en a qui font aussi des espèces de rodéos à cet endroit-là. Ce n'est pas non plus super sécurisant quand on les voit arriver là. Mais sur la place, c'est encore pire » (habitant). Cependant, ces « motos sans casque, qui font des roues avant, ça s'est un peu calmé, il y a eu un décès il y a peu de temps, un accident de scooter. Ça a un peu calmé les esprits » (professionnel/élu). Pour certains, « l'insécurité ce sont des gens qui roulent sur la place comme si ce n'était pas une place piétonne avec les enfants qui traversent pour l'école » (professionnel/élu). Un professionnel rappelle que : « il y a le parc Bühler où tout ce qu'ils devaient faire pour empêcher l'entrée de véhicule 4 roues ou 2 roues, ils n'ont rien fait. Il y a eu une étude de sûreté complète pour mettre en exergue toutes les défaillances du parc. Cette étude a été proposée à la mairie pour sanctuariser au mieux cet espace vert. Ça aurait dû être anticipé par Bouygues ».
- > **Des voitures qui circulent trop vite** « La place Jean Cayrol, telle qu'elle est conçue, avec de chaque côté une rue, les gens vont un peu trop vite. Il n'y a pas assez de ralentissements. Les gamins adorent cette plate toute lisse pour faire du vélo, du skate, du roller, ou faire la course. Et quand ils arrivent au bout de la rue, ça me fait peur » (habitant).

- > **Un manque d'éclairage public.** Deux habitants déplorent le manque d'éclairage public, qui favorise le sentiment d'insécurité : « *il n'y a pas le nombre minimum légal de lumières dans les parkings* » (habitant), « *Quand je sors, il est vrai qu'en me retrouvant sur le parking, je cours jusqu'à chez moi. Quand il fait nuit noire, il fait noir* », car il n'y a pas encore de lumière sur ce parking le soir (habitant).
- > **La peur que les dynamiques négatives prennent possession du quartier :** « *Il y a une peur que ça dérape. Dès qu'il y a une incivilité, cela se traduit par une peur paroxystique* » (professionnel/élu) « *nous avons déjà vu des personnes partir à cause du vandalisme* » (professionnel/élu).

Sur les incivilités, deux positions émergent : une alarmiste (Ginko aurait des problématiques proches de celles de quartiers politique de la ville) et une tempérée, au regard de ce qui se passe ailleurs. Les incivilités observées à Ginko ne sont pas spécifiques au quartier.

2.2.9 Ginko dans la ville

Ginko et ses voisins

La question a été posée lors des groupes focus. Ginko n'a pas émergé au milieu de rien. L'environnement immédiat et sa conception initiale, véritable « morceau de ville », invitent à porter un regard tout particulier sur les voisinages. Pour les habitants, les « voisins » sont :

- > Les Aubiers,
- > Le Grand Parc,
- > Les structures sportives,
- > Le centre commercial,
- > Le quartier hôtelier,
- > La rocade.

Cette notion de voisinage émerge avec celle de quartier. Les participants complètent leur propos par le fait que pour faire quartier, il faut de la vie, des habitants... Il y a de facto deux types de voisinages : celui des usagers des espaces de services et celui des habitants de Ginko et des quartiers adjacents.

- > **Un pôle sportif bien identifié.** Le quartier est entouré d'un nombre important de structures sportives : le stade Matmut Atlantique, le vélodrome, le terrain de foot, l'école de voile. Ces éléments sont assez valorisés et perçus comme quelque chose de positif.
- > **Le centre commercial et le centre hôtelier : des fortes présences sans être de véritables voisins.** Le centre commercial tout proche n'est pas considéré comme un voisin, tout comme le centre hôtelier et le parc des expositions. Les participants apprécient la présence des étudiants du centre de formation, mais ne voient pas ces espaces comme des lieux de vie à part entière. Le centre commercial, générant un trafic routier le week-end, peut même devenir un voisin un peu encombrant, notamment pour sortir de Ginko en voiture ou bien pour y circuler.
- > **Des « sans-domiciles fixes » autour du lac qui pour certains participants ne sauraient avoir le statut de voisins.** Ici, la présence de personnes en errance autour du lac apparaît comme indésirable, voire nuisible : « Les SDF, le camping sauvage » « ce ne sont pas des voisins, je ne sais pas pourquoi on tolère ça ».

Les Aubiers : les seuls « vrais voisins », mais non désirés

Le regard des proches sur le fait d'habiter « à côté » des Aubiers

Lors des groupes focus, il est ressorti que « *le seul voisin valable, c'est les Aubiers* », parce qu'il y a des habitants. Les participants expliquent que le principal a priori négatif à propos de Ginko se joue sur la proximité de ce quartier « *J'ai un fils qui habite Bordeaux qui m'a dit tu vas t'installer à côté des Aubiers, mais t'es malade !* »

« *On se rend compte que c'est les gens de Bordeaux qui ont des gros a priori sur les Aubiers, mais pas les gens qui viennent de l'extérieur* »

« *Moi j'en connais qui sont partis à cause de ça (...) à cause des Aubiers, quand ils ont vu ce que c'était* » (ndlr : n'arrive pas à définir « ce que c'était »)

« *(Ces préjugés) par rapport à un quartier, cela vient de la réputation des Aubiers ... quand je parle avec des gens qui sont à Bordeaux depuis beaucoup de temps, il faut vendre Ginko ! Car immédiatement moi on m'a dit « mais où tu vas te mettre avec les Aubiers », mais moi qui viens de l'extérieur je n'ai pas cette vision !* »

Pas ou peu de liens désirés entre Ginko et les Aubiers

Donc si Ginko « n'est pas ce que l'on croit », et que les a priori par les proches n'ont pas eu raison de leur choix d'installation, des réticences s'expriment lorsqu'on interroge les relations aux Aubiers. Les propos ont été parfois rudes et clivants : « *Si j'étais français je me sentirais à l'étranger* », « *les Aubiers qui viennent chercher nos vélos et caillasser nos voitures* »... Si ces propos virulents ne sont exprimés que par une minorité de participants, il ne faut pas les négliger. Le collectif est unanime, l'assimilation et l'évolution de Ginko vers l'image que les Aubiers leur renvoie, à savoir de la précarité, et/ou de la délinquance est une source réelle d'inquiétude.

Certains pensent qu'il n'y a pas ou peu de liens : « *Les gens des Aubiers restent plutôt aux Aubiers* » (habitant), « *Il y a une association des Aubiers qui vient à Sarah Bernhard pour faire de la danse, chanter. (...) J'y suis allée. C'est le seul endroit où j'ai trouvé un lien. Mais c'est très compliqué, sinon* » (habitant), « *Les centres d'animation (...) font des choses, mais ça ne concerne que quelques familles. Le gros de Ginko n'a aucun lien avec les Aubiers* » (habitant). Une personne suggère un lien entre les enfants des deux quartiers (« *je ne suis pas sûr qu'il y ait des confrontations, car les enfants de Ginko ont des copains aux Aubiers* » (professionnel/élu)) et le tabac semble être un point de rencontre : « *Au tabac, il y a plein de gens des Aubiers qui vont boire un café, c'est devenu le tabac Aubiers-Ginko* » (habitant). Un habitant et un élu évoquent des frustrations que vivraient les habitants des Aubiers à l'encontre de Ginko « *Ça ne fonctionne pas hyper bien. En fait, il n'y a pas vraiment beaucoup de relations. D'un côté comme de l'autre. Une fois, je suis allée à une réunion aux Aubiers. J'ai été surprise de voir comment ils voyaient Ginko. Eux aussi avaient plein d'a priori. Aux Aubiers, il y a une forme de frustration de voir les équipements neufs et les logements neufs, les aménagements publics nickel, pendant qu'eux ont attendu pendant je ne sais combien d'années des projets de réaménagement. Il y a une forme de jalousie, de colère un peu étouffée* » (habitant), « *Une grande partie des habitants des Aubiers a plutôt conclu qu'on se moquait d'eux en construisant un quartier mirifique à leur porte* » (professionnel/élu).

Si des personnes rencontrées y vont parfois « *La proximité de la bibliothèque des Aubiers c'est très bien, ils s'y rendent en tramway très facilement.* » (professionnel/élu) ou ne relèvent aucun souci : « *Quand j'étais à Kaléi, c'est la résidence la plus proche des Aubiers. Mais honnêtement, il n'y a jamais eu de problème* » (habitant), ce quartier pâtit tout de même d'une image globalement dévalorisante :

Des clivages entre ces deux quartiers, fruit d'effets identitaires ou de sentiments d'appartenance :
« *Il y a effectivement pour certains habitants le fait de se dire "nous on est Ginko, on n'est pas Aubiers"* » (professionnel/élu). Cet élément est à nuancer toutefois, car il est peu évoqué par les habitants de Ginko. Selon une habitante, ces clivages sont tels que « *la profession immobilière* » leur déconseillait d'acheter à Ginko en raison de la proximité des Aubiers.

Les « jeunes » des Aubiers parfois perçus comme « catégorie à risques » : « *On a le quartier des Aubiers à côté, avec un certain nombre de jeunes qui ont des comportements qu'il faut rectifier très vite* » (professionnel/élu), « *Les jeunes des Aubiers y vont en cassant les systèmes d'entrée, avec les voitures, avec les mobylettes, etc.* » (professionnel/élu).

Les représentations et les imaginaires construits autour de la « précarité » apparaissent :
« *je n'ai pas de problème à habiter à côté du quartier des Aubiers, je n'ai pas peur d'y aller. Mais mettre mes enfants dans une école où il n'y a que des enfants issus de familles qui sont dans des logements sociaux ou qui vivent dans la précarité, je pense qu'aucun parent...* » (habitant), « *Dans mon esprit, je pense que le gros problème des quartiers comme les Aubiers, c'est qu'il y avait 100 % de gens dans la précarité, qui vivent entre eux, qui ne voient pas la vie de manière positive, parce que ce n'est que des gens qui ont des problèmes financiers ou des problèmes sociaux* » (habitant). La précarité est immédiatement associée à la violence par certaines personnes : « *comme il y a beaucoup de logements sociaux ici, on a des petites dérives* » (professionnel/élu), « *c'est un quartier qui est à*

proximité des Aubiers, quartier difficile. Il va y avoir des porosités qui vont générer des problèmes, on sait déjà que des familles à problème ont été délocalisées dans Ginko » (professionnel/élu)

Le syndrome « NIMBY » (« Not In My Back Yard » ou « pas dans mon jardin ») : les personnes sont d'accord en principe sur un projet (intérêt général, philosophie, etc.), mais ont peur ou refusent d'en subir des conséquences négatives. Ainsi, les discours ne remettent jamais directement en cause les notions consensuelles de mixité sociale ou vivre ensemble, mais « *[les habitants] ne veulent surtout pas un mélange avec les Aubiers, parce que c'est l'image qu'ils ont des Aubiers. Ils disent : on ne veut pas ça chez nous !* » (professionnel/élu). Deux conséquences découlent de ces constats :

- > **Des réticences à mutualiser des équipements ou compétences avec les Aubiers** : « [pour le centre d'accueil pour les enfants] il y avait très peu de places, nous avions des listes d'attentes. Mais les habitants avaient la possibilité d'inscrire leurs enfants aux Aubiers, mais ils le refusaient. Une des raisons -je pense- ce sont des bordelais qui sont venus s'installer ici et ils ne veulent pas se mélanger avec les Aubiers » (professionnel/élu) ; « Sur le quartier il n'y a pas d'assistantes maternelles et les parents ne veulent pas aller sur celles qui sont sur le quartier des Aubiers, à cause de l'image du quartier » (professionnel/élu).
- > **La peur que la négativité associée aux Aubiers s'empare de Ginko** : « C'est la peur des gens, de tendre vers un Aubiers bis » (habitant). Si certains vont jusqu'à remettre en cause les frontières symboliques séparant les deux quartiers « Avant d'arriver ici, on s'imaginerait que c'est un quartier Bobo, sympa, mais on ne s'imaginerait pas du tout que c'est la zone, les Aubiers bis, c'est le prolongement des Aubiers » (professionnel/élu), pour d'autres : « Les violences urbaines se situent et restent aux Aubiers » (professionnel/élu).

L'ensemble des thématiques traitées a permis de réaliser une carte mentale, une autre manière de dire et de percevoir les liens et les ruptures, de les signifier.

Liens et ruptures : un quartier attaché, mais pas intégré à Bordeaux

Un quartier résidentiel « loin de Bordeaux », proche du lac qui offre des « perspectives » : Ginko, un promontoire sur Bordeaux. Dans les propos des habitants, Ginko se définit comme un bon compromis entre la ville et la campagne :

« On est très loin de Bordeaux, des bâtiments, très loin des Quinconces, on est très nature » « C'est le dépaysement on n'est pas en ville »

« On n'a pas l'impression d'être à Bordeaux, moi me concernant quand les gens viennent me voir ils sont surpris par la plage, le lac »

« Nos petits enfants qui arrivent l'été comme l'été dernier je les emmène à la plage, ils étaient... (Ébahis ndlr) »

« Si à la place c'était des immeubles, on habiterait pas ici »

Le lac se présente comme l'atout majeur : « *ce n'est pas juste un petit point d'eau, c'est l'oxygène* ». Ainsi, la manière dont les habitants parlent du lac en fait un facteur fort d'attachement au lieu : « *Il y a beaucoup de gens qui viennent faire du jogging* ».

Au niveau des liaisons entre Ginko et Bordeaux, des personnes rencontrées en entretien ne voient pas de rupture avec le centre-ville bordelais tout en marquant une distinction : « *on est dans Bordeaux, mais sans en avoir les inconvénients du centre* » (habitant), « *pour ma femme, il fallait qu'on soit de ce côté de Bordeaux, puisque la rocade, c'est une catastrophe* » (habitant). Certains voient une forte spécificité de Ginko « *c'est un quartier assez atypique, par rapport à Bordeaux* » (professionnel/élu), « *On ne se croirait pas à Bordeaux.* » (habitant). « *On se sent dans Bordeaux (...)* En même temps, il y a une espèce d'identité un peu différente » (habitant).

« Le trait d'union, le cordon ombilical, c'est le tram »

Le tramway joue un rôle symbolique important, celui d'un rattachement, d'une agrafe à la ville: « *grâce au tram je suis à Bordeaux* ».

Les habitants se sentent rattachés au centre-ville grâce au tramway. Ils intègrent la présence du lac à leur espace vécu, mais ils ne se sentent pas complètement intégrés à Bordeaux.

« *Déjà, rien que par l'adresse, on est à Bordeaux. (...) on est très près du centre, surtout depuis qu'il y a le tram. (...), « On n'est pas à Bordeaux »* »

« *Ici c'est pas vraiment Bordeaux* »

« *Personnellement je ne me sens pas intégré à Bordeaux* »

« *Vraiment s'il n'y avait pas le tram, ce serait un îlot perdu* »

« *On est un peu enclavé ici ...* »

« *J'ai une amie à qui j'ai dit que j'allais m'installer à Ginko, elle m'a répondu : « mais tu vas au bout du monde ! » »* »

Cette mise à distance peut aussi être volontaire. Les participants ont choisi d'être un peu en retrait de la ville, profiter du cadre naturel :

« *On a fait le choix d'habiter en dehors du cœur de ville* »

« *Ici c'est pas Bordeaux, c'est Bordeaux lac !* »

« *Pas à Bordeaux, mais bordelais* »

« *Le tram est un trait d'union. Sans le tram, je me sentirais abandonné* »

Discutant le meilleur mode de transport pour se rendre à Ginko, le tramway apparaît de très loin comme le plus efficace.

« *Tram C depuis les Quinconces, c'est le plus pratique ! Et c'est connecté à la gare ! En 15 min au centre-ville* ».

Les ruptures urbaines

- > **La Place Latule : une barrière.** C'est un point très difficile, pour les déplacements, particulièrement inhospitalier pour les vélos et les piétons.
- > **Le centre commercial, proche, mais peu accessible** à pied et à vélo, en raison d'espaces publics dangereux le long de l'avenue des 40 journaux. Les participants préfèrent s'y rendre en voiture pour éviter les passages à pied difficiles (abords en travaux, rond-point dangereux).
- > De façon unanime sont pointées **les voiries peu adaptées et très encombrées qui bordent le quartier Ginko à l'ouest**, donnant sur l'arrière du centre commercial. Les habitants sont obligés de les emprunter. Les aménagements temporaires des trottoirs de l'avenue ne sont pas stabilisés (sols non tassés), inconfortables, glissants et boueux lorsqu'il pleut. Principalement sur la partie Nord de l'avenue, ces trottoirs sont envahis par les voitures des résidents du quartier.
- > Aussi appelé le « rond-point d'Auchan », **le rond-point Tobeen est considéré comme très dangereux** pour les piétons et les cyclistes en raison du trafic automobile intense et les incivilités des automobilistes.
- > **La distance à la mairie de quartier** pour les démarches administratives qui oblige à prendre la voiture : « *Elle n'est pas à côté la mairie, quand il y a des démarches à faire il faut aller là-bas, ça prend trois quarts d'heure* ». Cependant les participants reconnaissent et apprécient que l'élue vienne régulièrement visiter le quartier.

- > **La difficile appréhension du territoire de « Bordeaux Maritime »** qu'ils ne considèrent pas comme un quartier à part entière, car c'est trop grand et hétéroclite. Si le quartier est rattaché à Bordeaux Maritime, certains habitants ne s'y retrouvent pas : *« On est un quartier, on se sent un quartier, et on est inclus dans un quartier qui s'appelle Bordeaux Maritime, qui comporte Bacalan, Ginko, une partie des Chartrons, les Aubiers aussi. Franchement, on n'a pas l'impression d'être de ce quartier-là. C'est un problème aussi au niveau politique. Quand il y a des réunions de quartier, qu'il faut aller de l'autre côté... »* (habitant).

Enfin, des professionnels et élus s'accordent à dire que Ginko gagnerait à se « raccrocher » à son environnement : *« Dans Bordeaux Maritime il y aurait Ginko, Bacalan, Bassin à flot, les Aubiers, mais si les nouveaux quartiers qu'on construit sont vraiment des écoquartiers, et qu'ils développent du lien social, ils ne devraient pas se limiter à leur seule entité et devraient se raccrocher au reste »* (professionnel/élu) ; *« Ginko faudrait l'accrocher à Bruges au Tasta, l'accrocher aux Aubiers, mais ça c'est un travail qu'on n'a pas l'habitude de faire, un travail de décroissement géographique »* (professionnel/élu).

- > **Un vide entre les Chartrons et Ginko laissé par un manque d'intérêt paysager et architectural :** pour les participants, le trajet est intéressant et agréable jusqu'aux Chartrons *« Paul Doumer/ Cracovie ce n'est pas très agréable »*. Les participants eux-mêmes n'effectuent pas ce trajet à pied et lui préfèrent le tramway. *« Pour moi, Bordeaux commence place Paul Doumer, avant je n'ai pas envie de m'arrêter... »* ; *« ce ne sont pas les distances qui sont déterminantes, la partie belle s'arrête au cours de la Martinique et au-delà la ville n'est pas attrayante »* ; *« C'est sans intérêt d'aller à pied à Ginko, à partir du Jardin public, la vue n'est pas intéressante, c'est banal »*. La balade à pied, *« c'est le centre, la place de la comédie, le grand théâtre »*.

N. B. La rocade n'est pas vue comme un objet de rupture, parce qu'elle est « après » le quartier. Elle est avant tout considérée comme un accès à Ginko et au reste de l'agglomération.

Les ruptures sociales

- > Une distinction entre la ville ancienne et la « ville moderne » dans laquelle ils s'inscrivent, incluant dans cette ville moderne le Grand Parc, la place Ravezies et le quartier des Aubiers.
« On voit bien les ruptures historiques concentriques (...) Dans l'esprit, Ginko et le centre-ville sont traversés par 250 ans ! »
- > Cette ville moderne n'est pas forcément appréciée : « On est dans un Bordeaux moderne qui manque d'âme » « Ravezies aussi c'est mort ».
- > Une distinction forte par rapport aux quartiers politique de la ville « On est à part, il y a Grand Parc entre nous et le centre-ville » ; « À partir du Grand parc – Les Aubiers, il y a une rupture culturelle, on le voit aux populations qui montent et qui descendent du tramway ».

Légende



« Le tram c'est un trait-d'union,
sans le tram je me sentirais abandonné
« Grâce au tram je suis à Bordeaux »
« Pour moi Bordeaux, ça commence
Place Paul Doumer »



« On est un peu enclavé là,
c'est pas Bordeaux, c'est Bordeaux Lac
ici c'est pas vraiment Bordeaux »



« Latule c'est dangereux ! et c'est moche ! »
« À pied c'est dangereux »



« Elle n'est pas à côté la mairie,
quand il y a des démarches à faire là-bas,
ça prend trois-quart d'heure »



« À pied, en vélo, c'est dangereux ! »
(avenue des 40 journaux)



« Ravezies c'est mort ! »



« On est dans un Bordeaux qui manque d'âme »



« Y'a rien à y faire ! »

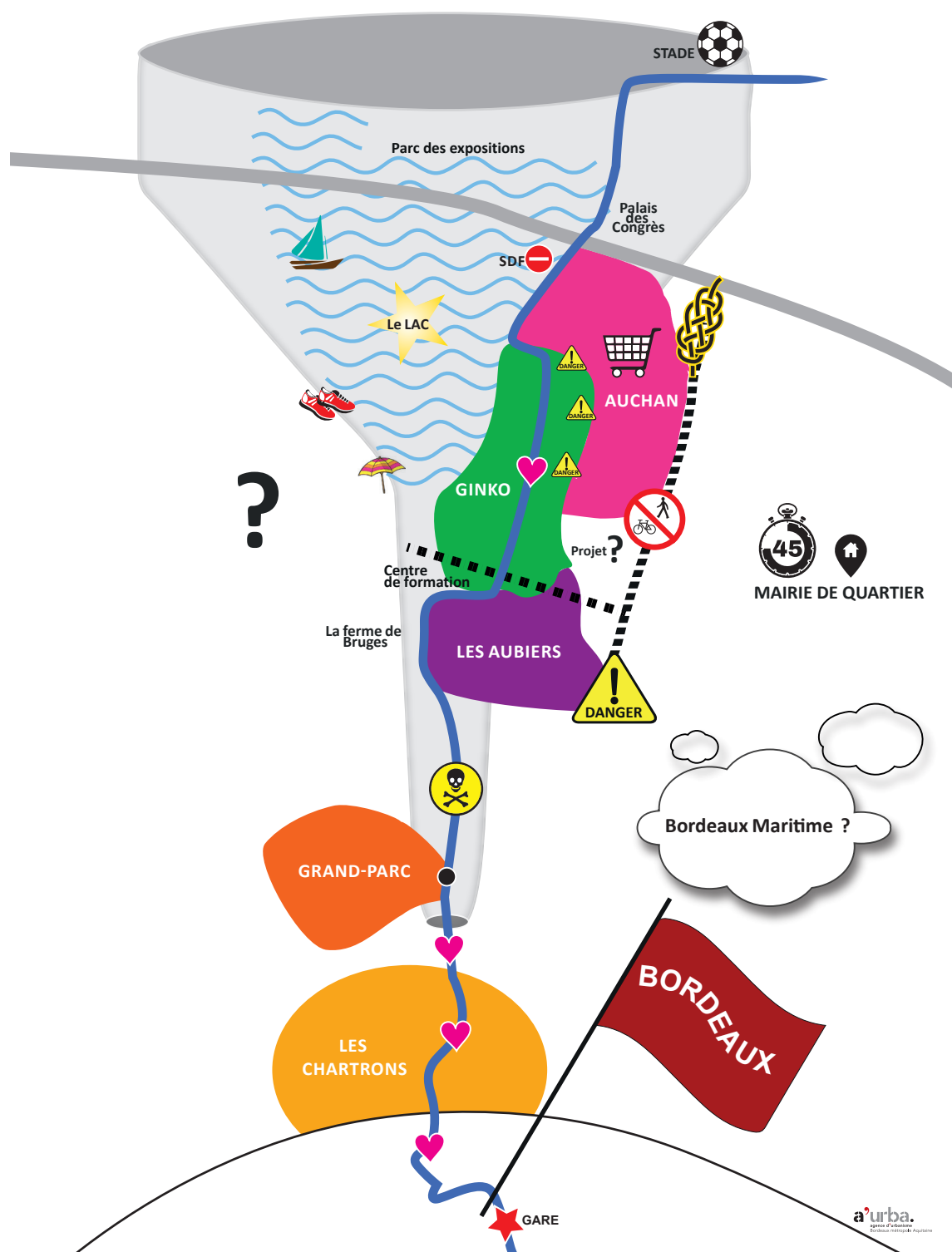


« Les SDF, le camping sauvage »
« Ce ne sont pas des voisins »

Carte 2 – Ginko dans la ville
Sources : vivre à Ginko, enquête a'urba

Ginko dans la ville

atelier du 29 mars 2018 avec les habitants





31 PROJECTIONS

3I Projections

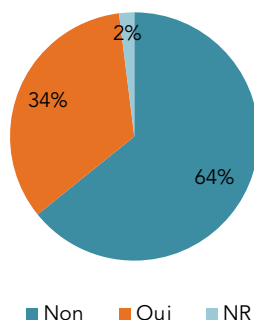
3.1 Ginko, quartier recommandable ?

Le travail sur les projections est venu clôturer l'ensemble des questionnaires. Ginko, malgré ses défauts, est un endroit auquel les habitants sont attachés et soucieux d'en préserver les qualités. C'est aussi à cette occasion que de nombreuses propositions, alertes, messages ont été relevés. « *C'est un village, mais il faut en prendre soin ... ma plus grande crainte ... il faut que la ville s'en occupe bien, qu'on ne laisse pas la saleté s'installer, les mauvaises herbes s'installer un peu partout dans les rues, j'ai un petit peu peur de ça des fois il y a des prémices ...* »

34% des ménages ayant répondu au questionnaire ont exprimé la volonté de vouloir changer de logement, dont une majorité dans un autre secteur.

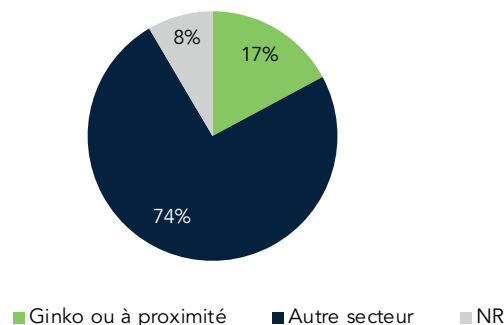
Graphiques 28. Envisagez-vous de déménager prochainement ?

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



Graphique 29. Si oui, où envisagez-vous de déménager ?

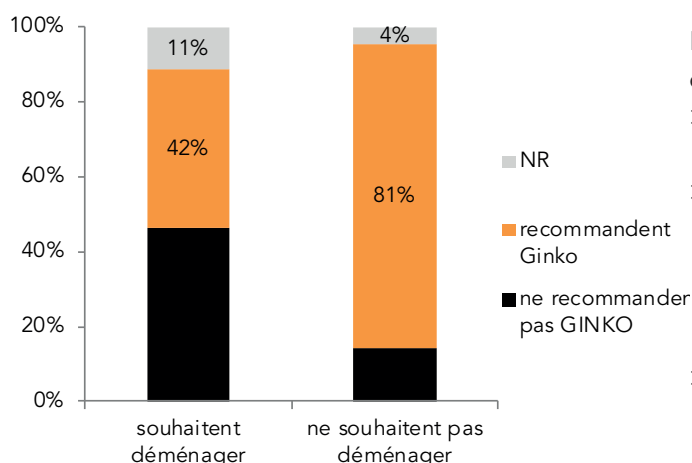
Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



74% souhaiteraient déménager dans un autre quartier ou une autre commune. 17% ne désirent pas changer de quartier et/ou souhaitent rester à proximité. Parmi les répondants qui ont exprimé le désir de déménager, près de la moitié ne recommandent pas de vivre dans le quartier Ginko.

Graphique 30. Recommandations de Ginko à autrui en fonction du souhait de déménager

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



Plusieurs motifs apparaissent dans le questionnaire :

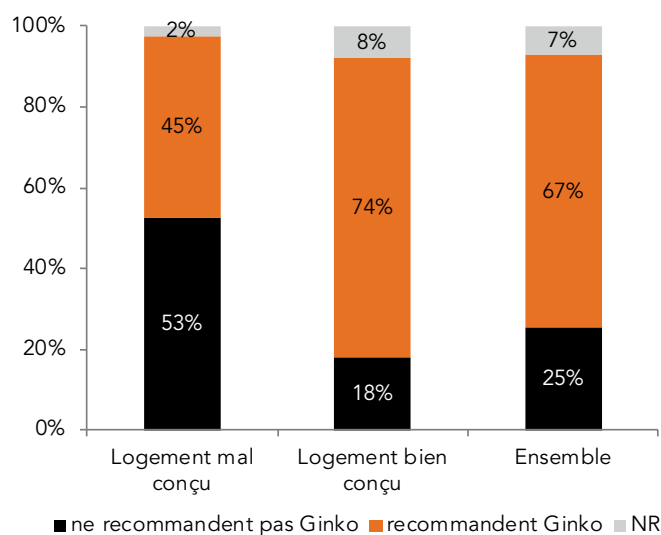
- > La perte de valeur du bien pour les propriétaires,
- > La crainte d'une dégradation du quartier (lié à l'état des espaces publics, aux malfaçons, aux relations avec les gestionnaires/concepteurs, à la petite délinquance)
- > Les problèmes liés aux équipements scolaires.

« Arrivé parmi les premiers dans ma résidence, je n'ai de cesse de voir le quartier se détériorer : Vols et dégradations dans les parkings ; Poubelles entassées par les habitants manquant de tout civisme élémentaire ; Bruits incessants liés aux travaux et aux passages de voyous en 125 (...) Des tuiles d'ornement de la façade se sont mises à se décoller pour chuter sur les passants. Après plus d'un an d'intervention, l'entreprise chargée des rénovations a plié bagage, laissant une façade massacrée et repoussante. Quelle honte, lorsque des amis sont invités. Aujourd'hui, nous n'avons qu'une hâte, quitter ce quartier qui était pourtant une bonne idée sur le papier. Quelle superbe idée avons-nous eu de ne pas acheter ici ! » (habitant)

Une mauvaise conception des logements influence le fait de ne pas recommander Ginko.

Graphique 31. Appréciation de la conception du logement et recommandations du quartier

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



De manière générale, les répondants qui ne recommandent pas Ginko sont plus nombreux parmi ceux qui souhaitent déménager. D'autres indicateurs permettent d'observer des corrélations avec l'appréciation générale du logement et cette volonté de vivre ailleurs (ci-dessous). La bonne ou mauvaise conception du logement semble peser davantage que la présence de malfaçons, bien que cela ne soit pas anodin. Parmi les personnes qui souhaitent déménager, 77% avaient observé des malfaçons. Cependant les ménages qui ne souhaitent pas partir en observent à hauteur de 65%. Il est toutefois nécessaire d'appréhender ces chiffres avec prudence, car il est impossible de savoir si un ménage est captif de son logement ou pas...

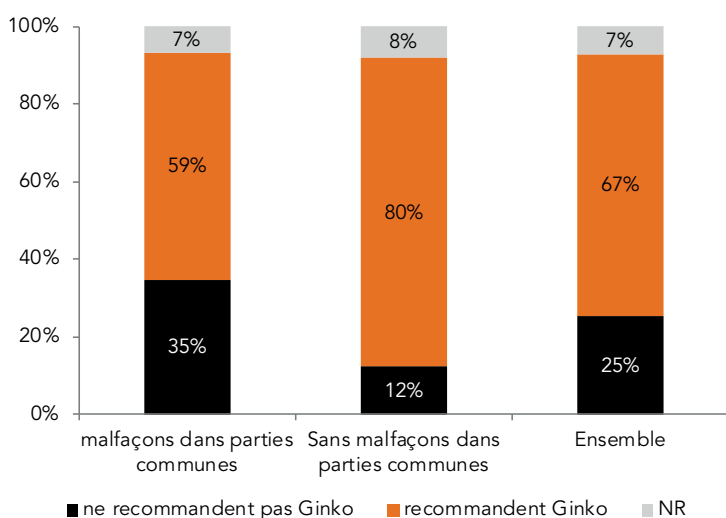
Parmi les répondants qui ne recommandent pas Ginko, il y a une très nette différence entre ceux qui considèrent leur logement bien conçu et ceux qui le considèrent mal conçu.

Concernant les personnes qui considèrent que leur logement est mal conçu, elles sont 53% à ne pas recommander y vivre, contre 18% qui n'ont rien signalé. Soit un écart de 35 points.

Parmi les personnes qui ne constatent pas de malfaçons dans leur logement, 77% recommandent Ginko. En revanche, les personnes qui constatent des malfaçons dans leur logement sont un peu moins nombreuses à recommander Ginko (62%). Ces dernières sont surtout 33% à ne pas recommander Ginko contre 8% pour les ménages n'ayant rien constaté (non-réponse : 14% pour les ménages n'ayant rien constaté)

Graphique 32. Recommandation du quartier selon la présence de malfaçons dans les communes

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



Au regard des personnes qui évoquent des malfaçons cette fois dans les parties communes, le rapport est moins fort, mais reste néanmoins important. 35% d'entre elles ne recommandent pas d'habiter Ginko contre 12%, soit un écart de 13 points.

Une bonne appréciation du quartier qui baisse avec l'ancienneté dans le logement

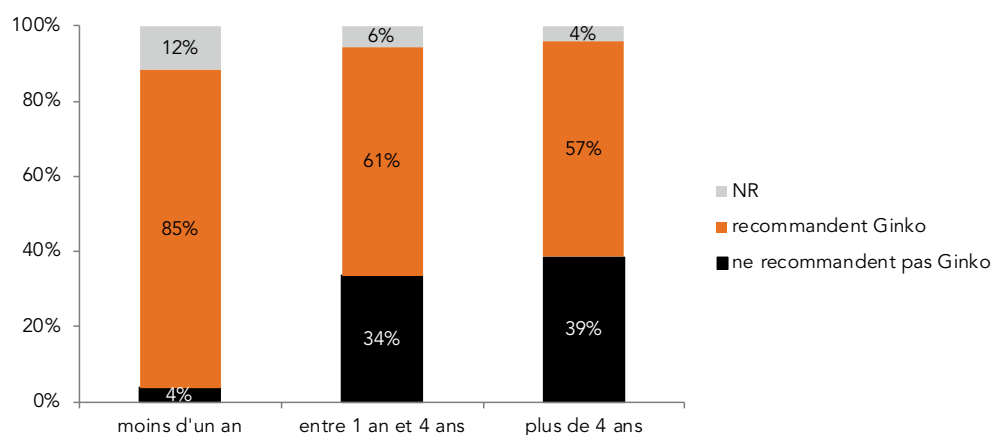
On constate un enthousiasme à habiter Ginko pour les répondants qui y résident depuis moins d'un an. 85% d'entre eux recommandent Ginko. Ceux arrivés il y a plus de 4 ans sont près de 40% à ne pas recommander le quartier pour y vivre.

Plusieurs lectures possibles selon le parcours de chacun des répondants :

- > Soit les répondants ont été mécontents dès le départ ou très rapidement.
- > Soit leur mécontentement a été progressif, à mesure qu'ils font l'expérience du quartier et/ou qu'un dysfonctionnement pèse de plus en plus sur leur quotidien.
- > Soit la qualité du contexte d'installation n'était pas le même au fil des années. Les 1ers habitants du quartier ont pu « essayer les plâtres ».

Graphique 33. Ancienneté dans le logement et recommandations du quartier

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



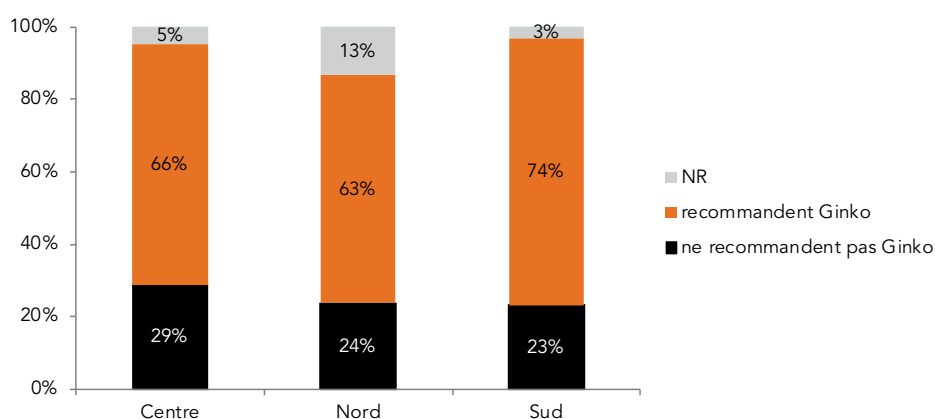
Par ailleurs, outre l'ancienneté dans le logement des répondants, qu'en est-il du niveau de recommandation en fonction des secteurs, soit des différentes phases de construction du projet d'écoquartier Ginko ? Le secteur Centre correspond aux premiers lots habités. Il est également celui qui compte la part la plus élevée de ménages qui ne recommandent pas de vivre à Ginko, avec près de 30%. C'est dans ce dernier que le balcon qui s'est effondré se situe.

On observe 13% d'indécis dans le secteur Nord (correspondant à la 3e phase du projet).

Enfin le secteur Sud, soit la seconde phase du projet, rassemble la part la plus importante de répondants qui recommandent Ginko comme lieu de vie

Graphique 34. Recommandations du quartier selon le secteur habité

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



3.2 Ginko en 2040 : maison de famille, escale, pied-à-terre

Il a été globalement difficile pour les participants de se projeter sur une vision à 10 ans aux prétextes que « 10 ans c'est trop loin pour moi » « on bouge beaucoup » « c'est difficile de savoir l'état d'esprit qu'on aura dans 5 ans ».

Certains envisagent de rester « parce qu'on y est bien, parce qu'on a pas mal déménagé, c'est pas un endroit où on a de la famille, mais on s'y sent bien » « j'adore le cadre, le lac, le quartier ». Pour d'autres « ça dépendra de la famille, d'une envie d'ailleurs ».

D'autres envisagent une vie ailleurs ou un retour aux sources « dans l'idéal j'aimerais aller à Papeete, il fait beau, la liberté, on a pas besoin de manteau ... on est pas tributaire de beaucoup de choses ... » « Madagascar parce que j'y suis né et que j'y ai vécu ¾ de ma vie, mais ça veut pas dire que je lâcherai ici, 6 mois ici, 6 mois là-bas ... »

Pour leur permettre de se projeter, les habitants sont invités à imaginer comment en 2040 on pourrait se déplacer, se nourrir, habiter, se divertir à Ginko.

Dans 20 ans, la voiture n'y aura plus sa place. Les modes doux et les transports en commun auront pris le relai. On imagine se déplacer : « en téléphérique, ils commencent à faire ça, c'est la mode », en « Vcub électrique », « en tramway », « en trottinette » « à pied », mais en alertant sur un point « on est pas le même nombre qu'on sera dans 20 ans, il n'y aura pas assez de transports »

Pour se nourrir : « les repas vont arriver à mobylette, en drone » « livrés sur les balcons » « moi j'ai une fille qui fait jamais ses courses, une fois par semaine on voit quelqu'un qui arrive avec 7/8 gros sacs ».

D'autres imaginent que « Notre alimentation va changer » et peut-être « les moustiques seront devenus comestibles »

En 2040, les habitants espèrent pouvoir se soigner « sur place » « les autres quartiers sur Bordeaux, il y a de tout, alors pourquoi pas ici » « comme le quartier est bien placé, ça peut attirer des gens, on pourra venir ici se faire soigner » et d'ajouter « en fait c'est très facile de venir ici ».

En 2040, Ginko pourrait accueillir « un cinéma en plein air » « un peu différent d'un cinéma normal, pour faire venir les gens » même si quelques-uns pensent « ... que les gens vont continuer à profiter de ce que la ville (centre) offre, le cinéma, le théâtre, le spectacle, car c'est facile d'accès depuis ici »

Enfin, en 2040 les habitants espèrent une évolution de la gestion des déchets et de la propreté. « Parfois c'est une décharge publique je commence à en avoir marre, excusez-moi » « les gens ne sont pas respectueux » « en 2040 peut-être qu'on aura réussi à leur faire rentrer des choses dans la tête ».

Les habitants rêvent également du renforcement de l'aspect nature évoquant « des murs végétalisés », mais surtout, pour eux dans 20 ans : « le quartier ne sera plus en construction. Dans 20 ans ce sera un quartier qui ne sera qu'ancien, avec une histoire propre » et « pour les problèmes de malfaçons ce sera chacun pour soi ».

3.3 Ginko II ?

Réalisée dans les quatre groupes focus, une dernière séquence a consisté à scinder le groupe en deux équipes : l'une devait donner des arguments en faveur du développement fictif d'un futur quartier Ginko II, quand l'autre devait s'y opposer.

Les résultats ci-après dans le tableau recensent les arguments donnés durant l'ensemble des groupes focus par les équipes.

Il en ressort des systèmes offrant des oppositions, où la controverse est possible :

Pour ou contre densifier : être en accord avec une politique locale ou refuser de densifier davantage. C'est également le cas pour les sujets suivants : l'animation, des commerces et services, de la sécurité, de l'architecture.

Certains sujets n'appartiennent qu'au camp des « pour » : la nature, la création d'emploi liée au projet urbain.

Les sujets qui n'appartiennent qu'au camp des « contre » sont principalement le fait que le quartier n'est pas considéré comme un quartier écologique, puis les déchets.

En ce sens il faut comprendre que cette remise en cause du caractère écoquartier de Ginko est largement partagée et difficilement opposable.

Les habitants ne se sentent pas habiter dans un écoquartier. Toutefois un propos rappelle qu'il y a peut-être une dimension dynamique (et non passive) dans le fait d'y habiter : « *La population n'a pas compris que c'était un écoquartier* ».

Globalement, il semble que les habitants, par le nombre d'arguments émis, soient plutôt « contre » la réalisation d'un GINKO II.

POUR !

Politique d'aménagement et de peuplement:

Répondre à la demande en logements à Bordeaux

- « Endroit idéal » « C'est une grosse ville »
- « L'avenir pour Bordeaux c'est qu'il y ait plus d'habitants »
- « Il n'y avait pas d'éco quartier et il en faut, c'est le futur »
- « Répondre à la demande en logements toujours croissante sur Bordeaux »
- « Faire profiter de nouveaux habitants de la proximité du centre-ville »
- « Poursuivre la mixité sociale »
- « Parce que la mairie veut croître la population pour accroître le rayonnement de la ville et de la place ici il y en a, et en plus des infrastructures qui existent qui peuvent s'agrandir »
- « On a un gros campus il y a ce vivier-là »
- « Plus on a de logements plus cela permettrait de faire baisser le coût de l'énergie »
- « Il faut s'appuyer sur l'expérience Ginko I pour faire mieux »

La nature : c'est le lac

- « Le lac » « Le lac est un gros atout »
- « Faire venir des gens pour voir des espèces »
- « Il faut continuer à faire du logement près de la nature »

CONTRE !

Politique d'aménagement et de peuplement:

Le quartier est suffisamment dense, pas besoin d'en rajouter

- « La priorité est d'améliorer l'existant, créer un vrai quartier, mener jusqu'au bout ce qu'on a commencé »
- « Densité trop forte »
- « Il y a suffisamment d'habitants, au-delà ce serait trop » « ce ne serait plus un quartier » « Il y a trop de monde »,
- « Il y a déjà le quartier Belcier à Euratlantique et les autres projets pour répondre à la demande en logements de l'agglomération »
- « Il ne faut pas construire plus, car cela va faire baisser le prix de nos logements »
- « Il y a trop de surface construite, c'est comme aux Bassins à flot »
- « Si vous amenez des étudiants, très forte densité et on recherche quelque chose de nature, ça densifierait encore plus ... c'est déjà trop dense, Ça respecterait pas la vie de village »
- « Les étudiants étudieront sur internet ils n'auront pas besoin de se déplacer (ndlr pas besoin d'habiter à bordeaux) » « Capacité d'accueil de l'école mal pensée »

Ginko n'est pas un vrai écoquartier

- « Le modèle Ginko n'est pas abouti en termes d'écoquartier »
- « Quand on visite, on voit pas qu'on est dans un écoquartier »
- « Je ne dis jamais que je suis dans un écoquartier »
- « La pollution va être multipliée par deux » (si on fait Ginko II)
- « Bétonner près du lac ce n'est pas écologique »
- « Il n'y avait pas de bac à verres quand on est arrivé ! »
- « La station biomasse n'est pas dimensionnée pour un développement de Ginko II, il faudrait en construire une autre (sur des fonds européens et faire encore payer les habitants !) »
- « La population n'a pas compris que c'était un écoquartier ».
- « Si c'est la même conception, je veux pas un écoquartier ou je vide 15 litres d'eau pour avoir de l'eau chaude ! Perte en eau phénoménale »
- « Les pistes cyclables ne sont pas l'apanage d'un écoquartier, car il y en a d'autres partout ailleurs »
- « On a découvert des espèces protégées, je suis désolée c'est rédhibitoire, la langouste bordelaise, le fait de construire des immeubles va jouer sur la phosphorescence dont elles ont besoin »

Planification urbaine : est-ce le bon endroit pour densifier ?

- « On a éloigné les grandes surfaces des cœurs de ville, on va pas maintenant rapprocher les populations des grandes surfaces » « il ne faut pas saccager la nature »
- « Le centre-ville va devenir le pays de cocagne si on le vide de ses activités et de ses habitants »
- « La position du quartier fait du lien un délestage, avec des bouchons tout le temps ce qui est aberrant pour un écoquartier ». « Manque de synchronisation avec les infrastructures de circulations, plus de circulation sur la rocade, le lac, la zone commerciale ! »

Commerces services : Ginko est un village

« Ginko c'est un esprit village, avec ses venelles, sa verdure, la boulangerie, le bureau de tabac et la pharmacie, les animateurs, une vie associative »
« L'espace Sarah Bernhardt, le café Ginko et la poste ouverte de 8h30 à 19h30 »
« Tous les commerces de proximité et le centre commercial » « Une super école » « Le café Ginko »

Commerces et services : un effet de vide

« Les pieds d'immeubles ont des difficultés à trouver preneur face au mastodonte Auchan »
« Il n'y a pas assez de commerçants »

Accessibilité : très bien desservi

« Le tramway qui rend le centre-ville accessible rapidement et il y a plus de tramways les soirs de match ! » « Permet d'éviter d'utiliser la voiture »
« Des pistes cyclables » « On bénéficie des transports et des équipements, on est à proximité de tout » « Un quartier à 15 minutes du centre-ville avec des rotations toutes les 5 minutes, c'est bien »

Accessibilité : desservi, mais ça dépend quand et où...

« Il faudrait plus de rotations des TC, un temps d'accès au centre-ville plus court... »
« L'accès à la maire de quartier n'est pas simple »

Animation : il y a de la vie à Ginko

« C'est un espace animé : carnaval, vide-greniers, fête de la musique, 14 juillet, barbecues asiatiques »
« C'est un espace convivial, écologique »
« Plus (davantage) de vie de quartier possible (enfants, espaces de jeux, équipements.) »

Animation : c'est une cité dortoir

« Il n'y a pas de vie de quartier »
« Ginko c'est une cité dortoir, mal vue des bordelais »

Sécurité : idéal à l'intérieur de Ginko

« C'est sécurisé pour les enfants, ils peuvent jouer tranquillement, les espaces de jeux sont fermés »

Sécurité : effet masse du programme et effets pervers

« 15 000 personnes, ça génère plein d'incivilités »
« Et puis il y a les motos des Aubiers »
« Il n'y a pas assez d'agents municipaux »

Architecture : innovation et écologie

« La diversité architecturale est intéressante »
« Architecture diversifiée »
« Des bâtiments BBC »
« Il faut construire en hauteur parce qu'il faut moins d'emprise au sol »
« Un terre-plein pour éviter les ombres sur le lac »

Architecture : trop hétéroclite, mal orienté, des malfaçons

« Le quartier manque d'harmonisation, certains bâtiments sont « moches », il faudrait plus d'unité »
« Les architectes n'ont pas traité les vis-à-vis, les balcons sont face à face, les baies vitrées mal placées »
« Le bois vieillit mal, certains bâtiments fissurent, c'est un problème de sous-traitance ! »

Emploi : quand le bâtiment va, tout va

« Créer de l'emploi, faire travailler le BTP, les bailleurs... »

Nuisances des chantiers : un projet sans fin

« Encore des chantiers, des nuisances et un quartier inachevé... »

Déchets

« Le quartier est sale, il y a un problème avec les poubelles, les dépôts de cartons de déménagement »

3.4 Alertes, propositions, projections

Quelle est la part de responsabilité des habitants dans la création de liens dans cette configuration particulière de quartier neuf ? Les élus sont plutôt favorables à l'idée d'accompagner les actions : *« Une mise en capacité des habitants sur le fait qu'ils ont des choses à construire ensemble pour donner une identité, une histoire à ce quartier. Ce n'est pas à la ville de le faire, sa mission est plutôt de permettre aux habitants de faire, qu'ils se saisissent de ça »* (professionnel/élu). Il semble important d'enrayer les peurs des habitants au regard du logement social. Il faut monter un travail de décroisement, de médiation et d'accompagnement de la mixité sociale. Une meilleure connaissance du peuplement pourrait permettre de mieux cibler l'offre privée et l'offre publique et de répondre à tous les publics présents.

Plusieurs acteurs font référence à des dispositifs « politique de la ville » pour favoriser le bien-vivre ensemble à Ginko : un classement en REP pour l'école, l'interrogation du contrat éducatif, une gestion urbaine de proximité par rapport à l'entretien des espaces publics, une réflexion sur le quartier au regard du pacte de cohésion sociale.

Dans la relation aux Aubiers par ailleurs se dessinent trois points de vue :

- > Créer des liens avec les Aubiers pour un désenclavement socio-spatial,
- > Ne pas créer de liens avec les Aubiers, car cela aurait une portée négative sur le quartier,
- > Ne créer des liens qu'à condition que le projet de rénovation urbaine des Aubiers conduise à davantage de mixité sociale avec des programmes d'accession.

3.4.1 Bien-être dans le logement, malfaçons

Certains habitants trouvent que les acteurs du territoire, bailleurs, aménageurs et concepteurs, sont peu mobilisés, par exemple au regard du suivi malfaçons après livraison (fissures, infiltrations) et des pannes récurrentes (chauffage, eau chaude, sonnettes). Les acteurs ne seraient pas à l'écoute des habitants dans leurs besoins et n'interviendraient pas en cas de problèmes signalés. Des personnes vont jusqu'à évoquer un abandon de la part de la mairie, mais aussi abandon de la part des gestionnaires et de Bouygues « qui n'aurait pas assuré son « service après-vente » ».

Ils ont le sentiment d'être en permanence « dans les travaux » et cela ne facilite pas la coexistence de tous, la tranquillité des lieux. Tant que le quartier n'est pas terminé, ils ont également du mal à s'y projeter. Il y a des déceptions parmi les habitants « pionniers », *« des interrogations sur ce qui est en construction »*

« Donc, on peut penser qu'à la fin des 9 ans, tous les problèmes de malfaçons seront réglés ou pas loin, et à partir du moment où ils seront réglés, les gens, ce sera un souvenir, mais ils n'en parleront plus » (professionnel/élu).

« En malfaçon, il y a un immeuble où la plaquette extérieure a fait défaut, c'est plus un problème de mise en œuvre que de matériau. C'est sûr qu'à la suite, nous avons fait attention, si le même matériau était utilisé, il fallait que l'encollage soit bien fait. On essaye d'être dans l'amélioration continue » (professionnel/élu).

Les nouvelles résidences ne souffrent pas d'infiltration alors que les premières sont beaucoup touchées.

3.4.2 Écoquartier

Beaucoup ont choisi de vivre à Ginko pour concilier leur souhait de vivre près de la nature et parce qu'ils aspirent à des valeurs écologiques. La dimension économie d'énergie/ressources est vraiment importante. La question de l'accessibilité (voiture) reste à améliorer : les habitants ont du mal à concevoir les « restrictions » du nombre de places de stationnement, aussi bien dans leur fonctionnement quotidien que lors de la venue de visiteurs.

- > Repenser le système BBC défaillant côté rafraîchissement en été,
- > Réfléchir à la qualité et aux couleurs des matériaux dès la conception pour une meilleure durabilité,
- > Voir s'établir une logique d'ensemble dans la composition du quartier, une cohérence sans forcément de l'homogénéité dans les formes,
- > Raconter une histoire urbaine de l'écoquartier Ginko.
- > Accompagner les habitants pour mieux les faire adhérer au projet d'écoquartier et au fonctionnement de l'ensemble : tri, animation, espaces destinés à la convivialité, solidarité...
- > Responsabiliser les habitants « Chaque habitant est le pilote de sa propre consommation énergétique » (professionnel/habitant)
- > Organiser un petit déjeuner sur le thème de l'apprentissage d'un écoquartier à destination des enfants
- > Désigner des ambassadeurs de Ginko pour défendre sa qualité de vie
- > Développer une recyclerie.

3.4.3 Espaces publics

Les habitants ont des craintes quant à l'évolution du quartier et sa dépréciation « *Dans 20 ans, ce quartier est mort s'il ne se passe rien* » (sous-tend : déchets, travaux, malfaçons, animation). Ils ont fait plusieurs propositions.

Projets en cours :

- > Projet de city stade entre Ginko et les Aubiers pour créer du lien par les usages
- > Projet « incroyable comestible » à l'initiative d'habitants du quartier
- > Montage de projets pédagogiques dans les espaces verts par les enseignants et les employés du centre Sarah Bernhardt (à développer ?)

Propositions :

- > « Il manque aussi une œuvre d'art qui donne de l'identité au quartier comme le lion bleu à Stalingrad, le miroir d'eau ... Ginko est finalement un lotissement dense » (professionnel/élu)
- > « Un skate parc ? Une halle couverte pour des bals, des thés dansants ? Un marché ? c'est à inventer, mais il manque un RV hebdomadaire en lien avec les commerces ou l'animation générale » (professionnel/élu)
- > Le Lac revient sans cesse comme l'atout charme à préserver : « préserver le caractère sauvage, je veux pas que ça devienne un lieu à touristes » « On a un jardin intérieur qui est magnifique, mais on entend le bruit » « entretien inégal des canaux ».
- > « Avoir le calme, l'entretien » pour ne pas laisser les « mauvaises herbes » s'installer
- > « Diminuer la circulation pour enlever le bruit et la pollution ».

Quelques propositions faites au sujet du lac :

- > Installer une autre station VCub
- > Améliorer le nivellement des cheminements doux, pour pouvoir faire le tour du plan d'eau plus facilement.
- > « Privatiser » un coin de plage afin d'y louer transats et parasols et être au calme,
- > Autoriser une buvette/paillote,
- > Aménager un barbecue collectif, des tables de pique-nique et des bancs proches du rivage,
- > Avoir de nouveaux espaces de jeux, dont un boulodrome (pour lancer le tournoi international de Ginko !), ou des agrès (comme au parc des Angéliques).
- > Compléter le traitement paysager en arborant davantage la partie centrale, avec des arbres à fleurs et des massifs fleuris.
- > Améliorer les éléments de confort et de propreté : un éclairage (à énergie solaire) le long des berges pour les soirées d'été, de jolies poubelles.
- > Avoir « *un joli mur anti bruit* » pour pouvoir utiliser la belle plage contre la rocade.

Derrière Décathlon, « un petit paradis » : Aménager des parcours autour du plan d'eau

Des participants s'interrogent sur le rôle actuel et le devenir de ce petit plan d'eau qui est resté « sauvage » et ont une proposition :

- > Ouvrir plus largement au public avec des aménagements pour la détente : chemin pour en faire le tour, bancs, mise en lumière, paillote, boîte à livres, plantation de fleurs. Les participants débattent de l'opportunité d'y implanter des ruches et du danger potentiel pour les promeneurs.

Un centre commercial à portée de... pied

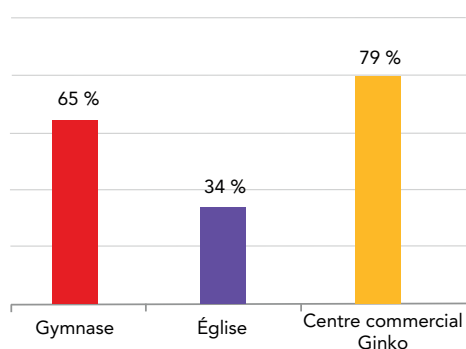
- > Réaménager le rond-point Tobeen pour les piétons et cyclistes et recréer des passages entre le cours de Québec et l'avenue des 40 Journaux pour accéder au centre commercial plus facilement.
- > Un rêve : franchir l'avenue des 40 Journaux et le rond-point Tobeen, à pied ou à vélo, par tous les moyens possibles : une grande piste cyclable ultra sécurisée, une passerelle écolo en bois, un passage souterrain, des navettes ou un téléphérique, comme à Lisbonne...

3.4.4 Commerces, services et animation

« C'est pas vivant, c'est mort ... j'aime tellement tout ce qui vit il manque des restaurants, un marché ... »
« Dans ces nouveaux quartiers, il manque des lieux de vie »
« Ça manque ici, un endroit pour boire un verre »
« Il y a un peu plus de chose du côté de Bordeaux Maritime »
« Moi j'ai choisi d'habiter ici pour ne pas être en ville, mais il vrai que dans l'ambiance c'est un peu cité-dortoir. »
« Je passe une grande partie de ma vie au centre-ville et je dors à Ginko » ; « J'aimerais trouver le soir un peu plus d'âme, de vie »
« Qu'est-ce qui fait qu'on est attaché un quartier ? C'est le village, alors qu'ici c'est le dortoir ! »
« Et c'est aussi ça la limite, comme il ne se passe rien, il faut bouger au centre-ville » ;
D'autres estiment que « ... c'est des choses qui vont venir, difficile d'avoir une opinion définitive ». Ils sont surpris des locaux inoccupés qui existent dans Ginko.

Graphiques 35. Part des personnes intéressées par les projets en cours

Sources : vivre à Ginko, enquête par questionnaires a'urba



Les principales demandes s'orientent vers le type d'offre en commerces et services et vers une animation, une vie de quartier.

Dans le questionnaire, à la question « les projets en cours de réalisation sont-ils importants pour vous ? », le centre commercial Ginko intéresse près de 80% des répondants. En termes d'offre sportive, le gymnase intéresse 65% des répondants.

Lors des groupes focus, les attentes des habitants sont exprimées, plusieurs éléments se dégagent. Globalement il faut étayer et diversifier l'offre, faciliter l'installation de commerçants :

- > Liste des envies et besoins exprimés les plus souvent : un distributeur (dab), une banque ; d'autres commerces de proximité (un fleuriste ; un pressing ; un cordonnier ; un marché ; des terrasses de café ; des restaurants de qualité ; un pôle santé (laboratoire, dentiste, ophtalmologue...) ; des services publics (mairie annexe)
- > Avoir une offre en commerces et services de qualité. À Ginko « nous voulons des restos, mais pas des Mac Do ». Les participants ne souhaitent pas d'un prolongement d'Auchan Lac avec des enseignes standardisées. Ils veulent des commerces de quartier. « On a hâte de voir cœur Ginko ».
- > Adapter l'offre pour attirer les commerçants : « on garde la main sur les commerces et on prévoit, dans le business plan, un loyer progressif parce que la première année, on sait que le quartier n'est pas encore habité à taux plein. La première année, le prix, c'est tant, et on fait un loyer progressif pour permettre aux commerçants d'exister avec un faible loyer peut-être la première année » (professionnel/élu).
- > Développer l'offre culturelle et sportive : « Avec ce gymnase qui va s'ouvrir bientôt, je pense que ça va amener encore plus d'animation. » (habitant), « Une salle de sport, ça serait bien. Je verrais bien une salle de sport dans le quartier. (...) Il y a une salle de sport à Auchan, mais elle est vieillotte. » (habitant) « Dans les points à travailler : offre de services. Au niveau offre culturelle, sportive, c'est catastrophique, ce n'est pas terrible » (habitant).

Avoir des rendez-vous de quartier, créer des animations :

- > Créer « un espace de centralité. Un skate parc ? Une halle couverte pour des bals, des thés dansants ? Un marché ? c'est à inventer, mais il manque un rendez-vous hebdomadaire en lien avec les commerces ou l'animation générale. » (professionnel/élu), « Au départ ils avaient mis en place un marché, sans doute trop tôt, car tout le monde n'était pas encore là, mais ce serait une bonne idée d'en refaire un » (professionnel/élu) ; « Oui. Il manque un marché, quelque chose de vivant. Mon rêve serait d'aller faire mes courses sans devoir prendre la voiture » (habitant)
- > Créer des lieux de rencontre, des espaces extérieurs (places et espaces publics) afin de fédérer les habitants et créer une communauté de quartier Ginko.

3.4.5 Déchets

Les actions déjà lancées :

- > De nombreuses réunions ont eu lieu.
- > Bouygues a choisi en accord avec le service de collecte des déchets d'augmenter la capacité à certains endroits, afin de prévenir des débordements.
- > Une campagne de communication a été faite pour utiliser des sacs de 50l et non de 100l.
- > « On a demandé à Bordeaux Métropole de faire une étude pour voir la possibilité de modifier l'ensemble de ces mobiliers et de les faire passer en 110l, donc on est en test sur la rue Xavier Arsène Henry (...) On a eu une légère diminution, mais ce n'est rien du tout. » (professionnel/élu)
- > Comme le système à main rebute les habitants, « On est à l'étude pour modifier les mobiliers, avec un système de pédale » (professionnel/élu).
- > La fréquence de passage a été augmentée sur certains points.
- > Quatre jeunes en service civique constituent « la brigade verte » qui vise à sensibiliser directement sur le terrain.

Les propositions qui ont émergé :

- > Verbaliser via la cellule « incivilité et déchets » de Bordeaux Métropole : « qui est assermentée pour ouvrir les sacs poubelles et trouver des preuves de l'identité de la personne qui les a déposés, et de verbaliser (...) C'est environ 100 euros, c'est répressif, c'est dissuasif » (professionnel/élu).
- > Demander les réouvertures des locaux encombrants : « Il faudrait que la mairie impose au syndic un local encombrant dans chaque résidence » (professionnel/élu).
- > Externaliser les moyens du secteur du centre-ville sur les quartiers périphériques. « Nous allons récupérer 7 agents de propreté en plus des 10 actuels. Cela va permettre de se remettre à niveau avec l'évolution démographique des nouveaux quartiers » (professionnel/élu).
- > Avoir un gardien à Ginko. « Ce serait pratique pour les différents travaux, quand on perd un badge... si on s'organise un minimum, on peut arriver à faire en sorte que ça vive bien » ; « quand on commence à parler de 1 000 logements, on pourrait se dire : il pourrait y avoir un gardien partagé qui serait à la fois médiateur, facilitateur ... » (habitant).
- > Avoir un contrat avec une société de service qui prend en charge la gestion des locaux encombrants.
- > Organiser des collectes d'encombrants ou « installer des Ressourceries, endroit où l'on dépose les encombrants, mais où on peut aussi en récupérer pour pouvoir en faire quelque chose » (professionnel/élu).

- > Avoir davantage de corbeilles dans le quartier : « *Des petites poubelles (...) vous allez dans le quartier, il n'y en a presque pas. Il faut en mettre partout. Il faut en rajouter. Également des sachets pour ramasser les crottes de chien* » (professionnel/élu).
- > Travailler sur la communication : « *faire du porte-à-porte et aller chez les gens. Il faut que le conseil syndical ou une fédération, l'amicale des locataires, qui vous voulez, à un moment dise : j'en ai ras-le-bol que devant ma résidence, ce soit dégueu, parce que quand des gens viennent, j'ai honte. Donc, on va tous faire du porte-à-porte et dire : on constate que..., est-ce que vous êtes prêts à jouer le jeu au niveau des poubelles, au niveau du local à encombrants ?* » (professionnel/élu)
- > Travailler en amont pour produire moins de déchets : « *C'est un problème national, un problème d'éducation, un problème de la façon dont on emballe les produits qu'on achète* » (professionnel/élu).
- > Faire un parcours de ramassage des déchets avec les habitants pour « *faire une œuvre qui resterait une semaine sur la place qu'on expose pour dire « regardez la production des déchets sur une semaine sur vos espaces publics* » (professionnel/élu).
- > S'approprier les nouvelles méthodes de ramassage des ordures ménagères avec les bacs enterrés.
- > Installer un endroit dédié dans le quartier pour rassembler les caddies.
- > Conserver le système de bornes enterrées, mais dans du domaine privé et clôturé.
- > Ouvrir les bornes actuellement fermées : « *Pourquoi on ne les ouvre pas ? Ça pose des problèmes à qui d'avoir des poubelles dans lesquelles les gens peuvent jeter* ».
- > Agir vite sur les déchets pour éviter la venue des nuisibles.

3.4.6 Stationnement

Un futur parking devrait voir le jour dans la 4ème phase avec Cœur Ginko. Certains acteurs doutent de l'efficacité d'un tel parking qui sera payant : *« Parce que l'un des problèmes du parking sur le quartier, ce n'est pas le manque de places, c'est le manque de places gratuites (...) Quand le quartier sera fini, je fais le pari, c'est garanti, qu'Auchan va mettre des barrières d'accès au parking, et vous sortirez avec le code sur le ticket d'achat »* (professionnel/élu).

- > Revenir sur les textes de loi concernant l'attribution des places dans les programmes : *« À partir du moment où on veut faire des écoquartiers avec des gens qui vont avoir à ranger leur voiture dans le parking, il faut impérativement que la place de parking fasse partie du logement. On vend obligatoirement la place de parking avec le logement et il faut qu'elle soit louée obligatoirement avec le logement. Sinon, on va avoir des places vides et des gens qui vont être dans la rue ».*
- > Permettre aux professionnels de louer des emplacements dans les immeubles pour stationner.
- > Faire évoluer le travail de communication sur le stationnement gênant ... qui ne marche pas. *« Malgré le placardage dans le parking sous-sol de l'interdiction de stationner, malgré les affichages, les boîtages en disant clairement que s'il y avait le moindre souci d'accès pour les urgentistes. Ça a été boîté, affiché, on a même fait des affichages avec la photo du véhicule incrustée »* (professionnel/élu).
- > Mettre des poteaux, des plots : *« Après, le stationnement sauvage, c'est tout le temps. Il y a des endroits où il faut mettre des poteaux pour empêcher les gens de se garer sur le trottoir. Je vais vous montrer. Ce n'est pas grand-chose à faire. C'est sûr, les gens vont gueuler parce qu'ils ne peuvent pas se garer, mais bon... »* (habitant)

3.4.7 École

Propositions au sein de l'école :

- > Stabiliser l'équipe pédagogique : un « *directeur expérimenté, avec une prime, avec des objectifs, qu'on mette en place du solide avec un projet d'école fort. Ce sont des familles qui débarquent, il faut qu'elles trouvent leurs repères* » (professionnel/élu).
- > Anticiper les besoins budgétaires du second groupe scolaire.
- > Rajouter un maître dans l'école. Les locaux sont grands pour pouvoir accueillir davantage.
- > Gagner la confiance des parents pour qu'ils puissent se projeter dans un projet d'établissement.
- > Classer l'école en REP pour avoir plus de moyens.

Propositions dans l'environnement de l'école :

- > Gérer la mixité sociale au sein du quartier, faire de la médiation
- > Accompagner les parents dans la création de liens sociaux dans le quartier
- > Interroger le contrat éducatif de territoire
- > Casser la frontière entre les Aubiers et Ginko : faire en sorte qu'il y ait des activités partagées entre les écoles, avec les élèves qui sont à Jean Monnet aux Aubiers, par le biais des loisirs, temps scolaires et périscolaires.
- > Avoir davantage d'agents de la police municipale dans le quartier.

3.4.8 Sécurité

Il s'agit ici de renforcer des systèmes de sécurité et selon les techniciens de palier des erreurs de conception du projet

- > Réaliser un travail de prévention : « *On a fait des opérations coup de poing, mais dans la durée il faut faire un travail de fond* » (professionnel/élu), « *Le fait d'en parler, ça désamorce parfois des situations.* » (professionnel/élu).
- > Mettre des caméras : « *En maximisant la vidéo protection on assure en quelque sorte la quiétude des résidences.* » (professionnel/élu), « *La mise en place de caméras dans les parkings notamment sur Canopée et Orion de façon à dissuader les personnes qui vandalisent les voitures* » (professionnel/élu), « *Le diagnostic que nous avons fait sur place était d'inciter les propriétaires à installer un système de vidéo protection et à plus courte échéance d'alvéoler le parking avec des grilles intermédiaires avec digicode* » (professionnel/élu)
- > Mettre des agents de sécurité, grillages, alarmes : « *on fait de la sécurité passive avec de hauts grillages ou active avec un système d'alarme ou un vigile pour un temps* » (professionnel/élu) « *Des agents de sécurité de la voie publique, qu'est-ce qu'on attend pour en mettre ici ?* » (professionnel/élu)
- > Sécuriser les parkings et portes de garages : « *le projet de sécurisation du parking, on va supprimer tous les digicodes, plus de code pour entrer. On va remplacer ces Vigic par une seule et même télécommande qui fera tout. Les gens qui ont des télécommandes « illégitimes » seront couillonnés* » (habitant), « *Sécuriser aussi les portes dans les garages, dans les garages il y a des portes non verrouillées qui donnent accès aux logements, ce qui peut être problématique* » (professionnel/élu)

3.4.9 Ginko dans la ville

Concernant les propositions sur cette thématique, deux éléments ressortent : la relation avec le quartier des Aubiers et avec la ville de manière générale. La « greffe » avec les Aubiers n'a pas réussi selon les personnes interrogées. Ginko n'apparaît pas rattachée à la ville. Ces propositions répondent donc à des alertes.

Améliorer la relation avec les Aubiers via les équipements et les activités :

- > *« Il y a quelque chose que je pense qui n'est pas totalement réussi, mais ce n'est pas forcément dû au projet Ginko, c'est la greffe avec les Aubiers, j'espère que le gymnase va y contribuer, il y a le parc, mais ça reste un objectif. Ceci étant il y a le projet de renouvellement urbain des Aubiers qui devrait faire du lien » (professionnel/élu)*
- > **Organiser des événements communs :** *« [au centre d'animation] nous avons fait en sorte d'organiser les sorties et les séjours en commun avec les Aubiers, mettre en place des actions pour que les gens s'acceptent » (professionnel/élu),*
« J'essaie de casser la frontière entre les Aubiers et Ginko. On fait en sorte qu'il y ait des activités partagées entre les écoles, avec les élèves qui sont à Jean Monnet aux Aubiers, par le biais des loisirs, temps scolaires et périscolaires. Avec la deuxième école, ça va se stabiliser. Créer du lien avec les Aubiers, mais avant tout entre les familles de l'école, pour pas que ce quartier soit isolé. Il faut réussir à créer des passerelles avec les autres quartiers. Les Aubiers et les Bassins à flots. Alors les passerelles, c'est entre les écoles et les associations qui interviennent dans les écoles et les centres de loisirs. Pour ma partie ce sont ces moyens d'action » (professionnel/élu)
- > **Proposer un travail de médiation pour lutter contre les idées reçues :** *« on travaille sur les a priori, les idées négatives que les gens peuvent avoir pour en faire des aspects positifs » (professionnel/élu)*

Décloisonner Ginko :

- > **Raccrocher Ginko au reste de la métropole :** *« l'enjeu de Ginko aujourd'hui c'est qu'il fasse vraiment partie de Bordeaux, que ce ne soit pas quartier à part, un peu l'extérieur » (professionnel/élu).*

En résumé

- > Des habitants qui se sentent bien à Ginko dans leur logement et dans les espaces publics ;
- > Un sentiment partagé d'être en ville tout en étant à la campagne ;
- > Des habitants prêts à défendre un lieu, conscients de leur responsabilité au quotidien pour le préserver;
- > Certains habitants contestent toutefois le label « écoquartier », relativement à des problèmes de conception (chauffage, eau chaude, infiltrations, chaleur forte dans certains logements l'été) ;
- > Un indicateur intéressant, le vélo est abordé sur le volet sécurité/incivilité et moins sur la pratique alors que Ginko a été pensé en partie pour favoriser ce type de déplacement ;
- > Une demande d'efforts sur les déchets, les malfaçons et les incivilités. Les habitants ont conscience que la mairie s'en préoccupe, mais ils sont en demande de plus d'efforts, car le quartier est neuf et ces sujets envoient un signal négatif.
- > Une confrontation de valeurs en termes notamment d'écologie entre propriétaires et locataires;
- > Le lac : un repère très fort et un atout essentiel du quartier. Les habitants projettent beaucoup d'images et de représentations à travers le lac et sur son devenir. Des idées de projets ont émergé ;
- > Le sentiment d'une ambiance différente entre les habitations et les espaces publics tournés vers le lac par rapport à ceux tournés vers le centre commercial ;
- > Une demande d'animation sur le quartier, une attente forte vis-à-vis du projet « cœur Ginko » et l'envie qu'il ne soit pas le prolongement d'Auchan Lac. Un projet qui doit s'adapter à une vie de quartier ;
- > Un tramway qui constitue le « cordon ombilical » avec le centre-ville de Bordeaux. Les habitants se sentent rattachés à Bordeaux, mais pas forcément intégrés. Ils se sentent un peu enclavés ;
- > Des habitants satisfaits de la présence fréquente de l' élu et des techniciens de la mairie de quartier ;
- > Une volonté d'écrire d'abord une histoire collective et la nécessité de voir la fin des travaux pour s'y projeter. Ils sont en demande d'information sur les suites de l'aménagement de Ginko;
- > Des habitants qui vivent mal une forme de médiatisation négative sur Ginko ;
- > Un amalgame Ginko/Aubiers et une peur d'une « contagion » de la pauvreté depuis les Aubiers.

41 ESSAI
DE SYNTHÈSE

Essai de synthèse

Difficile de prononcer une analyse définitive sur un projet en construction. Pourtant si nous devons retenir un mot à l'issue de l'enquête « Vivre à Ginko » nous retiendrions certainement : de la singularité tant ce morceau de ville se distingue dans son offre, sa structure, son positionnement, ses compositions, son fonctionnement. Objet de curiosité pour les uns, lieu de vie pour les autres, Ginko se construit sur des décalages. Des décalages entre représentations et réalités, entre une ambition collective et des ressentis, entre le projet et son environnement. Des décalages qui n'ont pas toujours une portée négative et peuvent agir au contraire comme une force créatrice de liens et d'histoires.

Globalement, si les conclusions de l'enquête sont plutôt rassurantes : Ginko est perçu comme un véritable « quartier », « mieux que ce que l'on croit », « où on se sent bien » et aux appartements bien conçus. Les problématiques de mises en service et de gestion demeurent des sujets de préoccupation au quotidien pour les habitants : chantiers, malfaçons, délais d'intervention et/ou de résolution, mixité. Nous pourrions aisément considérer que ces sujets n'étant pas spécifiques à Ginko, ils ne justifient pas l'emballement médiatique autour du quartier. Ce serait oublier plusieurs éléments fondamentaux qui produisent de la singularité.

Toute d'abord, Ginko c'est un cadre singulier, au sens unique, dans Bordeaux. L'eau y est un élément majeur. Le Lac est l'attraction. C'est la « surprise » des lieux, qui peut faire de Ginko demain une destination à condition que ses fonctions récréatives, qui sont déjà un « avantage comparatif », soient préservées voire renforcées. Ce que disent les habitants de Ginko c'est que l'espace public et le paysage sont aussi essentiels que la question de la mobilité. Le caractère « bien placé » entendu presque comme un quartier à la bonne place nous donne toutes les raisons d'être optimiste sur ses évolutions.

« Vivre à Ginko » c'est aussi vivre dans le premier écoquartier bordelais. Cette dimension première a par ailleurs été souvent soulignée par les porteurs de projet : « Un laboratoire... Ginko a finalement servi de terrain d'essai à une nouvelle manière de produire la ville » peut-on lire dans l'ouvrage de référence Ginko, l'écoquartier du Lac. Dans les faits, l'esprit « laboratoire » se traduit par une forme de défiance vis-à-vis de la collectivité et des professionnels. Les mots sont parfois assez durs pour retranscrire un quotidien mal vécu « c'est dégueulasse », c'est un projet « mal né »... une parole largement relayée par les médias, quand celle des « satisfaits », pourtant majoritaire, est passée sous silence. Cette médiatisation des dysfonctionnements fait de Ginko le quartier qu'on aime détester. Plus ennuyeux et qu'elle se fonde sur des faits réels (balcon effondré, malfaçons, école, ragondin ...) et qui, parce que Ginko est un programme neuf, emblématique du nouveau Bordeaux, d'un mode de faire alliant public-privé, d'une démarche éco-responsable ... ajoutent au caractère inadmissible de l'affaire. L'effet « nouveauté » maximise les répercussions des bulles médiatiques et exacerbe l'intransigeance face au brouillage des responsabilités. Et c'est sans doute ici que la notion même de laboratoire est à discuter.

Autre singularité, le collectif. Certains usages ont été pensés à l'échelle Ginko. C'est le cas de la chaufferie biomasse et des déchets. Sur le papier cela fonctionne, en pratique c'est compliqué. En effet, cette collectivisation est assez mal comprise et/ou expliquée, Pourtant chacun pense avoir pris ses responsabilités, l'aménageur par l'édition d'un livret, la collectivité par des campagnes d'informations, les habitants en faisant des efforts au quotidien. Deux sujets qui demeurent très commentés et sur lesquels des actions sont engagées, mais encore peu lisibles.

Les mixités sont également au cœur des préoccupations des habitants, en particulier la mixité sociale. Cette sensibilité est renforcée par le voisinage des Aubiers. Cette mixité sociale s'apprécie à plusieurs échelles. L'enquête nous révèle que si pour les habitants la mixité sociale à l'îlot fonctionne, au-delà elle pose question. En effet, à l'échelle du quartier le logement social représentera à terme 40% du

parc. Cette proportion est l'expression à la fois d'un renforcement du parc en faveur des ménages les moins aisés et une réponse aux objectifs nationaux qui fixent la part du social à 25% à la commune. Si pour Ginko ce 40% est une forme d'équilibre, en dézoomant à l'échelle d'un espace qui comprend Ginko et les Aubiers, le rapport 40/60 s'inverse. C'est sans doute ce qui fait craindre à certains le risque de « précarisation » de Ginko. En effet, est-ce que ce ratio est une garantie de mixité à terme sur ce grand territoire du lac ? Ces perspectives d'évolution qui sont l'expression d'inquiétudes méritent de l'attention. Les événements autour de l'école, lieu par excellence du vivre ensemble, sont perçus comme le symptôme du malaise. Son appropriation par les parents et l'instabilité de l'équipe pédagogique en fait symboliquement une citadelle et une singularité, témoin de l'importance de la préparation de l'arrivée du prochain groupe scolaire en 2020.

Enfin, l'accroche de Ginko au reste de la ville et avec son environnement immédiat (en particulier les Aubiers) est essentielle et reste à construire. Quelles mutualisations et coopérations peut-on envisager pour estomper les fractures entre quartiers ? Ginko est-il un quartier « autonome » à mieux connecter ? Tandis que le tramway agit comme un trait d'union entre le quartier et le centre-ville de Bordeaux, l'avenue des 40 Journaux brise la continuité des espaces. Se rendre à pied au centre commercial du Lac est l'apanage des téméraires. Il faut à présent penser la vie de quartier (animation, commerces) à différentes échelles. Le projet Cœur Ginko, celui du gymnase et le renouvellement urbain des Aubiers sont autant d'attentes pour créer une véritable agrafe. Et c'est aussi en cela que Ginko se distingue des autres quartiers de Bordeaux.

En résumé, cette enquête est une invitation à réfléchir sur les conditions de réalisation des projets. Si l'adaptation a été le maître mot dans le déroulé de la programmation, les ajustements n'ont pas toujours été compris. Une réflexion est à mener sur la communication du projet. Les gens ne veulent pas vivre dans un laboratoire. Le caractère expérimental de la démarche est interprété et étendu à l'ensemble du projet. Ce qui est expérimental, novateur, c'est bien le mode de faire. Mais les procédés de construction sont éprouvés. Les habitants veulent vivre dans une opération exemplaire. Et elle l'est sur plusieurs points. Un logement c'est un refuge et pour beaucoup l'investissement d'une vie. Les inquiétudes des habitants sont aussi celles d'une peur de l'abandon notamment à l'issue de la livraison de la quatrième phase du projet. La mise en capacité habitante sur les problématiques du quotidien est une option intéressante.

Ginko est l'incarnation du changement d'échelle, d'une accélération, du passage d'une ville qui devient métropole. C'est aussi la transformation d'un lieu. Un pari, une promesse, qui engage ceux qui l'ont imaginé et ceux qui ont fait le choix (ou pas) d'y vivre. Certes, il y manque des choses, mais sa notoriété et ses atouts font repère.

« Je sais qu'il n'y a pas de fumée sans feu, c'est-à-dire l'histoire du balcon, les malfaçons, le responsable, ce n'est pas France 3 ou Sud-Ouest, c'est quand même le constructeur, on est d'accord. Pour autant, je trouve qu'on a passé beaucoup de temps à parler des petites fuites et pas assez des vraies choses de la vie, pour un organe de presse. Il y avait des gens qui étaient là et au passage, ils interviewaient les habitants. Je tends l'oreille : alors, vous êtes contents d'habiter à Ginko ? – Oui, on est très content, ça se passe bien. – Mais ça fait combien de temps que vous êtes là ? – Ça fait six mois. – Ça fait six mois et vous êtes vraiment contents ? – Oui, nous, on est content. – Mais l'histoire du balcon, ça ne vous a pas freiné dans votre choix ? (...) C'est du journalisme à deux balles. Vous ne faites que des articles à charge contre Ginko et j'en ai marre, donc c'est pour ça que j'interviens. Maintenant, si vous voulez voir le quartier, je vous le fais visiter. Il me dit : Monsieur, vous ne vous rendez pas compte, c'est un blasphème d'interrompre une interview. (...) Je lui dis : je suis même sûr, j'attends avec impatience votre article pour voir ce qui va être dit. Et ça n'a pas loupé. Le soir, c'était France 3 Aquitaine, sur 1'59, il y avait une minute où ils ont réussi à rentrer dans un immeuble et à faire parler un propriétaire qui avait une fuite d'eau. (...). Ils ont réussi à passer une vidéo où les gens se plaignent, ils filment une flaque

d'eau avec une infiltration le long du toit. Il faisait beau, il n'avait pas plu depuis plusieurs jours et ils ont quand même réussi à sortir une vidéo. Je pense qu'ils étaient passés une première fois, quelques mois ou quelques semaines avant, et ils ont réussi à parler de ça, ça n'a pas loupé. Donc les journalistes, je leur en veux un peu, sincèrement, parce que franchement, passer une minute sur une fuite de toiture sur France 3 Aquitaine ! Ce n'est pas intéressant de n'être que sur ce point de vue-là et de ne pas être dans une logique de se dire qu'il y a quelque chose qui est bien. Il n'y a qu'un seul point de vue en fait. C'est toujours pour faire du buzz de toute façon. Il y a plein de choses qui peuvent arriver dans l'ancien en plein centre-ville, dont ils ne vont pas parler. On ne leur demande pas de faire la promotion du quartier, ce n'est pas leur rôle, mais avoir un œil critique en disant : même s'il y a des petites fuites, on constate que le quartier est vraiment agréable à vivre. Ils pourraient se balader au bord du lac, sincèrement. On n'a vu que le focus, le pire qu'on puisse trouver (..)» (professionnel/élu).

« Par son ampleur, son ambition, le projet est un véritable laboratoire. »¹

¹ P.48, Bouygues Immobilier, Ginko, l'écoquartier du lac de Bordeaux, ed. Archibooks, Paris, 2014.



ANNEXES

ANNEXES 1

LE QUESTIONNAIRE AUX HABITANTS



Comment vivez-vous votre quartier au quotidien ?

Vous habitez à Ginko, premier éco-quartier construit à Bordeaux.

La Ville de Bordeaux est soucieuse de la qualité de vie dans les quartiers. C'est pourquoi elle a demandé à l'agence d'urbanisme Bordeaux métropole Aquitaine, a'urba, de réaliser l'enquête qui suit par questionnaire.

Les résultats feront l'objet d'une restitution publique.

Vous êtes invité-e-s à y participer.

Ce questionnaire est anonyme et confidentiel. Il doit permettre de mieux comprendre vos perceptions pour travailler ensemble à améliorer votre quotidien. Merci de ne remplir qu'un questionnaire par logement.

Vous pourrez :

- Le déposer **jusqu'au 10 octobre 2017** dans des boîtes aux lettres prévues à cet effet à la Maison polyvalente Sarah Bernhardt et à la Maison Ginko.
- Ou nous le transmettre par mail à l'adresse : enquete-ginko@aurba.org



Si vous souhaitez participer à des entretiens pour la suite de l'enquête et approfondir certains sujets ou participer à des ateliers de travail sur le quartier, merci de nous laisser vos coordonnées

Nom :
Prénom :
N° de tél et email :
Tel : ____ . ____ . ____ . ____ . ____
Mail :@.....

Coupon à remettre dans les mêmes boîtes que le questionnaire, préalablement détaché du questionnaire dans un souci d'anonymat ou bien à nous transmettre par mail à l'adresse suivante :

enquete-ginko@aurba.org

A noter :

Les mineurs de 16 à 18 ans peuvent participer à des entretiens ou à des ateliers sous réserve d'un accord parental écrit.

Les jeunes de moins de 16 ans peuvent participer à des entretiens ou à des ateliers, en nombre limité et en compagnie de leurs parents.

A. Pourquoi habitez-vous Ginko ?

1. Vous habitez Ginko parce que c'est ... (cochez les trois critères les plus importants pour vous)

- | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------|---|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Bien placé, accessible | ☐ | Bien achalandé en commerces et services | ☐ | La seule offre disponible | ☐ |
| Un quartier écologique | ☐ | Prestations du logement intéressantes | ☐ | Bien doté en espaces verts | ☐ |
| Bien doté en équipements publics | ☐ | Autre | ☐ | | |

2. Envisagez-vous de déménager prochainement ? OUI ☐ NON ☐

- Si oui :
- | | |
|---|--------------------------|
| Pour un autre logement dans le quartier | ☐ |
| Pour un logement situé à proximité de Ginko | ☐ |
| Pour un logement dans un autre secteur | ☐ |

3. Recommanderiez-vous à quelqu'un d'habiter Ginko ?

Tout à fait ☐ plutôt oui ☐ plutôt non ☐ pas du tout ☐

B. Comment vivez-vous dans votre quartier ?

1. Comment vous déplacez-vous habituellement ?

En tram ☐ en bus ☐ à pied ☐ à vélo ☐ en voiture ☐

2. Comment vous déplacez-vous dans le quartier ?

À pied ☐ à vélo ☐ en voiture ☐

Est-ce facile ? OUI ☐ NON ☐

Si non, pourquoi ?

.....

3. Où faites-vous le plus souvent les courses alimentaires, hors boulangerie (plusieurs réponses possibles) ?

- Dans le quartier Ginko ☐ À proximité de mon lieu de travail ou d'un lieu de transport ☐
- Dans un quartier voisin ☐ lequel : autre ☐

Qu'est-ce qui motive ce choix (plusieurs réponses possibles) ?

- Qualité des produits ☐ prix ☐ facilité d'accès ☐ horaires d'ouverture ☐ qualité de l'accueil ☐

4. Où vous faites-vous soigner ?

- Dans le quartier Ginko ☐ dans un quartier voisin ☐ autre ☐

5. Avez-vous un ou des enfants de moins de 11 ans dans les écoles du quartier ? OUI ☐ NON ☐

Sont-elles satisfaisantes ? OUI ☐ NON ☐

Si non, ou s'ils sont scolarisés ailleurs, pourquoi ?.....

6. Avez-vous un ou des enfants de 11 ans à 18 ans scolarisés dans le collège ou le lycée de secteur ?

OUI ☐ NON ☐

Sont-ils satisfaisants ? OUI ☐ NON ☐

Si non, ou s'ils sont scolarisés ailleurs, pourquoi ?.....

7. De manière générale, pratiquez-vous des activités culturelles et sportives ? OUI ☐ NON ☐

Si oui, où les pratiquez-vous ?

Dans votre quartier ☐ hors du quartier mais à proximité ☐ ailleurs ☐

Si vos enfants vivent avec vous, ont-ils des activités culturelles et sportives ? OUI ☐ NON ☐

Si oui, où les pratiquent-ils ?

Dans votre quartier ☐ hors du quartier mais à proximité ☐ ailleurs ☐

Vous-même ou vos enfants, fréquentez-vous la Maison polyvalente Sarah Bernhardt ? OUI ☐ NON ☐

8. Avez-vous fait connaissance avec vos voisins d'immeuble ou du quartier ?

Je connais beaucoup de voisins ☐

Je discute avec quelques voisins ☐

Non, je ne connais personne ☐

C. Et votre logement?

1. Votre logement est-il bien conçu ? OUI ☐ NON ☐

2. Avez-vous constaté des malfaçons ?

Dans votre logement ? OUI ☐ NON ☐

Dans les parties communes ? OUI ☐ NON ☐

3. Votre logement possède-t-il :

Une place de parking ☐	un balcon ☐	un cellier ☐
Un jardin ou une terrasse ☐	un garage à vélo sécurisé ☐	un emplacement pour poussette ☐

4. L'environnement extérieur de votre logement est-il calme ?

Pendant la journée OUI ☐ NON ☐

La nuit OUI ☐ NON ☐

Les week-ends OUI ☐ NON ☐

5. Les équipements communs de votre immeuble sont-ils satisfaisants ?

Ascenseurs	OUI ☐ NON ☐	sans objet ☐
Chauffage collectif et eau chaude sanitaire	OUI ☐ NON ☐	sans objet ☐
Locaux encombrants	OUI ☐ NON ☐	sans objet ☐
Locaux à poussettes ou à vélos	OUI ☐ NON ☐	sans objet ☐
Boîtes aux lettres	OUI ☐ NON ☐	sans objet ☐
Hall d'entrée	OUI ☐ NON ☐	sans objet ☐
Sécurité d'accès	OUI ☐ NON ☐	sans objet ☐
Espaces extérieurs communs	OUI ☐ NON ☐	sans objet ☐

D. Votre avis global sur votre quotidien dans le quartier

1. Etes-vous satisfait de votre quartier ?

(Entourez la note adéquate de 1 = pas satisfait du tout ; 2 = peu satisfait ; 3 = satisfait ; 4 = tout à fait satisfait) :

Localisation du quartier	1	2	3	4
Services publics	1	2	3	4
Offre de transports, accessibilité	1	2	3	4
Commerces et autres services	1	2	3	4
Offre culturelle et sportive	1	2	3	4
Environnement paysager/ espaces verts	1	2	3	4
Voirie et cheminements	1	2	3	4
Sécurité	1	2	3	4
Propreté	1	2	3	4
Ambiance générale	1	2	3	4

2. Les projets en cours de réalisation à Ginko sont-ils importants pour vous ?

Gymnase OUI ☐ NON ☐

Église OUI ☐ NON ☐

Centre commercial Cœur Ginko OUI ☐ NON ☐

3. Etes-vous satisfait de l'environnement de votre logement ?

(Entourez la note adéquate de 1 = pas satisfait du tout ; 2 = peu satisfait ; 3 = satisfait ; 4 = tout à fait satisfait) :

Les espaces publics (voiries, espaces verts)	1	2	3	4
Bruits extérieurs	1	2	3	4
Bruits au sein de l'immeuble	1	2	3	4

4. Etes-vous satisfait de votre logement et des éléments annexes ?

(Entourez la note adéquate de 1 = pas satisfait du tout ; 2 = peu satisfait ; 3 = satisfait ; 4 = tout à fait satisfait) :

Taille	1	2	3	4
Disposition des pièces	1	2	3	4
Annexes au logement (ex : cellier, box)	1	2	3	4
Confort thermique	1	2	3	4
Ensoleillement	1	2	3	4
La vue depuis vos fenêtres	1	2	3	4
Les vis-à-vis/ le respect de l'intimité	1	2	3	4

E. Qui êtes-vous ? (rappel : questionnaire anonyme et confidentiel)

1. Quel âge avez-vous ?

Moins de 18 ans ☐ entre 18 et 25 ans ☐ entre 26 et 39 ans ☐
entre 40 et 65 ans ☐
entre 66 et 79 ans ☐ + de 80 ans ☐

2. Vous êtes : une femme ☐ un homme ☐

3. Combien de personnes vivent dans votre logement vous y compris ?

Une ☐ deux ☐ trois ☐ quatre ☐ cinq et + ☐

4. Si vous avez des enfants, combien avez-vous d'enfants vivant avec vous entre :

0 et 3 ans : ... enfants 3 et 10 ans : ... enfants 11 et 18 ans : ... enfants 18 ans et plus : ... enfants

5. Quels sont les revenus (par mois) de votre ménage ?

Inf. à 800 € ☐ entre 800 € et 1 200 € ☐ entre 1 200 € et 2 000 € ☐ entre 2 000 € et 3 000 € ☐ sup. à 3 000 € ☐

6. Votre activité principale :

Temps plein ☐ temps partiel ☐ en recherche d'emploi ☐ retraité ☐ étudiant ☐
sans activité ☐

7. Vous occupez ce logement en tant que :

Locataire ☐ colocataire ☐ propriétaire ☐

8. Depuis combien de temps habitez-vous votre logement ?

Moins d'un an ☐ entre 1 an et 4 ans ☐ plus de 4 ans ☐

9. Vous occupez un logement :

Studio-T1 ☐ T2 ☐ T3 ☐ T4 ☐ T5 ☐

MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION !

Si vous le souhaitez, une page de commentaires libres est jointe au dos du présent questionnaire

Commentaires libres :

1I Synthèse du questionnaire

1.1 Introduction : l'enquête par questionnaire

Objectifs : qualifier les pratiques habitantes et évaluer la satisfaction à propos de la vie dans le quartier :

- Connaître le niveau de satisfaction des habitants de Ginko en distinguant les points positifs et négatifs, selon qu'ils correspondent à la dimension du quartier, de l'environnement du logement..., à des éléments particuliers (ex : commerces, espaces publics, taille des ménages, présence d'enfants...)
- identifier l'existence (ou pas) de sous-secteurs de satisfaction : les résultats sont-ils différents selon l'endroit où l'on habite dans le quartier ?

La méthode d'enquête par questionnaire a été privilégiée afin d'atteindre une majorité d'habitants. Elle fait suite à une première visite de terrain et à une analyse des propos exprimés dans les médias et les réseaux sociaux à propos de Ginko.

Période d'enquête :

18 septembre 2017 : distribution du questionnaire dans toutes les boîtes aux lettres du quartier par les services de la mairie.

13 octobre 2017 : recueil des derniers questionnaires remplis dans les boîtes mises à disposition au centre d'animation Sarah Bernhardt et à la maison GINKO.

1.1.1 Taux de participation

175 ménages ont répondu au questionnaire

12% le taux de participation à l'enquête (sur 1486 logements, hors EPHAD et chambres).

43% des répondants, soit 75 personnes, sont volontaires pour participer à des ateliers et des entretiens et participer à la résolution d'éventuels problèmes existants dans le quartier

16 îlots interrogés.

De 3% à 19% de participation par îlot, soit un taux de réponse très inégal qui implique un regroupement en trois secteurs et un redressement pour les traitements statistiques :

Nord : 61 questionnaires, soit 35% de l'ensemble des répondants

Centre : 60 questionnaires, soit 34% de l'ensemble des répondants

Sud : 54 questionnaires : soit 31% de l'ensemble des répondants

1.1.2 Carte des secteurs définis pour l'analyse des réponses au questionnaire et typologie de logements



Par souci de cohérence et de secret statistique, il n'est pas possible de traiter l'information recueillie à l'échelle de l'immeuble ou de l'îlot.

Néanmoins le regroupement des îlots en trois secteurs (définis ci-contre) a été mis en place afin de révéler (ou pas) des phénomènes spécifiques selon le lieu où habitaient les répondants. Cette sectorisation reste cohérente avec les phases de construction du quartier :

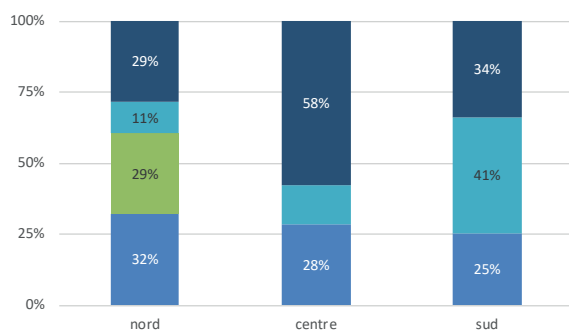
Phase 1 : 2010/2013 = centre

Phase 2 : 2011/2016 = sud

Phase 3 : 2012/2017 = nord

Phase 4 : 2015/2020 = autres

La typologie des logements est accessible (voir ci-dessous). Nous ne disposons pas d'informations sur le taux d'occupation et la vacance.



■ logements sociaux ■ chambres et res. ■ accession sociale et maîtrisée ■ accession libre

Typologie logements par secteur

Hors chambres et résidences (ménages n'ayant pas répondu), le secteur nord est composé de :

- 40% d'accessions libres
- 35% d'accessions sociales et maîtrisées
- 45% de logements sociaux

Sources: Ville de Bordeaux

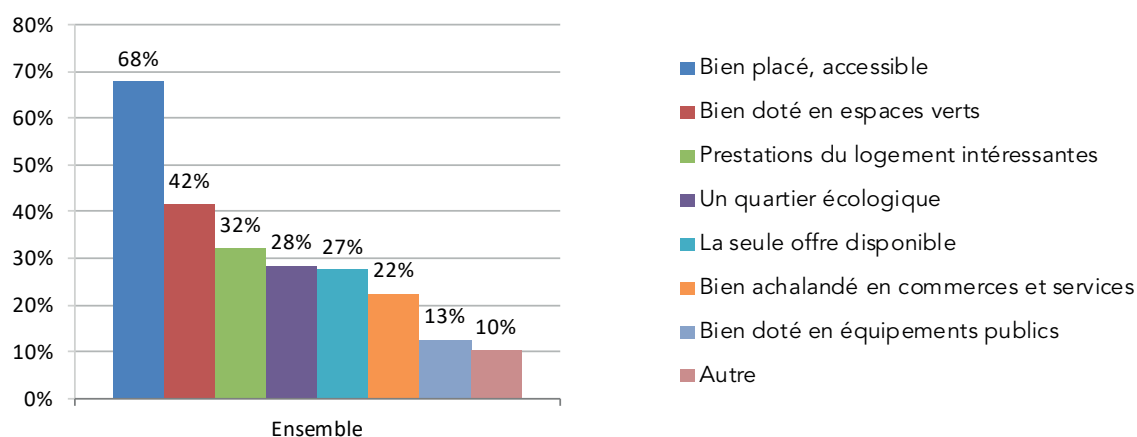
1.2 Quelles motivations pour s'installer à Ginko ?

1.2.1 « Vous habitez Ginko parce que c'est ... » : Un quartier bien placé, accessible, bien doté en espaces verts et avec des prestations logement intéressantes

Pour cette question, les répondants ont été invités à faire trois choix parmi 8 réponses. 56% ont effectivement coché 3 cases, dont les trois 1ers critères sont été « bien placé, accessible », « bien doté en espaces verts » et « prestations du logement intéressantes ». Les répondants qui n'ont coché qu'une seule case (23%) ont mentionné en 1er lieu « seule offre disponible » (ces derniers sont tous locataires), et ensuite « bien placé, accessible ». (Deux cases : 15% ; quatre case et + : 4% ; NR : 1%)

68% des répondants ont sélectionné comme facteur déterminant le fait que le quartier Ginko était « bien placé, accessible ».

Vous habitez Ginko parceque c'est :

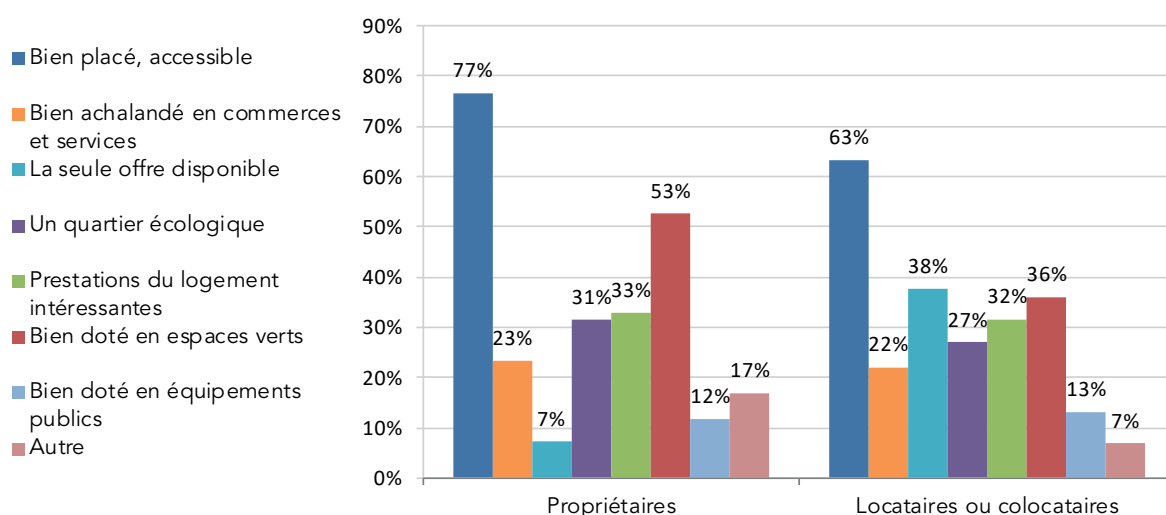


L'emplacement du quartier, son accessibilité et son cadre de vie doté en espaces verts, priment dans le choix de s'installer à Ginko. L'accessibilité est le critère le plus fréquemment choisi parmi l'ensemble des réponses. La présence des espaces verts en constitue le second atout, pour plus de 40% des ménages.

Les questions liées spécifiquement à la qualité du logement et à l'offre sont citées seulement par 1/3 des répondants. Enfin les équipements privés et publics sont mentionnés respectivement à 22% et 13%. Ces derniers semblent donc secondaires parmi les critères d'installation. Pour autant ces sujets émergent dans les questions relatives au quotidien à Ginko. Par exemple, une demande en commerces et services se fait sentir, notamment en termes de relation client et de type d'offre.

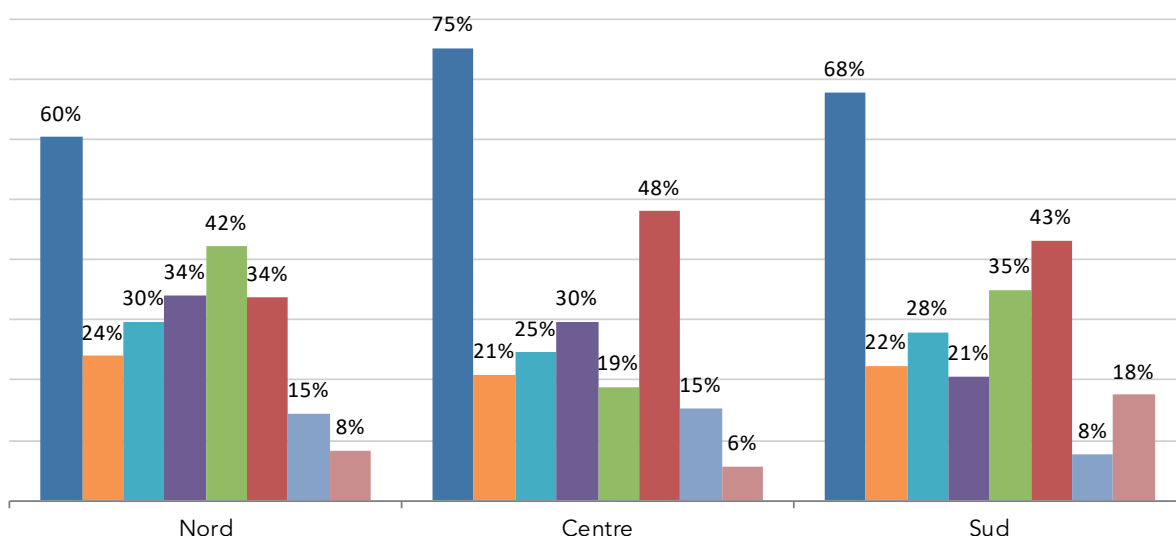
Les nuances apparaissent aux prismes des statuts d'occupation des répondants et des secteurs dans lesquels ils habitent. Dans le graphique précédent, l'accessibilité et la présence des espaces verts sont davantage mentionnées par les propriétaires que par les locataires. Les locataires sont plus nombreux à évoquer qu'ils ont choisi Ginko parce que c'était la seule offre disponible.

Points forts selon le statut d'occupation



(NB : 34 % des répondants sont propriétaires 66% des répondants sont locataires)

Points forts selon le secteur habité



1. Bien placé, accessible 2. Prestations du logement intéressantes 3. Un quartier écologique	1. Bien placé, accessible 2. Bien doté en espaces verts 3. Un quartier écologique	1. Bien placé, accessible 2. Bien doté en espaces verts 3. Prestations du logement intéressantes
Répondants secteur Nord : 29% de propriétaires 71% de locataires/colocataires	Répondants secteur Centre : 30% de répondants propriétaires 70% de locataires/colocataires	Répondants secteur Sud : 43% des répondants propriétaires 57% de locataires/colocataires

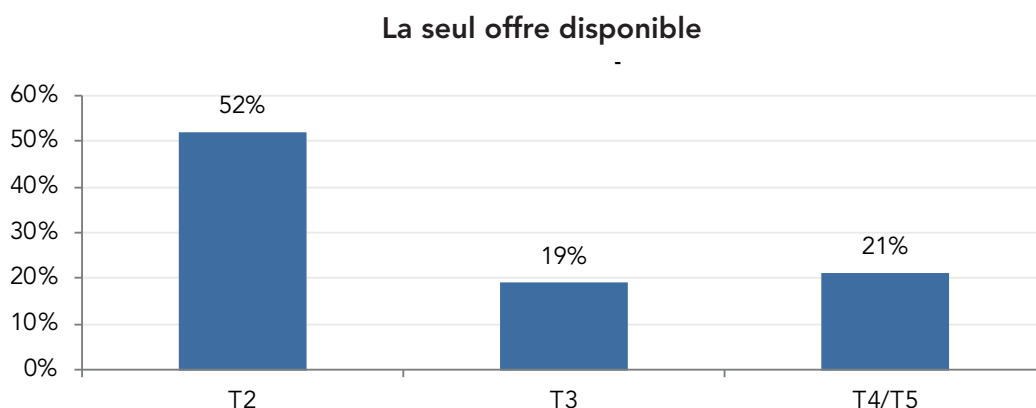
Lorsqu'on croise les points forts de GINKO pour les répondants en fonction du secteur dans lequel ils habitent, l'accessibilité reste le 1er critère, avec une part plus forte dans le secteur central. La présence des espaces verts est le 2nd critère pour les secteurs Centre et Sud.

En ce qui concerne le secteur Nord, ce sont les « prestations du logement » qui viennent immédiatement après l'accessibilité. C'est dans ce même secteur que la volonté d'être dans un « quartier écologique », mais également « la seule offre disponible » sont les plus cités. Ce secteur compte la part de répondants locataires et l'offre en logements locatifs sociaux les plus importantes.

1.2.2 L'indice d'une tension sur le marché des petits logements locatifs ressenti à GINKO

La proposition de réponse « seule offre disponible » apparaît plus spécifique au locatif, comme on l'a vu précédemment, mais aussi par rapport à un type de logement, les T2. C'est rappelons-le la réponse la plus courante chez les répondants qui n'ont choisi qu'une seule modalité.

En effet, plus de la moitié des personnes qui occupent un T2 y font référence, alors que les occupants des T3 et des T4/T5 l'évoquent respectivement à 19% et 21%.

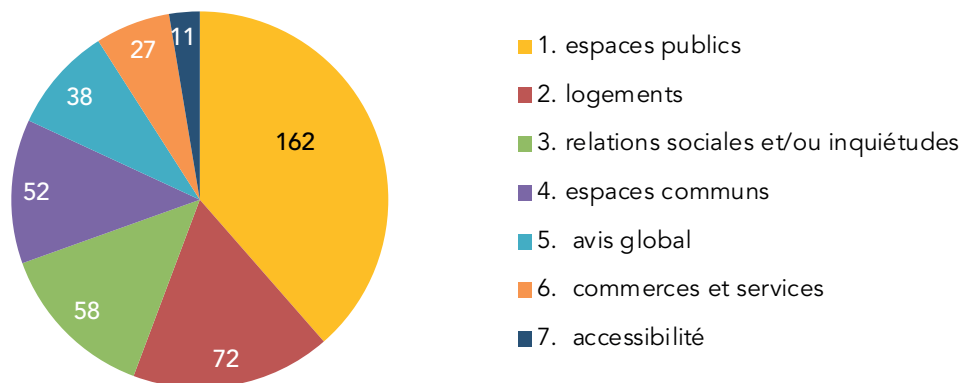


NB : Dans le secteur nord, 34% des répondants occupent des T2. Près de la moitié des répondants des secteurs Centre et Sud occupent des T4 et plus.

1.3 L'appréciation du quartier par les répondants

1.3.1 Panorama des thèmes les plus évoqués dans les commentaires libres

Les commentaires libres ont permis aux répondants de compléter et/ou de livrer un état des lieux qui n'entrait pas dans les cases du questionnaire. Cela révèle de manière plus forte, par cette transcription libre, les points de satisfaction et de crispation vécus dans le quartier. 112 répondants ont écrit un ou des commentaires libres parmi les 175 qui ont répondu au questionnaire (63 ménages n'ont fait aucun commentaire).



L'ensemble des commentaires remplis en fin de questionnaire a été regroupé en sept catégories classées ci-dessus. Sur 420 commentaires (plusieurs commentaires par personne), on retrouve plus de 162 commentaires traitant de l'espace public, point majeur de mécontentements, d'attentes, mais aussi d'une certaine satisfaction liée au cadre de vie pour les répondants. Le logement apparaît comme le second objet de commentaires.

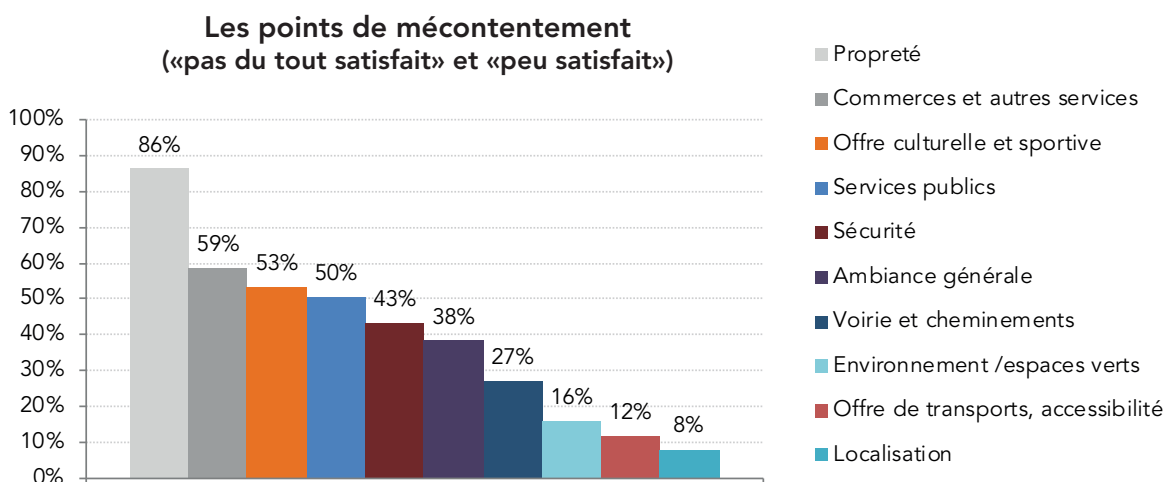
Fortement liée aux problèmes de propreté dans les espaces publics, la question du civisme apparaît en 3e point, à travers les relations à autrui et les relations au bien commun. Les espaces communs des immeubles arrivent après les espaces publics et le logement dans cette hiérarchie.

Quelques répondants ont partagé des inquiétudes quant aux perspectives d'évolution du quartier et la nature même de ce quartier affiché comme écologique, mais qui finalement ne ressemblerait pas à un « véritable » quartier écologique.

Enfin on note des remarques sur l'offre en commerces et services à Ginko, puis sur l'accessibilité. Les principaux points d'insatisfaction à ce sujet se concentrent sur le stationnement des voitures et les déchets sur les trottoirs qui entravent les déplacements des piétons et des cyclistes. La fréquence du tramway a été jugée insuffisante par quelques personnes.

1.3.2 Les espaces publics : un manque de civisme et des problèmes d'entretien

86% des répondants considèrent qu'il y a un problème de propreté des espaces publics (poubelles enterrées, détritrus sur la voie, odeurs...)



54% des ménages ne sont pas du tout satisfaits de la propreté dans le quartier et 32% sont peu satisfaits. (Q.17, êtes-vous satisfait de votre quartier ?)

	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Tout à fait satisfait	Non-réponses
Propreté	54%	32%	11%	2%	1%
Commerces et autres services	17%	41%	29%	12%	1%
Offre culturelle et sportive	14%	39%	27%	7%	13%
Services publics	19%	31%	32%	12%	6%
Sécurité	18%	25%	38%	13%	6%
Ambiance générale	4%	34%	51%	7%	4%
Voirie et cheminement	7%	20%	50%	19%	4%
Environnement/espaces verts	3%	13%	47%	33%	4%
Offres de transport accessibilité	1%	10%	29%	59%	1%
Localisation	2%	6%	40%	50%	2%

« Globalement, nous sommes satisfaits du quartier, mais préoccupés, car certaines problématiques ne sont pas traitées par la mairie. Le quartier est très sale. Les poubelles jonchent les trottoirs. Il s'agit d'encombrants, mais également de déchets alimentaires. C'est le quotidien du quartier. J'avoue en avoir honte quand je reçois du monde. Quelle image pour Bordeaux, et pour le quartier (éco ?) J'ajouterais les caddies d'Auchan. »

« Le quartier GINKO a tout ce qu'il faut pour être génial. Mais certaines incivilités (bruit dans les jardins communs, dégradations et actes de vandalisme dans le garage...), la saleté générée par les déchets déposés en dehors des bacs prévus à cet effet, ou des bacs eux-mêmes qui sentent mauvais, les vols qui ont eu lieu chez nos voisins rendent l'expérience de vivre ici moins agréable que ce à quoi nous nous attendions en déménageant. »

Une autre question visant à confirmer l'avis des répondants sur la thématique des espaces publics renforce leur bonne appréciation des espaces publics/voiries/espaces verts (Q15. Êtes-vous satisfait de l'environnement de votre logement ?)

Si le niveau de satisfaction est moins fort dans le secteur nord, les répondants restent globalement satisfaits des espaces verts et voiries qui les entourent. C'est donc surtout un problème de propreté.

Satisfaction espaces publics (voiries, espaces verts)	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Tout à fait satisfait	Non-réponses
Nord	13%	22%	44%	19%	2%
Centre	5%	20%	47%	28%	0%
Sud	3%	16%	52%	27%	2%

Concernant le quartier, les locataires se montrent sur l'ensemble des propositions plus satisfaits que les propriétaires (particulièrement au regard des commerces et des services).

Satisfaction globale par rapport au quartier	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Tout à fait satisfait	Non-réponses
Locataires et colocataires	12%	24%	36%	23%	5%
propriétaires	18%	27%	35%	18%	2%

On retrouve également ces différents éléments dans les commentaires. De multiples points de crispation mais aussi quelques-uns allant dans le sens d'une satisfaction ont été recensés :

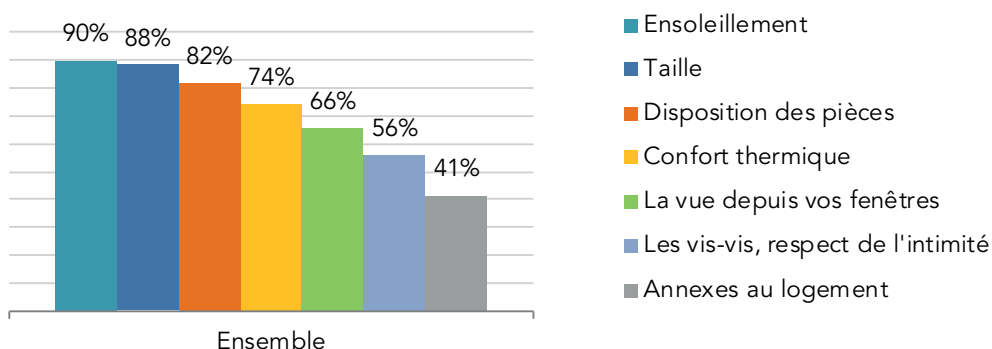
	Nombre de commentaires
Problèmes de propreté liés aux poubelles	60
Encombrants dans la rue	19
Problème de circulation (sens interdit, vitesse)	12
Cadre de vie agréable	11
Charriots des grandes surfaces abandonnés	10
Motocross dans les allées	10
Voitures mal garées	10
Manque de place de stationnement	9
Travaux qui créent du désordre et du bruit	7
Crottes de chien	7
Présence de nature	3
Canal non entretenu	3
Déchets non triés	1

1.3.3 Des répondants satisfaits de leur logement, malgré un manque de pièces annexes et des problèmes de bruit.

80% et + des répondants sont satisfaits de leur logement : (88%) en apprécient la superficie et (82%) la configuration. 73% le considèrent globalement bien conçu.

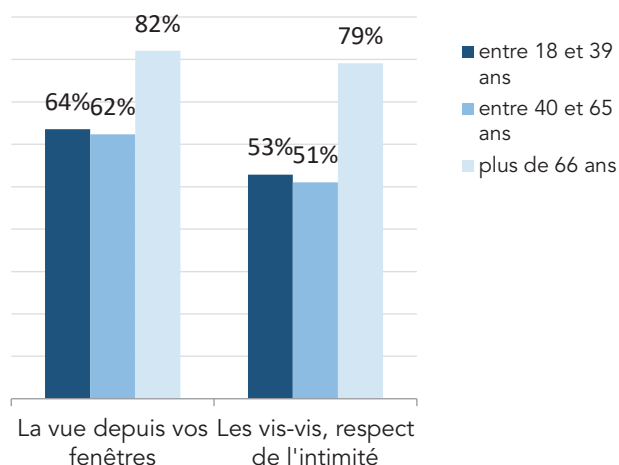
Les répondants sont dans l'ensemble plutôt satisfaits sur divers aspects: 90% d'entre eux considèrent avoir un bon niveau d'ensoleillement et 74% expriment une satisfaction quant au confort thermique de leur logement. Les points pour lesquels le niveau de satisfaction est plus faible sont les annexes au logement à 41%, soit 59% d'insatisfaits.

Satisfaction par rapport au logement
(«satisfait» et «tout à fait satisfait»)



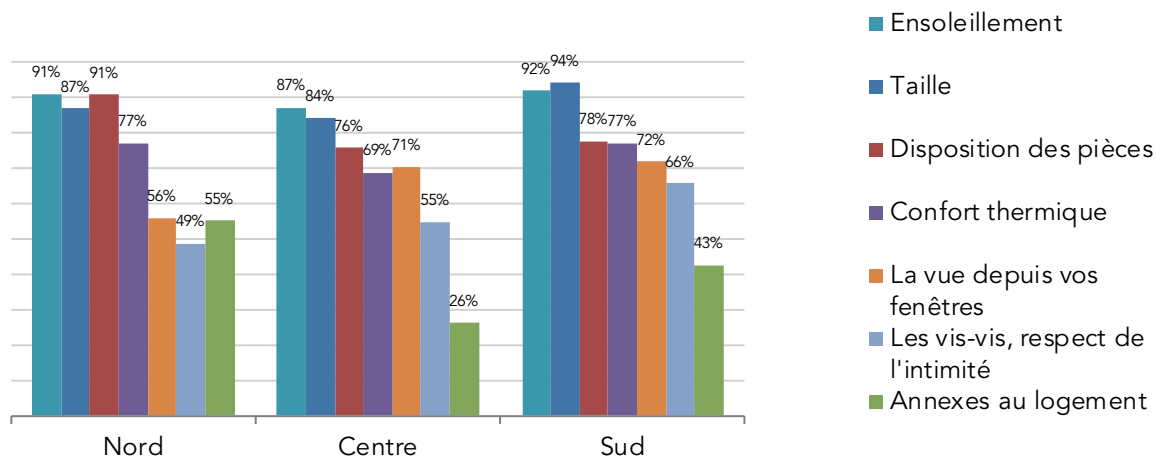
	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Tout à fait satisfait	Non-réponse
Ensoleillement	5%	4%	40%	50%	1%
Taille du logement	0%	9%	46%	43%	3%
Disposition des pièces	3%	13%	45%	37%	2%
Confort thermique	9%	14%	40%	34%	3%
La vue depuis vos fenêtres	11%	24%	32%	34%	/
Les vis-à-vis, respect de l'intimité	14%	30%	35%	21%	/
Annexes au logement	23%	16%	27%	14%	20%

Certains commentaires évoquent le manque d'un cellier, de placards. Cette insatisfaction est plus fréquemment rencontrée dans le secteur Centre (cf. ci-dessous). Le traitement du vis-à-vis et la vue depuis les fenêtres ne sont pas appréciés par près de la moitié des répondants. C'est notamment le cas dans la partie nord du quartier.



Le traitement du vis-à-vis et la vue depuis les fenêtres sont les seuls éléments pour lesquels les résultats varient selon l'âge. Les répondants insatisfaits sont plutôt les moins de 65 ans. Les plus de 66 ans se montrent quant à eux plutôt contents.

Satisfactions liées au logement par secteur



Les tendances sont globalement les mêmes sur l'ensemble du quartier. Le secteur sud est le plus apprécié par les répondants concernant le traitement des logements. Les annexes au logement semblent plus problématiques sur le secteur Centre. Le vis-à-vis et la vue depuis la fenêtre enregistrent un niveau de satisfaction plus faible dans le secteur nord du quartier.

S'ils se montrent globalement plus satisfaits que les propriétaires concernant le quartier dans son ensemble, en revanche les répondants locataires montrent une moins grande satisfaction sur le traitement du vis-à-vis et la vue depuis les fenêtres que les propriétaires occupants.

En dehors des « annexes au logement » et du « confort thermique », les propriétaires ayant répondu à ce questionnaire sont davantage satisfaits que les locataires, comme on peut le voir dans le tableau suivant.

31% des locataires en moyenne sont « tout à fait satisfaits » contre 38% « satisfaits ». Ils sont 26% à être peu ou pas satisfaits.

Satisfaction globale par rapport au logement	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Tout à fait satisfait	Non-réponses
Locataire et colocataires	10%	16%	38%	31%	6%
propriétaires	8%	14%	38%	38%	3%

38% des propriétaires s'avèrent « tout à fait satisfaits » et 38% « satisfaits ». Ils sont 22% à être peu ou pas satisfaits.

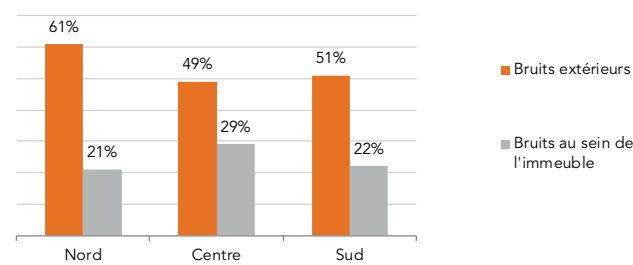
Les principaux commentaires sur la qualité de vie dans le logement

	Nombre de commentaires
Bruit, mauvaise insonorisation	23
Malfaçons	9
Mauvaise isolation thermique	9
Consommations d'énergie élevées	8
Appartement satisfaisant	5
Pas assez de rangements	5
Problème d'eau chaude	4
Prestations insatisfaisantes	2
Infiltration d'eau (balcon, immeuble...)	2
Matériaux de basse qualité	2
Vis-à-vis	2
Chambre trop petite	1
Faible consommation d'énergie	1

1.3.4 Des nuisances sonores qui proviennent plutôt de l'extérieur que de l'intérieur des immeubles

54% des répondants subissent des nuisances sonores provenant de l'extérieur, et 25% depuis l'intérieur de l'immeuble. On constate que le secteur nord subit davantage de nuisances sonores extérieures que les autres.

Êtes vous satisfait de l'environnement de votre logement?
(réponse pas du tout satisfait et peu satisfait)

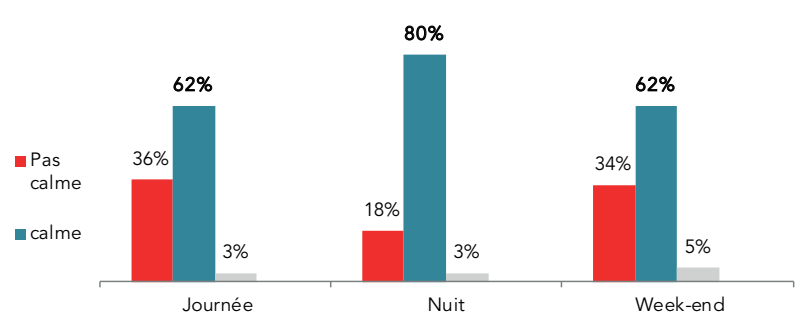


Appréciation par rapport aux bruits extérieurs	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Tout à fait satisfait	Non-réponses
Nord	32%	29%	26%	10%	2%
Centre	21%	28%	43%	8%	0%
Sud	15%	36%	40%	10%	0%

Appréciation par rapport aux bruits au sein de l'immeuble	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Tout à fait satisfait	Non-réponses
Nord	8%	13%	52%	23%	4%
Centre	15%	14%	40%	31%	0%
Sud	14%	8%	55%	23%	0%

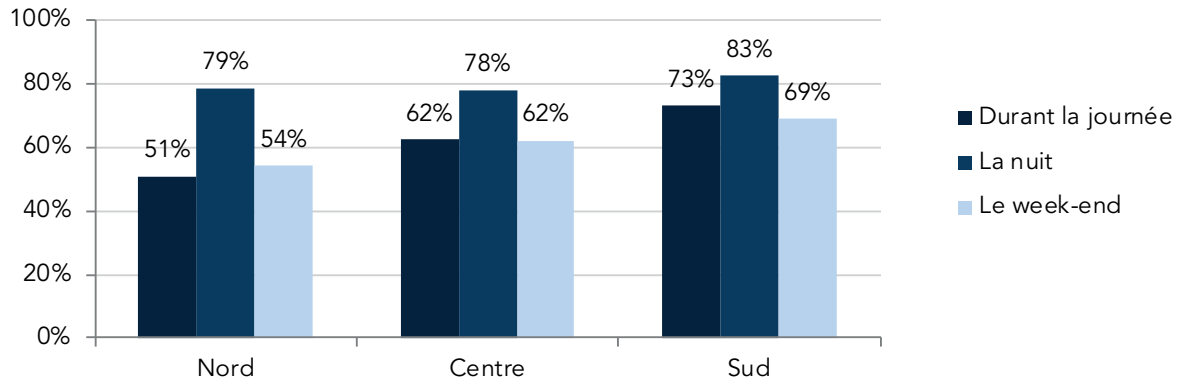
En ce qui concerne les périodes de nuisances, on observe que les nuisances sonores sont plutôt recensées par les répondants en journée la semaine puis le weekend. L'appréciation concernant la nuit est plutôt favorable.

Votre environnement est-il calme?



On observe que le Nord est l'endroit où les répondants sont relativement les moins satisfaits en journée et le weekend. Sont évoqués principalement les travaux dans les commentaires libres.

Part des répondants qui considèrent que l'environnement de leur logement est calme selon leur secteur d'habitation



« Au niveau bâtiment, on entend à travers les murs. » Q33.

« Bruits extérieurs : travaux à côté » Q.58.

« Le passage du tram : NUISANCE SONORE : le cours du Québec étant long, le tram accélère, roulant sur des lattes de bois cela fait résonance donc BRUIT » Q. 126.

1.3.5 Un nombre important de malfaçons signalées dont la nature et la gravité ne sont pas exprimées

69% des répondants ont constaté des malfaçons dans leur logement et 52% en observent également dans les parties communes de leur immeuble.

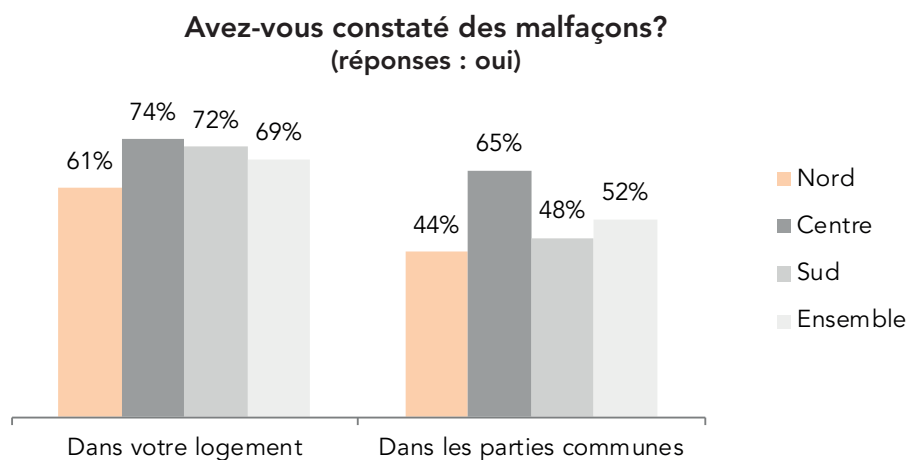
« Trop de mauvais points pour ce logement, grande déception de ma part. J'oubliais également les malfaçons. C'est pourquoi je ne compte pas m'y attarder. »

NB : Il paraît important d'approfondir ce qui est entendu par « malfaçon », dont la gravité ne saurait être vérifiable par ce seul questionnaire. Certains habitants en parlent dans les commentaires libres. Il peut y avoir des problèmes d'infiltration d'eau, tout comme des problèmes d'insonorisation ou des matériaux fragiles classés dans ce champ.

Nombre de répondants constatent des malfaçons dans leur logement et dans les parties communes des immeubles où ils résident. S'ils restent fréquents partout, ces constats semblent varier selon les secteurs.

Dans le secteur centre, la part des répondants constatant des malfaçons dans le logement s'élève à près des 3/4 d'entre eux et 65% dans les parties communes.

Le constat de malfaçons dans le logement reste élevé dans le secteur sud, avec 72%. Dans la partie nord, les constats de malfaçons sont moins fréquents.

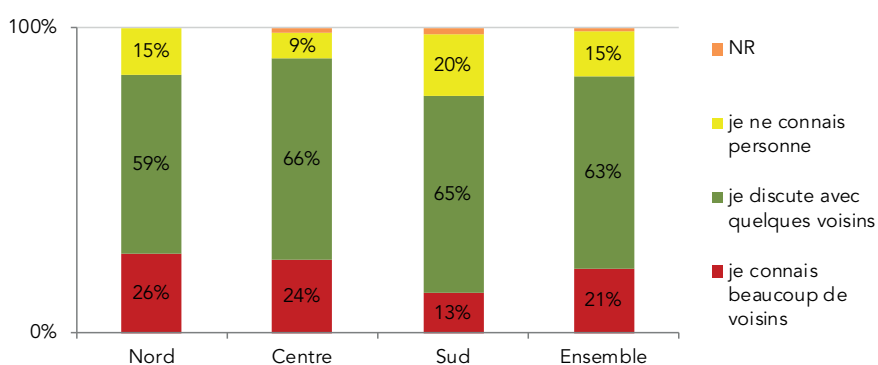


1.4 Les relations sociales: interconnaissance, questionnements et inquiétudes

1.4.1 L'interconnaissance à Ginko

Les habitants ont été invités à renseigner l'appréciation de leur niveau d'interconnaissance dans le quartier, selon trois catégories : « je ne connais personne » ; « je discute avec quelques voisins » et « je connais beaucoup de voisins ». Cette question ne répond pas à une valeur numérique (qui aurait été « combien de voisins connaissez-vous ? », question assez difficile), elle permet à l'habitant d'estimer plus qualitativement son niveau d'interconnaissance de voisinage.

Avez-vous connaissance de vos voisins immeuble ou du quartier ?



21% des répondants estiment connaître beaucoup de voisins. Dans le Secteur Nord et Centre, ce taux atteint 26% et 24%. Le secteur sud est assez en deçà des autres secteurs, avec seulement 13% d'habitants ayant répondu se trouver dans cette situation.

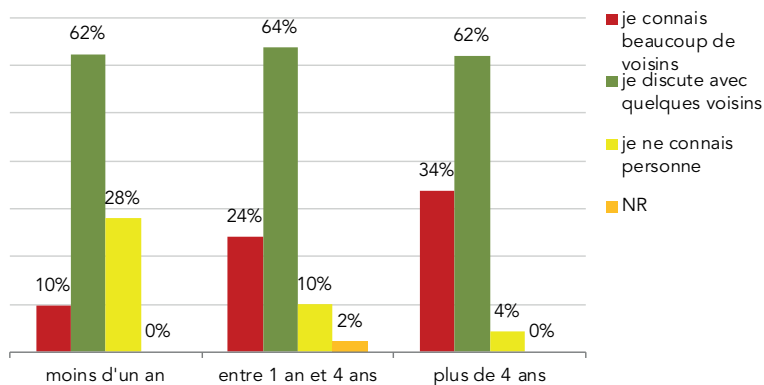
63% discutent avec quelques voisins ce qui paraît relativement important. Ce rapport est assez similaire dans les trois secteurs. Somme faite, 84% des répondants connaissent de « quelques » à « beaucoup » de voisins.

15% disent ne connaître personne parmi l'ensemble des répondants. C'est dans le secteur sud que ce rapport est le plus fort, avec 20% des habitants. Il est de seulement 9% dans le secteur Centre.

Une ancienneté peu significative quant au niveau d'interconnaissance

NB : Ci-contre et ci-après ont été grisées les parts redressées qui s'avèrent peu significatives d'un point de vue statistique (faible effectif en valeur absolue).

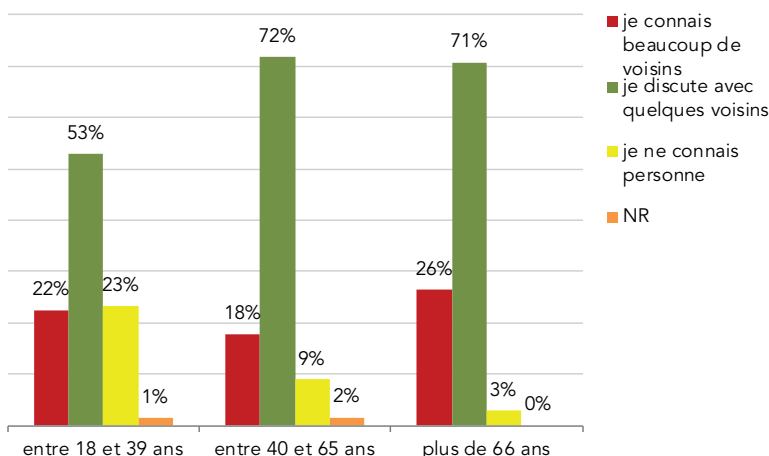
Interconnaissance et ancienneté dans le logement



On constate que le niveau d'interconnaissance est plutôt constant dans le temps pour les personnes qui ont mentionné « discuter avec quelques voisins ». Il y a, sans que cela soit surprenant, une part plus importante de répondants qui ne connaissent personne parmi les emménagés les plus récents.

Davantage d'interconnaissances chez les répondants de plus de 40 ans et les ménages avec enfant(s)

Interconnaissance et âges des répondants

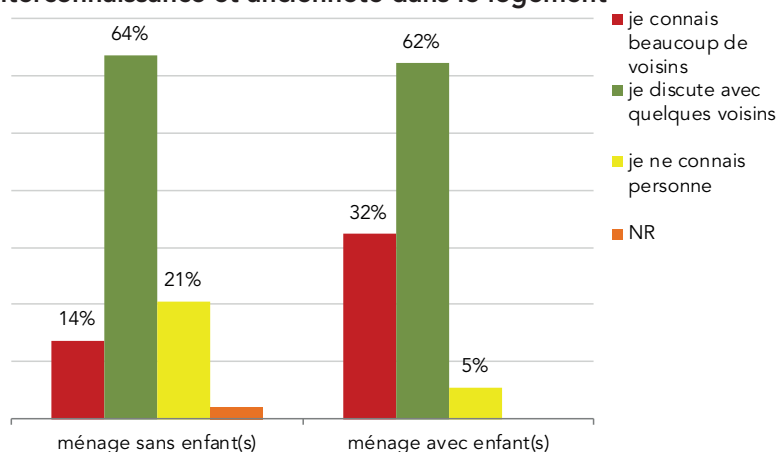


Les répondants de plus de 40 ans déclarent plus souvent connaître et discuter avec leurs voisins que les 18 à 39 ans.

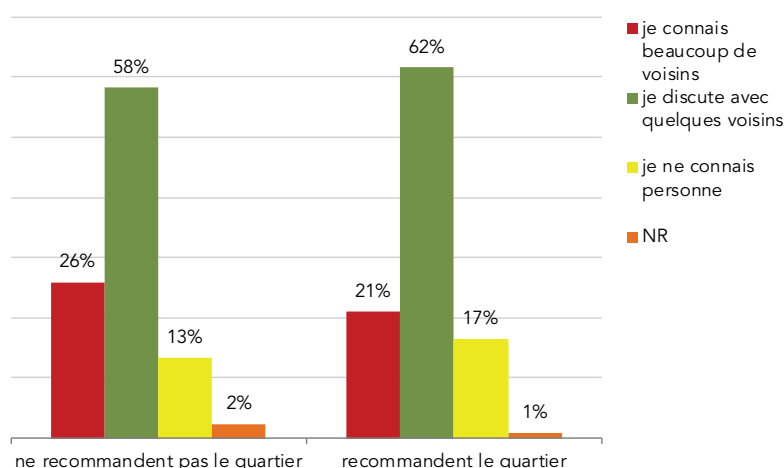
La présence d'enfants dans le ménage semble faciliter l'interconnaissance dans le quartier Ginko (ci-contre). 32% disent connaître beaucoup de voisins contre seulement 14% pour les ménages sans enfants.

Un niveau d'interconnaissance non corrélé au fait de recommander le quartier

Interconnaissance et ancienneté dans le logement



Interconnaissance et recommandations du quartier



L'intérêt de croiser ces deux informations réside en l'hypothèse suivante : le fait de ne pas recommander Ginko pourrait être lié à l'absence de liens, d'un vécu partagé sur le quartier. Cette hypothèse est donc rejetée. Cela amène des pistes à creuser lors des entretiens individuels et des groupes focus. Si un réseau d'interconnaissances existe et est partagé par les personnes satisfaites et insatisfaites du quartier, comment partagent-elles l'information ? Font-elles remonter des dysfonctionnements de manière individuelle ou collective ? Le partage des mécontentements n'exacerbe-t-il pas les tensions dans un écoquartier neuf, dont on attend par ailleurs qu'il soit irréprochable ?

1.4.2 Lieu de vie dans le quartier : La maison Sarah Bernhardt

Fréquentation de la maison Sarah Bernhardt par les répondants

	oui	oui %	non	non %	NR	NR %	Effectif total
entre 18 et 25 ans	0	/	8	73,50%	3	26,50%	11
entre 26 et 39 ans	19	27,90%	35	50,70%	15	21,40%	69
entre 40 et 65 ans	22	31,60%	35	50,50%	12	17,90%	69
66 ans et +	8	31,70%	12	45,90%	6	22,40%	26
Total général	49	28%	90	51%	31	18%	175

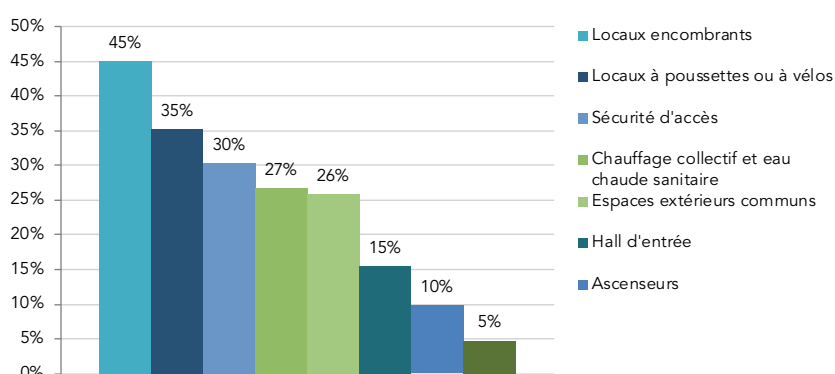
Les répondants sont un peu moins d'un tiers à fréquenter la Maison polyvalente Sarah Bernhardt. Cette proportion est assez équivalente selon les classes d'âges hormis pour ceux âgés entre 18 et 25 ans, qui ne s'y rendent pas. On constate que ce sont les répondants entre 26 et 65 ans qui représentent la fréquentation la plus nombreuse. En part selon la classe d'âge, ce sont les plus de 66 ans qui s'y rendent le plus souvent. Ces informations sont à soumettre à l'établissement, afin de vérifier si les résultats du questionnaire reflètent ou non la réelle fréquentation du lieu.

1.4.3 Des questions de sécurité qui semblent bloquer le bon fonctionnement des équipements communs et altèrent le sentiment de bien-être.

45% des répondants sont insatisfaits vis-à-vis des encombrants (lieu de stockage dans l'immeuble parfois absent ou fermé, dépôts dans la rue...).

C'est là le point majeur d'insatisfaction, qui a tendance à se répercuter sur les trottoirs des espaces publics. Certains immeubles ne possèdent pas et/ou ne donnent pas accès à un local encombrant. De fait, les répondants relèvent que cette impossibilité d'utiliser ce type d'espace entraîne des dépôts sauvages.

Points d'insatisfaction dans les communs de l'immeuble
(réponses : pas du tout satisfait et peu satisfait)



D'autres types d'espaces communs ne donnent pas entière satisfaction, notamment les locaux à vélos qui ne sont pas assez sécurisés. Plusieurs habitants ont barré la mention « sécurisé » sur le questionnaire papier : Local à vélo, oui, sécurisé non. De fait en se promenant dans le quartier, il est facile d'observer que les habitants stockent leur vélo sur les balcons afin d'éviter de se les faire voler.

« Je me suis fait voler mes 2 vélos... » Q. 14

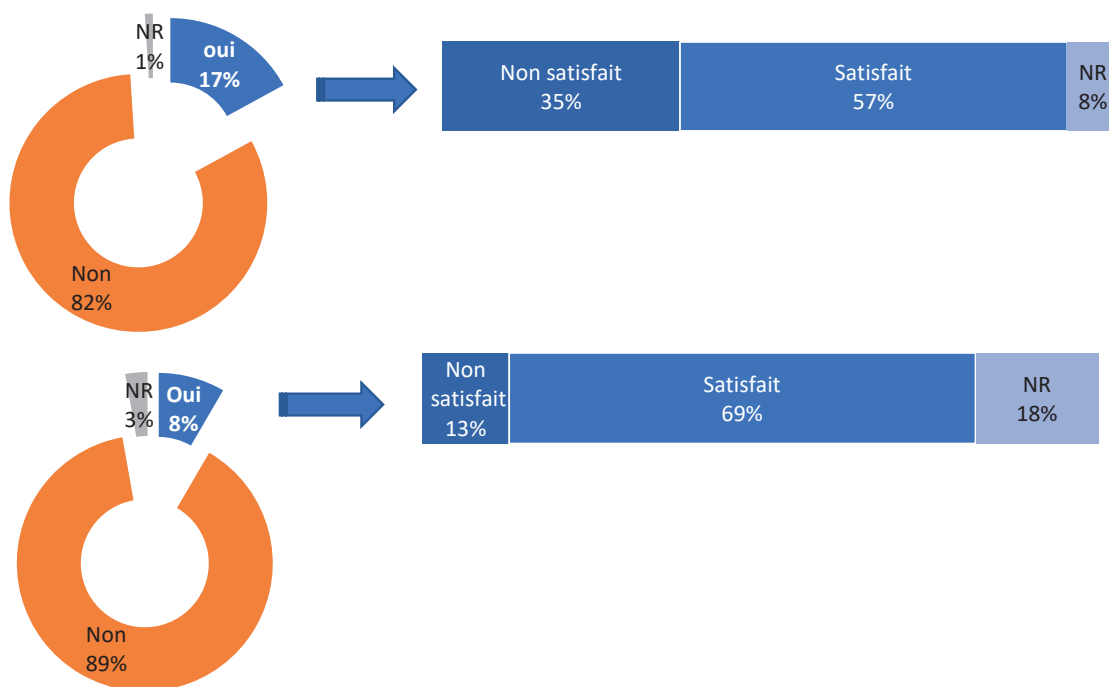
« Locaux pour encombrant transformé en local à vélo, regrettable également, car pas d'alternative mise en place » Q. 159

« On note un certain manque de sécurité avec des vols à multiples reprises. Nous nous sommes fait par exemple voler nos selles de vélos dans le local prévu à cet effet. Peu de temps après, nous nous sommes fait voler nos deux vélos. Chacun avait 3 cadenas, dont un cadenas de type U. » Q59

« Locaux encombrants inexistant !/ local à vélos pas sécurisé / sécurité d'accès comme un moulin ! » Q. 91

1.4.4 Des problèmes de places dans les équipements scolaires et des crispations vis-à-vis du quartier des Aubiers, notamment à travers l'école.

Parmi les ménages répondants qui ont des enfants (40%) il y a environ 60% des enfants scolarisés à Ginko ou dans le collège et le lycée de secteur. Si le taux de satisfaction est assez élevé pour le collège et le lycée, en revanche s'agissant de l'école maternelle et de l'école primaire, il l'est nettement moins. Le mécontentement se lit à travers de nombreux commentaires.



Sur 29 ménages insatisfaits et souhaitant déménager, 16 sont des ménages avec un ou plusieurs enfants. Deux phénomènes ressortent : le turn-over des personnels enseignants dans l'école primaire de Ginko et la question de la scolarisation avec des enfants des Aubiers.

« Le quartier dans l'ensemble se dégrade (on retrouve des déchets partout, des caddies abandonnés, des motos de cross des Aubiers qui roulent trop vite – cours du Québec un jour il y aura un drame). Nous sommes venus sur Ginko pour la proximité, au final notre enfant ne peut pas aller à l'école, car il n'y a pas de place !! Après nous sommes satisfaits des espaces verts, du lac, des commerces » Q45

« Comme j'avais des horaires décalés de par ma profession, j'ai accepté de mettre mon bébé aux petites pousses du Lac. Depuis 2014 le quartier Ginko se dégrade (...). Les bailleurs sociaux n'ont pas joué le jeu sur la mixité sociale. Pour moi aujourd'hui GINKO = les Aubiers 2. Voilà pourquoi je vais tout faire pour partir d'ici. (...), Je m'aperçois que mon fils est toujours sectorisé « les Aubiers » sur les trois choix de maternelles autant vous dire que je ne suis pas contente du tout. Je suis seule avec mon fils et je ne souhaite pas qu'il soit aux Aubiers, sinon j'aurais demandé un logement aux Aubiers non? (...) Dommage les appartements sont biens.»

1.4.5 Des incivilités qui font craindre une dégradation du quartier

Un grand nombre de commentaires laisse apparaître des inquiétudes diverses, qu'elles soient fondées ou infondées.

Les principales incivilités mentionnées sont consacrées aux problèmes des déchets et de caddies sur la voie publique, mais le fait qu'il y ait des vols dans les espaces communs des immeubles est souvent associé pour les répondants à la présence de jeunes qui se baladent en scooter dans le quartier.

Certains mettent en opposition habitants du secteur libre, locataire et propriétaire face aux habitants des logements sociaux qui sont accusés de nombreux maux dans le quartier.

Les problèmes spécifiquement liés aux façades des immeubles pour lesquels il y a eu des malfaçons (carreaux de faïence qui tombent, mauvais entretien du canal de la place Jean Cayrol) et qui aux yeux des habitants ne sont pas réglés rapidement envoient de mauvais signaux quant à l'évolution du quartier.

Des personnes vont jusqu'à évoquer un abandon de la part de la mairie, mais aussi abandon de la part des gestionnaires et de Bouygues « *qui n'aurait pas assuré son « service après vente* ».

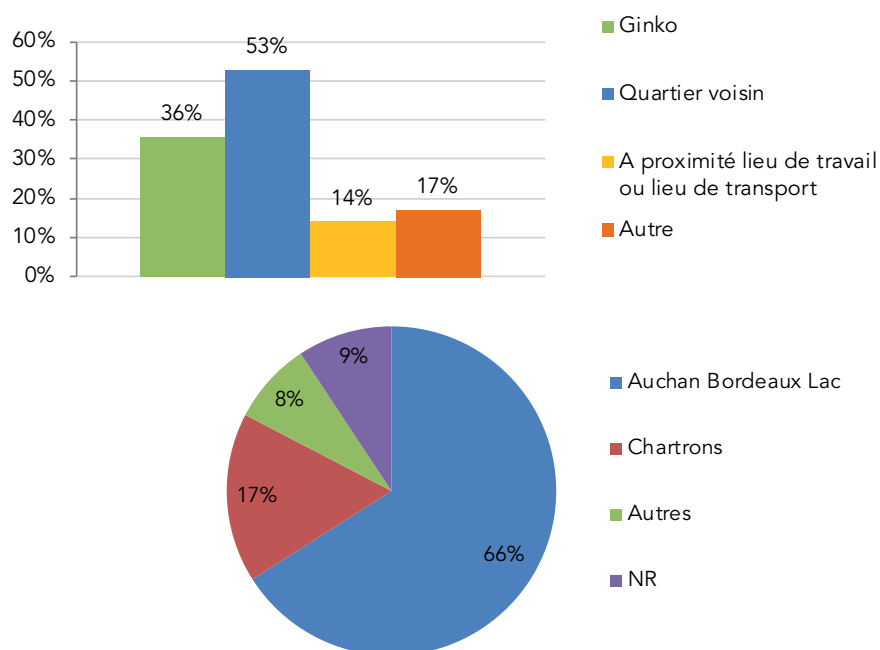
	Nombre de commentaires
Incivilités diverses	25
Insécurité	11
Abandon de la mairie	5
Besoin d'une présence policière	5
Présence de personnes en errance	4
Demande plus d'interventions de la mairie	3
Trop de logements sociaux	2
Habitants des logements sociaux bruyants	1
Relation aux Aubiers – mauvaise réputation	1
Trafic de drogue	1

1.5 L'usage des commerces et des services du quartier et de ceux à proximité

1.5.1 Auchan Lac, principal lieu de courses alimentaires

Avertissement : La question des courses alimentaires est à choix multiples. 80% des répondants ont coché une seule case (49% dans un quartier voisin et 25% à Ginko). Cette question a fait l'objet de plusieurs interprétations de la part des habitants. Au regard de certains commentaires, Auchan Lac qui est le principal lieu de courses est tantôt intégré au quartier « Ginko », tantôt assimilé à un « quartier voisin ».

Lieux des courses alimentaires



Les personnes qui font leurs courses dans un quartier voisin sont 2/3 à aller à Auchan. Ce chiffre est probablement bas par rapport aux personnes qui incluent Auchan dans le quartier Ginko. La facilité d'accès, le prix et les horaires d'ouvertures semblent jouer en faveur de l'hypermarché.

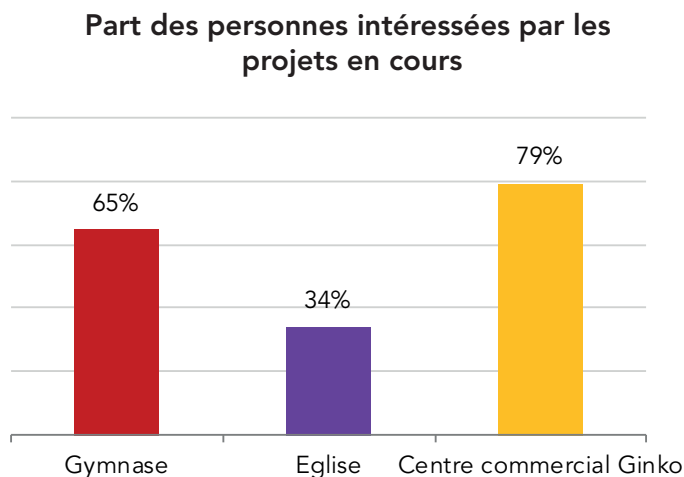
Parmi les 36% de répondants qui font leurs courses à Ginko, il paraît vraisemblable qu'une part d'entre eux intègrent Auchan Lac, au regard de l'offre présente dans le quartier (un primeur, une boulangerie, quatre restaurants, dont trois en restauration rapide). Le 2^d lieu cité parmi les quartiers voisins est le quartier des Chartrons.

17% des répondants font leurs courses sans suivre une logique de proximité au lieu de résidence, au lieu de travail ou points de transport, mais plutôt selon une logique de prix pour la moitié d'entre eux (cf tableau ci-après).

(question à choix multiples)	Qualité produits	Prix	Facilité d'accès	Horaires d'ouverture	Qualité de l'accueil
Ginko	21%	35%	89%	43%	6%
Quartier voisin	37%	62%	68%	50%	12%
Proximité lieu travail ou de transport	41%	50%	72%	16%	17%
Autre	12%	65%	44%	21%	10%
Ensemble	29%	52%	73%	40%	10%

1.5.2 Le désir de voir évoluer l'offre et d'associer plus de commerces et de services du quotidien

Les commentaires de certains habitants montrent l'envie d'avoir une offre spécifique, en bio par exemple pour quelques-uns. Selon les répondants, l'offre présente ne se différencie pas de celle de l'hypermarché voisin, hormis au niveau des tarifs, qui sont plus élevés.



À la question « les projets en cours de réalisation sont-ils importants pour vous ? », le centre commercial Ginko intéresse près de 80% des répondants. Cela laisse supposer une insatisfaction face à l'offre actuelle et/ou la recherche d'un plus grand confort au quotidien. En termes d'offre sportive, le gymnase intéresse 65% des répondants.

Par ailleurs, les répondants recherchent des services du quotidien tels que guichets de retrait, services de la poste.

« Peu ou pas vraiment de commerces » Q62.

« Espérons que le cœur de Ginko nous fournisse en commerces, banques, et postes. » Q38.

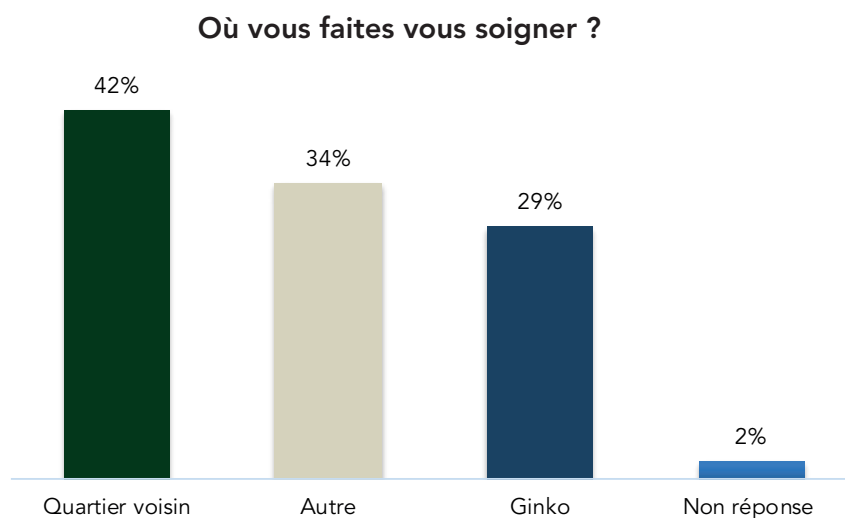
« Il manque des services comme un DAB, la Poste, et d'autres commerces de proximité, comme un fromager, charcutier »... Q59.

Les points de restauration rapide présents dans le quartier qui accueillent des jeunes et des ouvriers du BTP travaillant sur la 4e phase de GINKO, ne semblent pas faire l'unanimité :

« Il serait peut-être judicieux de contrôler les commerces qui s'installent à Ginko et en particulier sous des habitations. Depuis que HFC* (restauration rapide) s'est installé sous nos fenêtres c'est l'horreur : bruit jusqu'à 23h, voitures garées en double file, odeurs de friture » Q131.

Offre de commerces non satisfaisante	10 commentaires
Pas assez de commerces	9 commentaires
Commerces qui amènent de mauvaises fréquentations	5 commentaires

1.5.3 Les services de soins et commerces liés à la santé



La question étant à choix multiples, les répondants ont coché à 93% une modalité et 7% ont coché deux modalités. La plupart des répondants se soignent en dehors du quartier (76%), dont 42% dans les quartiers proches. 29% déclarent se soigner dans le quartier Ginko. À ce jour, l'offre de santé dans le quartier et à proximité est constituée d'une pharmacie, d'un cabinet médical, d'un médecin généraliste et de deux ostéopathes. Il y a peu de commentaires sur cette thématique.

1.6 Les ménages qui veulent quitter le quartier

34% des ménages ayant répondu au questionnaire ont exprimé la volonté de vouloir changer de logement.

Les $\frac{3}{4}$ d'entre eux, soit 74% de ces personnes, souhaiteraient déménager dans un autre quartier ou une autre commune. 17% ne désirent pas changer de quartier et/ou souhaitent rester à proximité.

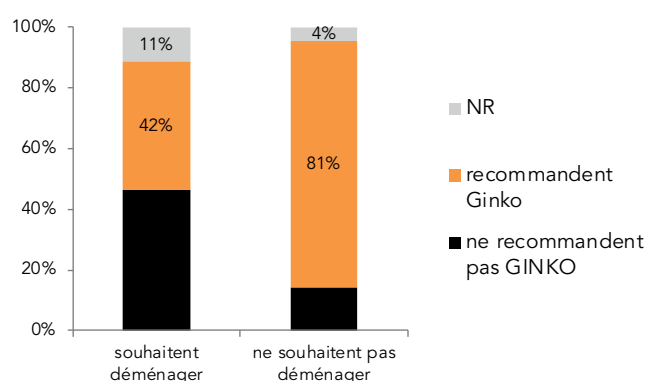
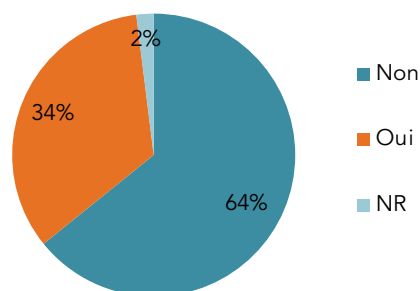
Parmi les répondants qui ont exprimé le désir de déménager, près de la moitié ne recommandent pas de vivre dans le quartier Ginko. Plusieurs motifs apparaissent :

la perte de valeur du bien pour les propriétaires, la crainte d'une dégradation du quartier (lié à l'état des espaces publics, aux malfaçons, aux relations avec les gestionnaires/concepteurs, à la petite délinquance).

Les problèmes liés aux équipements scolaires.

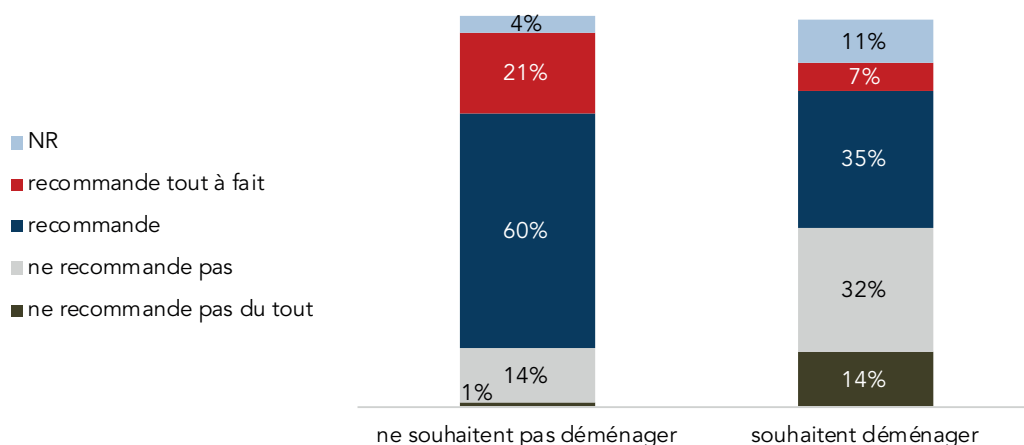
« Arrivé parmi les premiers dans ma résidence, je n'ai cessé de voir le quartier se détériorer : Vols et dégradations dans les parkings ; poubelles entassées par les habitants manquant de tout civisme élémentaire ; bruits incessants liés aux travaux et aux passages de voyous en 125 ; (...); des tuiles d'ornement de la façade se sont mises à se décoller pour chuter sur les passants. Après plus d'un an d'intervention, l'entreprise chargée des rénovations a plié bagage, laissant une façade massacrée et repoussante. Quelle honte, lorsque des amis sont invités. Aujourd'hui, nous n'avons qu'une hâte, quitter ce quartier qui était pourtant une bonne idée sur le papier. Quelle superbe idée avons-nous eu de ne pas acheter ici ! » Q76

Envisagez vous de déménager prochainement ?



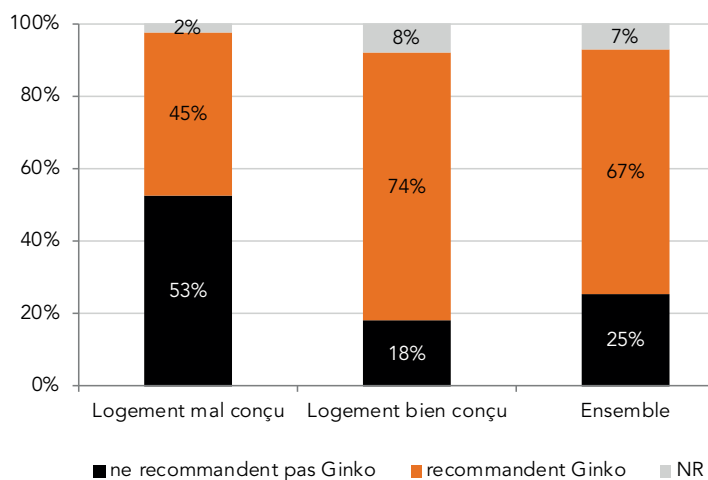
1.6.1 La présence de malfaçons dans les logements et les parties communes influencent le fait de ne pas recommander Ginko

Souhait de déménager et recommandation du quartier



De manière générale, les répondants qui ne recommandent pas Ginko sont plus nombreux parmi ceux qui souhaitent déménager. D'autres indicateurs permettent d'observer des corrélations avec les constats de malfaçons et cette volonté de vivre ailleurs.

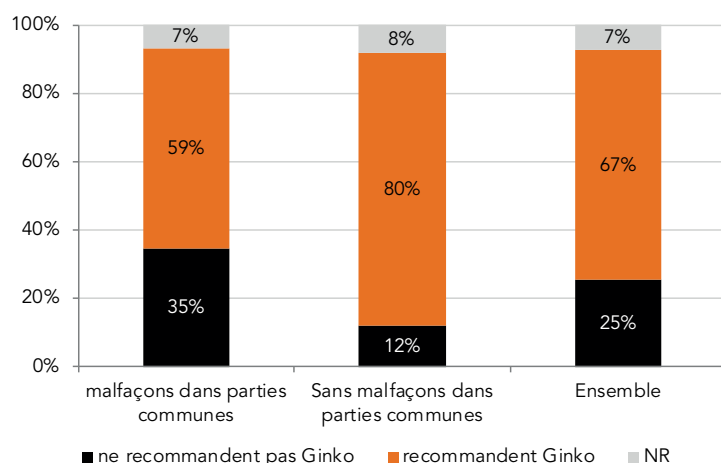
Appréciation à propos de la conception du logement et recommandations du quartier



Parmi les répondants qui ne recommandent pas Ginko, il y a une très nette différence entre ceux qui observent des malfaçons et ceux qui n'en observent pas.

Concernant les personnes qui signalent des malfaçons dans leur logement, elles sont 53%, soit plus de la moitié, à ne pas recommander y vivre, contre 18% qui n'ont rien signalé. Soit un écart de 35 points.

Malfaçons dans les communs et recommandation du quartier

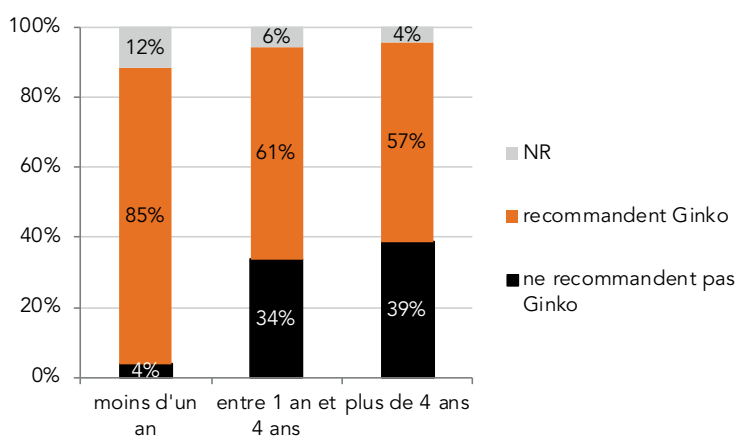


Au regard des personnes qui évoquent des malfaçons cette fois dans les parties communes, le rapport est moins fort, mais reste néanmoins important. 35% d'entre elles ne recommandent pas d'habiter Ginko contre 12%, soit un écart de 13 points.

1.6.2 Une bonne appréciation du quartier qui baisse avec l'ancienneté dans le logement

On constate un enthousiasme à habiter Ginko pour les répondants qui y résident depuis moins d'un an. 85% d'entre eux recommandent Ginko. Ceux arrivés il y a plus de 4 ans sont près de 40% à ne pas recommander le quartier pour y vivre.

Ancienneté et recommandations



Plusieurs lectures possibles selon le parcours de chacun des répondants :

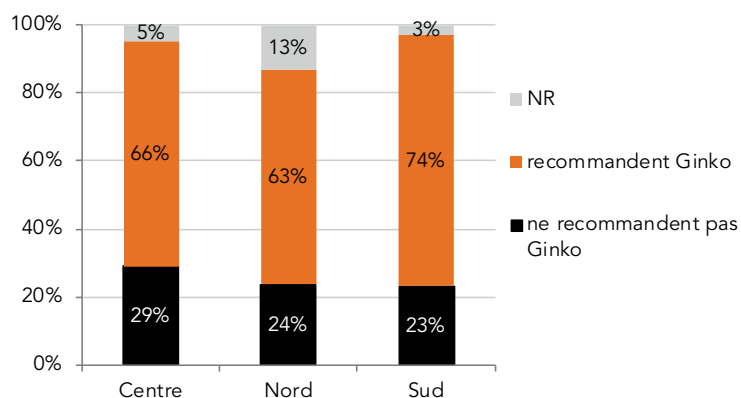
les répondants ont été mécontents dès le départ ou très rapidement.

Leur mécontentement a été progressif, à mesure qu'ils font l'expérience du quartier et/ou qu'un dysfonctionnement pèse de plus en plus sur leur quotidien.

La qualité du contexte d'installation n'était pas le même au fil des années. Les 1ers habitants du quartier ont pu « essayer les plâtres ».

Par ailleurs, outre l'ancienneté dans le logement des répondants, qu'en est-il du niveau de recommandation en fonction des secteurs, soit des différentes phases de construction du projet d'écoquartier Ginko ?

Secteur habité et recommandations



Le secteur Centre correspond aux premiers lots habités. Il est également celui qui compte la part la plus élevée de ménages qui ne recommandent pas de vivre à Ginko, avec près de 30%. C'est dans ce dernier que le balcon qui s'est effondré se situe. On observe 13% d'indécis dans le secteur nord (correspondant à la 3e phase du projet).

Enfin le secteur sud, soit la 2de phase du projet, rassemble la part la plus importante de répondants qui recommandent Ginko comme lieu de vie.

1.7 Les habitants qui ont répondu à l'enquête : caractéristiques sociodémographiques

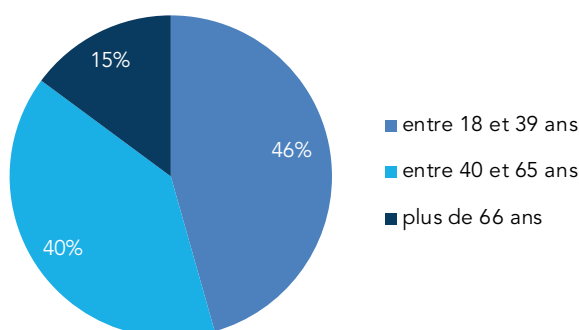
1.7.1 Genre, âge et taille des ménages

63% des répondants au questionnaire sont des femmes.

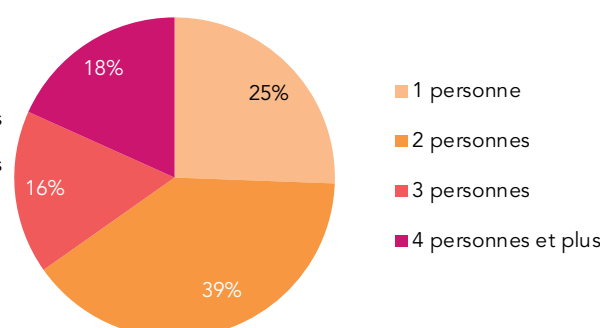
46% des répondants ont moins de 39 ans.

39% des ménages répondants sont composés de deux personnes, et 34% de plus trois personnes

Âge des répondants à l'enquête

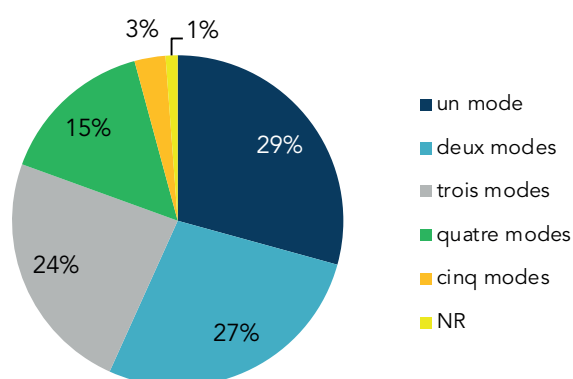


Taille des ménages des répondants



1.7.2 Mobilité

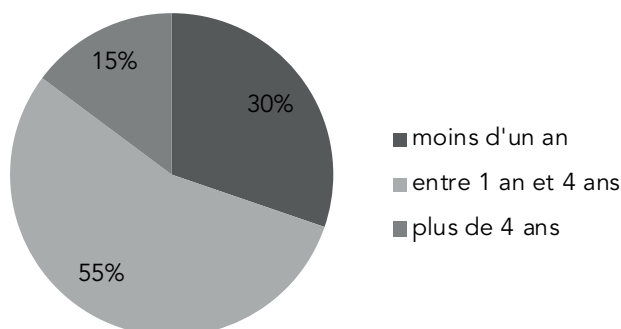
Nombre de modes de transport utilisés par les répondants



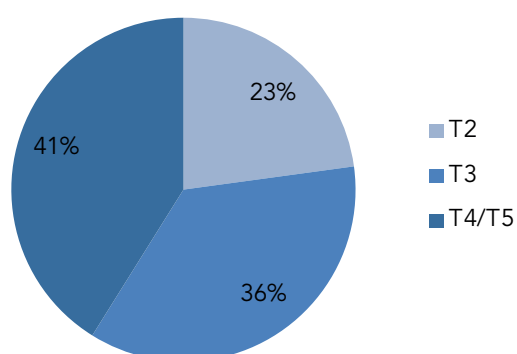
1.7.3 Statut d'occupation, ancienneté dans le logement, taille des logements occupés

66% des répondants sont locataires ou colocataires et 34% sont propriétaires

Ancienneté dans le logement



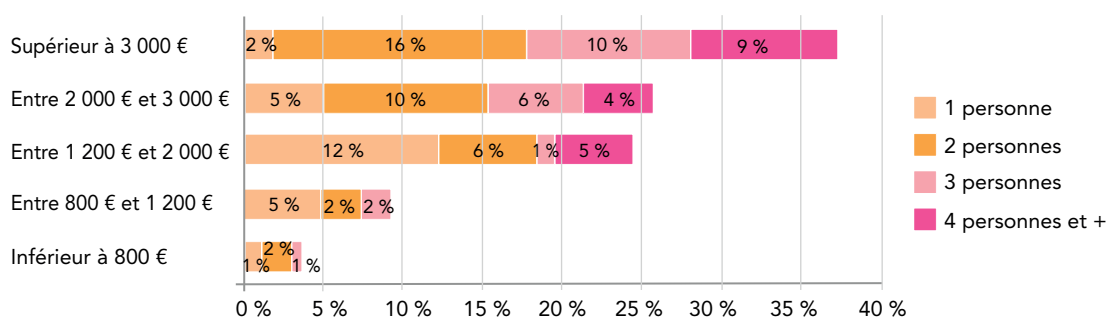
Taille des logements occupés par les répondants



1.7.4 Revenus et activités

36% de ménages répondants ont des revenus supérieurs à 3000€ par mois

39% des ménages répondants ont des revenus inférieurs à 2000€ par mois

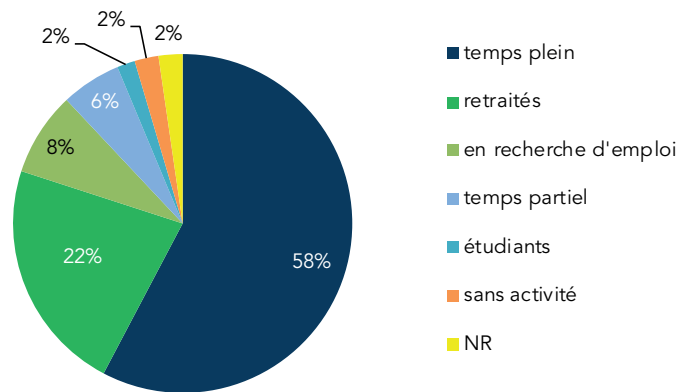


58% des répondants déclarent exercer une activité à temps plein

22% des ménages répondants sont des retraités

La population active occupée – temps plein et temps partiel - représente 64% des répondants. Peu d'étudiants (2%) habitent et/ou ont répondu au questionnaire

Activité principale des répondants



Liste des questions posées

Question	page
N° du questionnaire (en chiffre)	
Q0 - Pré-renseignement - n° de l'îlot	
Q1 - Vous habitez Ginko parce que c'est (trois critères les + importants)	
Q2.1 - Envisagez-vous de déménager prochainement ?	
Q2.2 - Si oui,	
Q3 - Recommanderiez-vous à quelqu'un d'habiter Ginko ?	
Q4 - Comment vous déplacez-vous habituellement? (plusieurs réponses possibles)	
Q5.1 - Comment vous déplacez-vous dans votre quartier ? (plusieurs réponses possibles)	
Q5.2 - Est-ce facile de s'y déplacer?	
Q5.3 Si non, pourquoi est-ce difficile ?	
Q6.1 - Où faites-vous le plus souvent les courses alimentaires, hors Boulangerie (plusieurs réponses possibles)	
Q6.2 - Si dans quartier voisin, lequel ?	
Q6.3 - Qu'est-ce qui motive ce choix (plusieurs réponses possibles)?	
Q7.1 - Où vous faites-vous soigner ? (plusieurs réponses possibles)	
Q7.2 - (santé suite) dans le quartier, allez-vous (plusieurs réponses possibles) :	
Q8.1 - Avez-vous un ou des enfants de moins de 11 ans dans les écoles du quartier ?	
Q8.2 - Si oui, sont-elles satisfaisantes?	
Q8.3 - Si non, où s'ils sont scolarisés ailleurs, pourquoi ?	
Q9.1 - Avez-vous un ou des enfants de 11 ans à 18 ans scolarisés dans le collège ou le lycée de secteur ?	
Q9.2 - Si oui, sont-elles satisfaisantes?	
Q9.3 - Si non, où s'ils sont scolarisés ailleurs, pourquoi ?	
Q10.1 - De manière générale, pratiquez-vous des activités culturelles et sportives ?	
Q10.2 - Si oui, les pratiquez-vous ? (plusieurs réponses possibles)	
Q10.3 - Si vos enfants vivent avec vous, ont-ils des activités culturelles et sportives ?	
Q10.4 - Si oui, où pratiquent-ils ? (plusieurs réponses possibles)	
Q10.5 - Vous-même ou vos enfants, fréquentez-vous la Maison polyvalente Sarah Bernhardt ?	
Q11 - Avez-vous connaissance de vos voisins d'immeuble ou du quartier ?	
Q12 - Votre logement est-il bien conçu ?	
Q13 - Avez-vous constaté des malfaçons dans votre logement ? [dans votre logement]	
Q13 - Avez-vous constaté des malfaçons dans votre logement ? [dans les parties communes]	
Q14 - Votre logement possède-t-il ? (plusieurs réponses possibles)	
Q15 - L'environnement extérieur de votre logement est-il calme ? [pendant la journée]	
Q15 - L'environnement extérieur de votre logement est-il calme ? [la nuit]	
Q15 - L'environnement extérieur de votre logement est-il calme ? [le weekend]	
Q16 - Les équipements communs de votre immeuble sont-ils satisfaisants? [ascenseurs]	
Q16 - Les équipements communs de votre immeuble sont-ils satisfaisants? [chauffage collectif et eau chaude sanitaire]	
Q16 - Les équipements communs de votre immeuble sont-ils satisfaisants? [locaux encombrants]	
Q16 - Les équipements communs de votre immeuble sont-ils satisfaisants? [locaux à poussettes ou à vélos]	
Q16 - Les équipements communs de votre immeuble sont-ils satisfaisants? [boîtes aux lettres]	
Q16 - Les équipements communs de votre immeuble sont-ils satisfaisants? [Hall d'entrée]	
Q16 - Les équipements communs de votre immeuble sont-ils satisfaisants? [sécurité d'accès]	
Q16 - Les équipements communs de votre immeuble sont-ils satisfaisants? [espaces extérieurs communs]	
Q17 - Êtes-vous satisfait de votre quartier ? [localisation du quartier]	
Q17 - Êtes-vous satisfait de votre quartier ? [services publics]	
Q17 - Êtes-vous satisfait de votre quartier ? [offre de transports, accessibilité]	
Q17 - Êtes-vous satisfait de votre quartier ? [commerces et autres services]	
Q17 - Êtes-vous satisfait de votre quartier ? [offre culturelle et sportive]	
Q17 - Êtes-vous satisfait de votre quartier ? [environnement paysager/espaces verts]	
Q17 - Êtes-vous satisfait de votre quartier ? [voirie et cheminements]	
Q17 - Êtes-vous satisfait de votre quartier ? [sécurité]	
Q17 - Êtes-vous satisfait de votre quartier ? [propreté]	
Q17 - Êtes-vous satisfait de votre quartier ? [ambiance générale]	
Q18 - Les projets en cours de réalisation à Ginko sont-ils importants pour vous ? [gymnase]	
Q18 - Les projets en cours de réalisation à Ginko sont-ils importants pour vous ? [église]	
Q18 - Les projets en cours de réalisation à Ginko sont-ils importants pour vous ? [centre commercial coeur ginko]	

Q19 - Êtes-vous satisfait de l'environnement de votre logement ? [les espaces publics (voiries, espaces verts)]	
Q19 - Êtes-vous satisfait de l'environnement de votre logement ? [bruits extérieurs]	
Q19 - Êtes-vous satisfait de l'environnement de votre logement ? [bruits au sein de l'immeuble]	
Q20 - Êtes-vous satisfait de votre logement et des éléments annexes ? [taille]	
Q20 - Êtes-vous satisfait de votre logement et des éléments annexes ? [disposition des pièces]	
Q20 - Êtes-vous satisfait de votre logement et des éléments annexes ? [annexes au logement (ex: cellier, box)]	
Q20 - Êtes-vous satisfait de votre logement et des éléments annexes ? [confort thermique]	
Q20 - Êtes-vous satisfait de votre logement et des éléments annexes ? [ensoleillement]	
Q20 - Êtes-vous satisfait de votre logement et des éléments annexes ? [la vue depuis vos fenêtres]	
Q20 - Êtes-vous satisfait de votre logement et des éléments annexes ? [les vis-à-vis/respect de l'intimité]	
Q21 - Quel âge avez-vous ?	
Q22 - Vous êtes ?	
Q23 - combien de personnes vivent dans votre logement vous y compris	
Q24 - Si vous avez des enfants, combien avez-vous d'enfants vivants avec vous entre [moins de 3 ans]	
Q24 - Si vous avez des enfants, combien avez-vous d'enfants vivants avec vous entre [3 à 10 ans]	
Q24 - Si vous avez des enfants, combien avez-vous d'enfants vivants avec vous entre [11 et 18 ans]	
Q24 - Si vous avez des enfants, combien avez-vous d'enfants vivants avec vous entre [plus de 18 ans]	
Q25 - Quels sont les revenus du ménage par mois?	
Q26 - Votre activité principale	
Q27 - Vous occupez ce logement en tant que	
Q28 - Depuis combien de temps habitez-vous votre logement?	
Q29 - Vous occupez un logement de type :	

ANNEXES 2

GRILLE DES ENTRETIENS INDIVIDUELS

Trois publics cible :

- Habitants volontaires
- Techniciens et professionnels intervenant à Ginko
- Élus

A- Habitants volontaires

- 1) Présentation - éléments biographiques et de parcours résidentiels
- 2) Pourquoi habitez- vous Ginko ? Comment avez-vous choisi votre logement ?
- 3) Comment vivez-vous dans votre quartier ? Votre logement?
- 4) Quelles sont vos activités ici ?
- 5) Ce qui vous plaît
- 6) Ce qui ne vous plaît pas
- 7) Vous investissez-vous dans la vie du quartier ?
- 8) Si vous considérez qu'il y a des problèmes, quelle réponse pouvez-vous proposer pour les ces derniers ?

B- Techniciens et professionnels intervenant à Ginko

- 1) Présentation métier et fonction de la personne et de l'entreprise
- 2) Quelles sont les interventions au quotidien dans le quartier GINKO que votre entreprise mène ?
- 3) A quel public vous adressez-vous ?
- 4) Sur quel périmètre ? îlot ?
- 5) Quels sont les éléments dont les habitants sont satisfaits à propos du quartier?
- 6) Quels sont les éléments dont les habitants ne sont pas satisfaits à propos du quartier?
- 7) Rencontrez-vous des difficultés particulières dans votre activité ?
- 8) Vos constats positifs et négatifs sont-ils spécifiques au quartier ? à un quartier neuf ? à l'ensemble du parc/ des publics que vous avez en gestion dans d'autres quartiers de l'agglomération ?
- 9) S'il y a problème auriez-vous des suggestions/ des services à mettre en place ou à optimiser pour améliorer la qualité de vie des habitants / faciliter votre travail au quotidien ?

C- Élus

- 1) Présentation responsabilité et fonction de l'élu à la ville.
- 2) Vos responsabilités vous amènent-elles à travailler/intervenir auprès des habitants et usagers du quartier à GINKO ? Si oui quelles sont vos missions ?
- 3) Avec quels acteurs travaillez-vous sur ce quartier ?
- 4) A quels publics vous adressez-vous ? (habitants, usagers, écoles, bailleurs sociaux, chantier, commerces...)
- 5) Périmètre : s'agit-il de Ginko spécifiquement ou à un niveau plus large ?
- 6) Quels sont les éléments dont les habitants sont satisfaits à propos du quartier?
- 7) Quels sont les éléments dont ils ne sont pas satisfaits à propos du quartier?
- 8) Vos constats positifs et négatifs sont-ils spécifiques à ce quartier ? à un quartier neuf ?
- 9) Avez-vous des projets à venir concernant ce quartier ?

ATELIER 1

GINKO, ANCRAGE, VIVRE À LONG TERME

GUIDE D'ANIMATION

Introduction (10 mn)

Présentation de l'agence

L'agence d'urbanisme est une association loi 1901. Elle assure pour le compte de ses adhérents, différentes missions d'études, d'animation, d'observation du territoire.

Nous travaillons à plusieurs échelles, du quartier à la Nouvelle Aquitaine en passant par la métropole. Nous faisons des diagnostics, nous menons aussi des réflexions prospectives. Nous agissons un peu comme des éclaireurs du politique et des services techniques sur différents sujets. Et en ce moment nous travaillons sur Ginko avec la ville et la métropole,

Contexte et objectifs de la démarche

- Aujourd'hui nous sommes là pour être votre porte-parole, pour recueillir votre perception sur Ginko,
- Nous vous remercions d'avoir accepté de participer à cette réunion et de prendre de votre temps pour échanger avec nous,
- Il y a quatre groupes qui ont été constitués autour de 4 thématiques,
- Nous sommes là pour écouter ce que vous avez à nous dire
- Cette réunion n'est en aucun cas une démarche commerciale,
- Vous êtes enregistrés et filmés à des fins d'analyse. Tout est anonyme. Vos propos ne seront pas publiés en l'état et nous nous engageons à faire disparaître les copies une fois que nous en aurons fait l'analyse (signature autorisation)
- Durée de la réunion : 2h00

Votre rôle : donner votre opinion, en toute franchise, tous les avis sont bons et importants

Notre rôle : Vous écouter et faire en sorte que tous les points sont abordés, et ce dans un souci de neutralité.

Les cinq règles d'or pour que tout se passe très bien

- Merci d'éteindre complètement votre portable
- On s'écoute
- On parle l'un après l'autre, pas tous en même temps
- Pas d'aparté, on parle à tout le groupe
- On se respecte mutuellement

Tour de table des participants

Quel est votre prénom ? Où habitiez-vous avant de vous installer à Ginko ? depuis combien de temps habitez-vous Ginko ? Avez-vous des loisirs ? Si oui lesquels ?

Les évocations (15 min)

- Si je vous dis « être installé/s'installer », quels sont tous les mots, les images, les adjectifs, les sentiments qui vous viennent à l'esprit ? Pourquoi ? Si marche pas emménager/ vivre quelque part

- Si je vous dis s'installer ou être installé Bordeaux, », quels sont tous les mots, les images, les adjectifs, les sentiments qui vous viennent à l'esprit ? Pourquoi ? Quoi d'autres ? Autre chose ?
- Si je vous dis « les raisons de quitter un lieu », quels sont tous les mots, les images, les adjectifs, les sentiments qui vous viennent à l'esprit ? Pourquoi ?

Ginko – ancrage – expérience – y vivre – en partir (40 min)

- Si vous veniez d'une autre planète et que vous deviez faire escale à Bordeaux, où auriez-vous envie d'atterrir ? Pourquoi ?
- Si vous deviez accueillir des visiteurs à Ginko, qu'en diriez-vous ? Pourquoi ?
- Quels sont les arguments que vous pourriez leur donner pour s'y installer ? Pourquoi ?
- Qu'avez-vous pensé de Ginko quand vous vous êtes installés ? Pourquoi ?
- Qu'est-ce que vous aimez faire le plus à Ginko ? Pourquoi ?
- Qu'est-ce qui vous manque ? Pourquoi ?
- Dans 10 ans imaginez-vous vivre toujours à Ginko ? Pourquoi ?
- Si vous deviez partir, où iriez-vous ? pourquoi ?

Ginko, dans 20 ans y vivre, en partir (20 min) post-it – groupes ?

Jeu post-it

- Ginko dans 20 ans ? Quelles évolutions ? Comment imaginez-vous l'évolution de Ginko ?
- Comment allons-nous nous déplacer à ginko dans 20 ans ? Pourquoi ?
- Où allons-nous nous divertir ? Pourquoi ?
- Où allons-nous nous soigner ? Pourquoi ?
- Comment allons-nous nous nourrir ? Pourquoi ?
- Comment allons-nous habiter ? Pourquoi ?

Recommandations (15 min)

Qu'est-ce qui fait la différence Ginko pour y vivre à long terme ? Pour s'y installer durablement ? Pourquoi on s'installe ici plutôt qu'ailleurs ?

Animation inversée – Ginko 2 (10 minutes)

Je suis un aménageur, je veux créer Ginko II.

2 groupes d'habitants s'opposent, les « pour » - les « contre », développez des arguments pour chaque camp ?!

Conclusions & remerciements (5 mn)

Pour finir, que retenez-vous de cette réunion ?

Quels conseils avez-vous à nous donner ?

Avez-vous encore des choses à ajouter ? Des remarques ?

Remerciements & remise des dédommagements

ATELIER 2

LES QUALITÉS DU LOGEMENT À GINKO

GUIDE D'ANIMATION

Introduction (10 mn)

Présentation de l'agence

L'agence d'urbanisme est une association loi 1901. Elle assure pour le compte de ses adhérents, différentes missions d'études, d'animation, d'observation du territoire. Nous travaillons à plusieurs échelles, du quartier à la Nouvelle Aquitaine en passant par la métropole. Nous faisons des diagnostics, nous menons aussi des réflexions prospectives. Nous agissons un peu comme des éclaireurs du politique et des services techniques sur différents sujets. Et en ce moment nous travaillons sur Ginko avec la ville et la métropole,

Contexte et objectifs de la démarche

- Aujourd'hui nous sommes là pour être votre porte-parole, pour recueillir votre perception sur Ginko,
- Nous vous remercions d'avoir accepté de participer à cette réunion et de prendre de votre temps pour échanger avec nous,
- Il y a quatre groupes qui ont été constitués autour de 4 thématiques,
- Nous sommes là pour écouter ce que vous avez à nous dire
- Cette réunion n'est en aucun cas une démarche commerciale,
- Vous êtes enregistrés et filmés à des fins d'analyse. Tout est anonyme. Vos propos ne seront pas publiés en l'état et nous nous engageons à faire disparaître les copies une fois que nous en aurons fait l'analyse (signature autorisation)
- Durée de la réunion : 2h00

Votre rôle : donner votre opinion, en toute franchise, tous les avis sont bons et importants

Notre rôle : Vous écouter et faire en sorte que tous les points sont abordés, et ce dans un souci de neutralité.

Les cinq règles d'or pour que tout se passe très bien

- Merci d'éteindre complètement votre portable
- On s'écoute
- On parle l'un après l'autre, pas tous en même temps
- Pas d'aparté, on parle à tout le groupe
- On se respecte mutuellement

Tour de table des participants

Quel est votre prénom ? Où habitez-vous avant de vous installer à Ginko ? depuis combien de temps habitez-vous Ginko ? Avez-vous des loisirs ? Si oui lesquels ?

Habiter (25 min)

Si je vous dis « être bien chez soi », quels sont tous les mots, les images, les adjectifs, les sentiments qui vous viennent à l'esprit ? Pourquoi ?

Si je vous dis « ne pas être bien chez soi », quels sont tous les mots, les images, les adjectifs, les sentiments qui vous viennent à l'esprit ? Pourquoi ?

Quels sont les types logements où vous verriez bien vivre ? (En choisir 1 ou 2, Ginko)

- Pourquoi ? quelle image en avez-vous ?
- S'il fallait mettre une étiquette sur ce logement ? le qualifier ?
- Qu'est-ce que vous aimez ?
- Qu'est-ce qui le caractérise le plus ? Ce qui le différencie ?
- L'avantage d'y habiter

Quels sont **les logements où vous ne vous verriez pas vivre** ? (En choisir 1 ou 2, sauf leur résidence)

- Pourquoi ? quelle image en avez-vous ?
- S'il fallait mettre une étiquette sur ce logement ? le qualifier ?
- Qu'est-ce que vous n'aimez pas ?
- Qu'est-ce qui le caractérise le plus ? Ce qui le différencie ?
- L'inconvénient d'y habiter

Donc finalement, un « bon logement » pour vous c'est quoi ? Un « mauvais logement » ?

Votre logement / résidence (40 min)

Quelle image avez-vous de votre logement ? Jeu des post-its : 1 mot = 1 qualité du logement, 1 post it = un défaut du logement

- Des points positifs ?
- Des points négatifs ? Des solutions possibles ou interlocuteurs vers lesquels se tourner ?
- Quelles évolutions avez-vous constatées ? positives ? négatives ?
- Qu'est-ce qui caractérise le plus votre logement ? Ce qui le différencie ?
- Votre logement aujourd'hui est-il différent de celui dans lequel vous habitiez auparavant ? Est-il mieux ? moins bien ?
- Si vous aviez une baguette magique qu'est ce vous amélioreriez ?

Quelle image avez-vous de votre résidence ? Jeu des post-its : 1 mot = 1 qualité de la résidence, 1 post it = un défaut de la résidence

- Des points positifs ?
- Des points négatifs ? Des solutions possibles ou interlocuteurs vers lesquels se tourner ?
- Quelles évolutions avez-vous constatées ? positives ? négatives ?
- Qu'est-ce qui caractérise le plus votre résidence ? Ce qui la différencie ? Ecoquartier ?
- L'ambiance de voisinage (convivialité, services rendus, conflits..)

Éléments de relance : Techniques (confort thermique, matériaux utilisés, malfaçon...) ; configuration (taille du logement, aménagements possibles, disposition des pièces, ensoleillement, accessibilité) ; Intimité (bruits, vis-à-vis) ; entretien (propreté, jardin)

Travail créatif sur le logement idéal (30 mn)

Si on faisait un nouveau quartier Ginko, qu'elles seraient vos recommandations pour de nouveaux logements ?

Qu'est-ce qu'on inventerait (formes, disposition, espaces complémentaires,...)? Ce qu'on garderait ?
Changerait ?

Ce qu'on ne reproduirait surtout pas ?

Tout est possible, vous n'avez aucune contrainte, soyez imaginatifs, vous pouvez sortir du cadre actuel et imaginer complètement d'autres idées d'avantages ou autres. Vous pouvez développer plusieurs catégories d'offres si cela vous paraît nécessaire.

Au final, quelles sont les priorités pour améliorer la qualité résidentielle à Ginko selon vous ?

Ginko II (10 min)

Je suis un aménageur, je veux créer Ginko II.

2 groupes d'habitants s'opposent, les « pour » - les « contre », développez des arguments pour chaque camp ?!

Conclusion & remerciements (5 mn)

- Pour finir, que retenez-vous de cette réunion ?
 - Quels conseils avez-vous à nous donner ?
 - Avez-vous encore des choses à ajouter ? Des remarques ?

Remerciements & remise des dédommagements

ATELIER 3

GINKO, LES ESPACES PUBLICS

GUIDE D'ANIMATION

Introduction (10 mn)

Présentation de l'agence

L'agence d'urbanisme est une association loi 1901. Elle assure pour le compte de ses adhérents, différentes missions d'études, d'animation, d'observation du territoire.

Nous travaillons à plusieurs échelles, du quartier à la Nouvelle Aquitaine en passant par la métropole. Nous faisons des diagnostics, nous menons aussi des réflexions prospectives. Nous agissons un peu comme des éclaireurs du politique et des services techniques sur différents sujets. Et en ce moment nous travaillons sur Ginko avec la ville et la métropole,

Contexte et objectifs de la démarche

- Aujourd'hui nous sommes là pour être votre porte-parole, pour recueillir votre perception sur Ginko,
- Nous vous remercions d'avoir accepté de participer à cette réunion et de prendre de votre temps pour échanger avec nous,
- Il y a quatre groupes qui ont été constitués autour de 4 thématiques,
- Nous sommes là pour écouter ce que vous avez à nous dire
- Cette réunion n'est en aucun cas une démarche commerciale,
- Vous êtes enregistrés et filmés à des fins d'analyse. Tout est anonyme. Vos propos ne seront pas publiés en l'état et nous nous engageons à faire disparaître les copies une fois que nous en aurons fait l'analyse (signature autorisation)
- Durée de la réunion : 2h00

Votre rôle : donner votre opinion, en toute franchise, tous les avis sont bons et importants

Notre rôle : Vous écouter et faire en sorte que tous les points sont abordés, et ce dans un souci de neutralité.

Les cinq règles d'or pour que tout se passe très bien

- Merci d'éteindre complètement votre portable
- On s'écoute
- On parle l'un après l'autre, pas tous en même temps
- Pas d'aparté, on parle à tout le groupe
- On se respecte mutuellement

Tour de table des participants

Quel est votre prénom ? Où habitiez-vous avant de vous installer à Ginko ? depuis combien de temps habitez-vous Ginko ? Avez-vous des loisirs ? Si oui lesquels ?

Évocations (20 min)

- Si je vous dis « espaces publics », quels sont tous les mots, les images, les adjectifs, les sentiments qui vous viennent à l'esprit ? Pourquoi ?
- Si je vous dis « pratiquer les espaces publics » dans le sens d'utiliser quels sont tous les mots, les images, les adjectifs, les sentiments qui vous viennent à l'esprit ? Pourquoi ?
- Finalement pour vous qu'est-ce qu'un « espace public de qualité » ?

Pratiquer les espaces publics sur et autour de Ginko (40 min)

Quels sont les espaces publics que vous fréquentez le plus souvent et dans lesquels vous vous sentez bien ? Travail sur carte de Ginko (format A1)

- Pourquoi ?
- Qu'y faites-vous ?
- Avec qui les fréquentez-vous ?
- Quelle image en avez-vous, en termes d'ambiance ? de fréquentation ?
- Qu'est-ce qui les caractérise ?
- Quelles sont les qualités de ces espaces ?
- Quels en sont les défauts ?

Quels sont les espaces publics que vous ne fréquentez pas ou que vous fréquentez sans les apprécier ?

- Pourquoi ?
- Qu'est-ce que vous n'aimez pas ?
- Ont-ils toutefois des qualités ?
- Quelle image en avez-vous, en termes d'ambiance ? de fréquentation ?

Se déplacer (20 min)

Comment **vous déplacez-vous** dans Ginko au quotidien ?

- Pour quels motifs vous déplacez-vous ?
- Par quels moyens ?
- Avec qui ?
- Points positifs ?
- Points négatifs ?
- Ce qui est fait pour les personnes à mobilité réduite ? Les enfants ? Les personnes âgées ?

Comment **vous** déplacez-vous vers l'extérieur de Ginko au quotidien ?

- Pour quels motifs vous déplacez-vous ?
- Par quels moyens ?
- Avantages d'habiter à Ginko pour les déplacements du quotidien ?
- Inconvénients d'habiter à Ginko pour les déplacements du quotidien ?

Travail créatif sur l'espace public idéal (30 min)

je vais maintenant vous demander de vous mettre **en petits groupes de 2-3 personnes**. Vous avez 15 minutes et 1 mission :

Vous choisissez 2 espaces que vous repérez sur la cartographie devant vous. Pour améliorer chacun de ces espaces : que voudriez-vous garder ? Améliorer et comment ? Changer ou ajouter ?

Tout est possible, vous n'avez aucune contrainte, soyez imaginatifs, vous pouvez sortir du cadre actuel et imaginer des espaces ou des aménagements très différents de ce qui existe.

Dans chaque groupe, il faut définir un secrétaire et un rapporteur qui présentera le fruit de votre travail à l'ensemble des participants.

Présentation des travaux de chaque groupe par le rapporteur et échanges en direct sur le sujet pendant 15 min.

Au final, quelles sont **les priorités** selon vous ?

Autres questions

Ginko II (10 min)

Je suis un aménageur, je veux créer Ginko II.

2 groupes d'habitants s'opposent, les « pour » - les « contre », développez des arguments pour chaque camp ?!

Conclusion & remerciements (5 min)

- Pour finir, que retenez-vous de cette réunion ?
 - Quels conseils avez-vous à nous donner ?
 - Avez-vous encore des choses à ajouter ? Des remarques ?

Remerciements & remise des dédommagements

ATELIER 4

LA PLACE DE GINKO DANS SON ENVIRONNEMENT, DANS LA VILLE

GUIDE D'ANIMATION

Introduction (10 min)

Présentation de l'agence

L'agence d'urbanisme est une association loi 1901. Elle assure pour le compte de ses adhérents, différentes missions d'études, d'animation, d'observation du territoire.

Nous travaillons à plusieurs échelles, du quartier à la Nouvelle Aquitaine en passant par la métropole. Nous faisons des diagnostics, nous menons aussi des réflexions prospectives. Nous agissons un peu comme des éclaireurs du politique et des services techniques sur différents sujets. Et en ce moment nous travaillons sur Ginko avec la ville et la métropole,

Contexte et objectifs de la démarche

- Aujourd'hui nous sommes là pour être votre porte-parole, pour recueillir votre perception sur Ginko,
- Nous vous remercions d'avoir accepté de participer à cette réunion et de prendre de votre temps pour échanger avec nous,
- Il y a quatre groupes qui ont été constitués autour de 4 thématiques,
- Nous sommes là pour écouter ce que vous avez à nous dire
- Cette réunion n'est en aucun cas une démarche commerciale,
- Vous êtes enregistrés et filmés à des fins d'analyse. Tout est anonyme. Vos propos ne seront pas publiés en l'état et nous nous engageons à faire disparaître les copies une fois que nous en aurons fait l'analyse (signature autorisation)
- Durée de la réunion : 2h00

Votre rôle : donner votre opinion, en toute franchise, tous les avis sont bons et importants

Notre rôle : Vous écouter et faire en sorte que tous les points sont abordés, et ce dans un souci de neutralité.

Les cinq règles d'or pour que tout se passe très bien

- Merci d'éteindre complètement votre portable
- On s'écoute
- On parle l'un après l'autre, pas tous en même temps
- Pas d'aparté, on parle à tout le groupe
- On se respecte mutuellement

Tour de table des participants

Quel est votre prénom ? Où habitez-vous avant de vous installer à Ginko ? depuis combien de temps habitez-vous Ginko ? Avez-vous des loisirs ? Si oui lesquels ?

Ginko dans la ville (15 min)

Si je vous dis « **habiter Bordeaux** », quels sont tous les mots, les images, les adjectifs, les sentiments qui vous viennent à l'esprit ? Pourquoi ? À Bordeaux y a-t-il différentes ambiances ?

- Pourquoi ? Quelle image en avez-vous ?
- Celles que vous aimez ?
- Celles que vous n'aimez pas ?
- Qu'est-ce qui fait l'ambiance des lieux ?

Finalement, un lieu de vie agréable c'est quoi à Bordeaux ?

Travail créatif : La place de Ginko dans la ville (45 min)

Pour quelles raisons on se rend à Ginko ? *page paper-board 5 min - Exercice de cartes mentales collectives - en binôme*

Si vous deviez décrire où se situe Ginko dans la ville de Bordeaux à une touriste qui est sur la place de la Bourse, quels sont les grands points de repère que vous lui indiqueriez ?

NB : notre touriste s'appelle Georgiana, elle a 40 ans, elle a laissé son téléphone à l'hôtel et n'a pas de GPS. Il fait beau, il est 10h du matin.

Consignes :

- Pouvez-vous me dessiner sur une carte ces grands repères entre elle et Ginko ?
- (Bâtiments, commerces, routes, places, paysages...)
- Quels sont les repères qui lui indiquent qu'elle est tout près de Ginko ?

Comment se rend-elle à Ginko ?

- Vous lui proposez plutôt de venir à pied ? En tramway ? En voiture ? En bus ?
- Quels sont les chemins par lesquels vous la feriez passer pour arriver à Ginko ?
- Y a-t-il des obstacles/des difficultés sur le trajet ?

Consignes :

- Pouvez-vous me dessiner le parcours que Georgiana va faire pour aller à Ginko ?
- Les points d'intérêts ?
- Les obstacles ou difficultés possibles ?
-

Relances : centre commercial Auchan / lac / tramway / Bacalan – Bassin à flot / rocade / les Aubiers, le centre-ville...

Les liens spatiaux et sociaux entre Ginko et la ville (25 min)

Qui sont les voisins de Ginko ? Quels sont les liens et pourquoi ? – *Paper-board*

Faut-il renforcer certains liens/trajets avec des secteurs voisins, avec le centre-ville ? Le reste de la métropole ? Si oui et sinon pourquoi ? Si oui comment ?

Au final, si on vous demande : vous êtes où quand vous êtes à Ginko ? Dans la ville ? Un lieu à part ? Un lieu où on passe ? Où on ne passe pas ou que l'on évite ? Un quartier bien intégré ?

Ginko II : 10 min.

Je suis un aménageur, je veux créer Ginko II. 2 groupes d'habitants s'opposent, les « pour » - les « contre », développez des arguments pour chaque camp ?!

Conclusion & remerciements (5 min)

- Pour finir, que retenez-vous de cette réunion ?
 - Quels conseils avez-vous à nous donner ?
 - Avez-vous encore des choses à ajouter ? Des remarques ?

Remerciements & remise des dédommagements

Analyse de la parole des habitants

les groupes focus - février / mars 2018 – (document de travail)

Ecouter la parole habitante pour approfondir le diagnostic obtenu avec les questionnaires et les entretiens, mettre en évidence le « bruit de fond ». Comprendre les systèmes de valeurs, les représentations qu'ont les habitants de Ginko.

L'objectif des groupes focus est d'approfondir des informations précédemment capitalisées : information, confirmation, argumentation...

Les quatre sujets des groupes focus :

1. **S'installer et vivre à long terme à Ginko :**
 - Tester le niveau d'ancrage des habitants de Ginko. Déterminer les invariants, ce qui fait repère, accroche, attache, définit ce lieu aujourd'hui et demain en esquissant les raisons qui les feraient en partir.
2. **La qualité des logements :**
 - Appréhender le niveau de satisfaction des habitants de Ginko concernant leur lieu de résidence (logement et immeuble), leurs besoins, les difficultés rencontrées (défaut de conception des logements, malfaçons constatées après livraison, relations de voisinage), et leurs souhaits (amélioration).
3. **La pratique des espaces publics :**
 - Connaître les pratiques dans et à proximité immédiate de Ginko, relever les points de satisfaction et d'insatisfaction.
4. **Ginko dans la ville :** comprendre comment les habitants se situent, situent Ginko par rapport à son environnement immédiat et à Bordeaux.

La synthèse qui suit restitue de manière transversale les remontées des ateliers¹.

Le panel : 30 habitants qui se sont portés volontaires après l'enquête par questionnaire ou inscrits sur la liste de diffusion de la mairie. Le recrutement s'est effectué par mail, contact téléphonique et par voie d'affichage dans le quartier.

Le format des ateliers :

4 ateliers de 2h/2h30, entre 17h et 19h30. Ils se sont tenus les 26, 27, 28 et 29 mars au café Ginko & Co, place Jean Cayrol, afin de faciliter la venue des participants.

Les 4 principes retenus pour l'animation :

- Ne pas définir Ginko de fait comme un quartier, mais le laisser être défini par les habitants,
- Développer une thématique différente par groupe,
- Disposer d'un temps d'animation (« Ginko 2 ») commun à chaque groupe pour partager les arguments atouts-faiblesses, les étayer en permettant une fenêtre d'expression libre en fin d'atelier. Cette séquence a consisté à scinder le groupe en deux équipes : l'une devait donner des arguments en faveur du développement fictif d'un futur quartier Ginko II quand l'autre devait s'y opposer.
- Une écoute bienveillante, sans préjugé et une parole libre dans le respect et l'écoute de l'ensemble des participants.

Premiers éléments issus des groupes focus

Des groupes qui confirment l'analyse des questionnaires et de l'étude de « *social listening* »:

- Des habitants qui se sentent bien à Ginko dans leur logement et dans les espaces publics ;
- Un sentiment partagé d'être en ville tout en étant à la campagne ;
- Des habitants prêts à défendre un lieu, conscients de leur responsabilité au quotidien pour le préserver ;
- Certains habitants contestent toutefois le label « éco-quartier », relativement à des problèmes de conception (chauffage, eau chaude, infiltrations, chaleur forte dans certains logements l'été) ;
- Les déchets, les malfaçons et les incivilités. Les habitants ont conscience que la mairie s'en préoccupe mais ils sont en demande de plus d'efforts car le quartier est neuf et ces sujets envoient un signal négatif.

Des points nouveaux :

- Une confrontation de valeurs en termes notamment d'écologie entre propriétaires et locataires ;
- Le lac : un repère très fort et un atout essentiel du quartier. Les habitants projettent beaucoup d'images et de représentations à travers le lac et sur son devenir. Des idées de projets ont émergé ;
- Le sentiment d'une ambiance différente entre les habitations et les espaces publics tournés vers le lac par rapport à ceux tournés vers le centre commercial ;
- Une demande d'animation sur le quartier, une attente forte vis-à-vis du projet « cœur Ginko » et l'envie qu'il ne soit pas le prolongement d'Auchan Lac. Un projet qui doit s'adapter à une vie de quartier ;
- Un tramway qui constitue le « cordon ombilical » avec le centre-ville de Bordeaux. Les habitants se sentent rattachés à Bordeaux mais pas forcément intégrés. Ils se sentent un peu enclavés ;
- Des habitants satisfaits de la présence fréquente de l' élu et des techniciens de la mairie de quartier ;
- Une volonté d'écrire d'abord une histoire collective et la nécessité de voir la fin des travaux pour s'y projeter. Ils sont en demande d'information sur les suites de l'aménagement de Ginko ;
- Des habitants qui vivent mal une forme de médiatisation négative sur Ginko ;
- Un amalgame Ginko/Aubiers et une peur d'une « contagion » de la pauvreté depuis les Aubiers.

ANNEXES 3

COMPTE-RENDU DES GROUPES FOCUS ET STNTHÈSE

1. Le choix Ginko

« Si vous veniez d'une autre planète et que vous deviez faire escale à Bordeaux, où auriez-vous envie d'atterrir ? »

Face à cette question, les habitants se montrent sensibles aux grands espaces, aux vues, au côté nature car ils atterriraient : « près du Lac pour l'eau » « sur un espace vert parce que j'aime la campagne », « le parc bordelais », « sur les quais de la Bastide, parce qu'on a une très belle vue sur la Rive gauche », « à Bacalan ».

L'installation à Bordeaux et Ginko est rattachée au fait de « se sentir bien », associée « au cadre de vie » et au « niveau de services ». Ginko se définit comme un « village » nature, calme, connecté, où il y a « bientôt presque tout » :

« Ici on est en même temps ailleurs et en même temps à Bordeaux », « C'est un village », un « quartier tranquille », « c'est agréable », « Moi je suis là depuis 20 ans, j'ai beaucoup déménagé, ici j'ai trouvé mon bonheur, ce lac apporte énormément » , « Il y a des grandes surfaces et des petits commerces », « On fait les courses à pied »,

« On a « tout » / non « on n'a pas tout » on a « presque » tout / on a la possibilité peut-être d'avoir bientôt tout »

La première perception de Ginko : une surprise

Ce mot est revenu assez régulièrement dans les propos des habitants. Cette surprise peut être bonne, un quartier beau, agréable... Elle peut aussi faire référence au caractère impressionnant du chantier : « la première fois, notre résidence n'était pas construite (...) **J'ai eu peur** ... j'ai vu beaucoup de béton (...) ça m'a **impressionné** »,

« J'étais très **surpris**, ça faisait des années que j'étais pas allé dans ce quartier ça avait changé, il y a des immeubles, c'est vraiment **surprenant** et malgré tout je me disais je n'habiterai jamais à côté des Aubiers parce que mauvaise réputation et puis avant c'était la zone ... ça n'avait rien à voir ... ma vision a changé. Le 1er appartement qu'on a vu on l'a pris »

« Moi c'était **waouh** très **agréablement surpris** parce que je passais tous les jours en bus, puis en tram parce que je bosse à côté... les bâtiments étaient très rapprochés j'en avais une vision plutôt bof ... et quand j'ai commencé à m'y intéresser, j'ai commencé à me balader, j'ai été très **agréablement surpris**

d'abord par le lac, le petit canal, les petits magasins, super découverte ! »

« Bordeaux c'était pas un choix, par contre Ginko c'était un choix ! Une fois que Bordeaux était obligatoire, on avait des critères, un cahier de charges nous aussi : accessible, école à proximité ... plein de choses comme ça, on a présélectionné plusieurs endroits on est venu voir sur un week-end et en plus il pleuvait et ici on est arrivé et on s'est dit ah ouais c'est sympa ici, si on se plaît sous la pluie ça devrait aller, une super surprise »

La seule offre disponible

Ginko apparaît aussi parfois comme la seule offre disponible :

« Moi **j'ai pas eu le choix**, trouver une location n'a pas été facile donc j'en ai trouvé une, j'ai choisi la ville, (pas l'appartement ndlr) »

« Initialement **plus le choix d'un de mes fils que mon choix propre**, moi j'avais cherché de l'autre côté, à Bastide mais je n'ai rien trouvé. (...) ce qui m'a décidé c'est que ça fait des années que j'avais envie de laisser mon auto et j'ai vu que c'était possible »

« Quand j'ai vu le quartier j'ai dit oula! Il va falloir que j'enlève les peurs de mon épouse, moi je peux me plaire dans énormément d'endroits, la première chose c'est qu'on cherchait un appartement dans une grande ville qui entrerait dans notre budget ; on n'a pas trouvé ailleurs »

Ginko, c'est mieux que ce que l'on croit !

Les habitants sont unanimes sur un point : Ginko est mieux que ce que l'on perçoit de l'extérieur :

« On croise des gens il nous le demande, vous habitez ici, qu'est-ce qu'on vous en pense ? Ils ont des mauvais a priori sur le quartier. Je dis que c'est bien et que **c'est mieux que ce qu'ils croient** »

« ... en fait c'est **des préjugés** »

S'installer c'est aussi faire un choix guidé par exemple par « des raisons familiales ou professionnelles », entre compromis, refuge et destination choisie.

« **Un côté pratique** » : « Bordeaux est très petit quand on vient d'une capitale mais c'était assez pratique avec le train »,

« Nous (...) on cherchait un point médian par rapport à nos enfants ; on en a à Rennes, à Paris, à Toulouse.

Toulouse c'était plus compliqué pour les autres enfants »

« **Climatique** » : « ...je cherchais un climat où il fasse moins froid qu'à Genève et qui change »,

« **La proximité à l'océan** » : « Il y a la proximité avec la mer ... en tout cas c'est pour ça que j'ai décidé de rester, pas de venir, de rester »

2. Ginko au quotidien

Une destination ?

Un exercice d'animation durant l'un des ateliers a consisté à faire dessiner le voyage d'un personnage fictif, une touriste, de la place de la Bourse à Ginko. Les participants questionnent immédiatement l'intérêt de se rendre à Ginko

« Personne ne vient à Ginko » « si ! Le dimanche matin pour la nourriture asiatique et le lac ! ». Le quartier ressort comme un lieu principalement résidentiel, et de passage pour les gens qui se rendent dans la zone commerciale.

Un quartier résidentiel « loin de Bordeaux », proche du lac qui offre des « perspectives » : Ginko, un promontoire sur Bordeaux

Dans les propos des habitants, Ginko se définit comme un bon compromis entre la ville et la campagne :

« On est très loin de Bordeaux, des bâtiments, très loin des Quinconces, on est très nature »

« C'est le dépaysement on n'est pas en ville »

« On n'a pas l'impression d'être à Bordeaux, moi me concernant quand les gens viennent me voir ils sont surpris par la plage, le lac »

« Nos petits enfants qui arrivent l'été comme l'été dernier je les emmène à la plage, ils étaient (Ébahis ndr) »

« Si à la place c'était des immeubles on habiterait pas ici »

Le lac se présente comme l'atout majeur : « ce n'est pas juste un petit point d'eau, c'est l'oxygène ». Ainsi, la manière dont les habitants parlent du lac en fait un facteur fort d'attachement au lieu :

« Il y a beaucoup de gens qui viennent faire du jogging ».

Et à Ginko on peut voir loin, dominer :

« Ce que j'apprécie particulièrement c'est que j'ai une perspective, j'ai la vue sur le canal, avec de la verdure »

« De notre fenêtre on voit le pont d'Aquitaine, du balcon le pont Chaban-Delmas, le panorama a été une bonne surprise »

Une localisation idéale et bien desservie

L'accessibilité du quartier est un vrai atout et recherché par de nombreux participants du groupe focus. L'emplacement/la localisation de l'opération Ginko permet d'habiter dans un environnement « nature », à proximité du lac et d'être également bien connecté par le tramway au centre-ville de Bordeaux.

« On a attendu que le tram soit installé pour venir car on a qu'une voiture »,

« Les transports commodes (tramway) »

« Je n'utilise presque pas ma voiture » « moi j'ai vendu la mienne »

« L'autoroute est juste à côté, Auchan aussi »

Une bonne configuration des voies au sein de Ginko, avec des aléas selon le trafic et des stationnements en peine

Les participants considèrent qu'il est facile de se déplacer en voiture avec la proximité de la rocade et des grands axes. Cependant les embouteillages peuvent être assez fréquents, en particulier entre 16h30 et 18h30.

Ils se sont plaints de l'absence de stationnement visiteurs, jugée très problématique, tant pour les proches et les amis que pour les activités du quotidien, livraisons, accès des services médicaux, par exemple. Des parkings improvisés sur les espaces des futurs chantiers jouent un peu ce rôle, mais cela reste assez chaotique et pose question sur la suite, quand les chantiers seront terminés.

« Le tram est un trait d'union. Sans le tram, je me sentirais abandonné »

Discutant le meilleur mode de transport pour se rendre à Ginko, le tramway apparaît de très loin comme le plus efficace.

« Tram C depuis les Quinconces, c'est le plus pratique ! Et c'est connecté à la gare ! En 15 min au centre-ville ».

Le tramway joue un rôle symbolique important, celui d'un rattachement, d'une agrafe à la ville :

« grâce au tram je suis à Bordeaux ».

Un manque d'attrait et des passages dangereux pour se déplacer à pied et à vélo entre Ginko et le reste de la ville

La marche à pied et le vélo, parmi les participants, ne sont pas les modes le plus valorisés et cela pose question sur les alternatives au tramway.

« C'est sans intérêt d'aller à pied à Ginko, à partir du Jardin Public, la vue n'est pas intéressante, c'est banal ». La balade à pied, « c'est le centre, la place de la comédie, le grand théâtre ». C'est intéressant et agréable jusqu'aux Chartrons « Paul Doumer/ Cracovie ce n'est pas très agréable ». Les participants eux-mêmes n'effectuent pas ce trajet à pied et lui préfèrent le tramway.

Le vélo est peu évoqué pour les trajets quotidiens. Cependant il est utilisé pour les loisirs, autour du lac par exemple. La principale difficulté recensée se situe au niveau de l'autopont : « Latule, c'est dangereux à vélo et c'est moche ».

Une voiture qui ne sert à rien pour aller au centre-ville... mais qui est rassurante pour aller à Auchan.

Pour les trajets de proximité, comme se rendre au centre commercial voisin, les participants n'apprécient pas du tout de passer par le rond-point Tobeen, à pied ou à vélo, et d'emprunter les trottoirs mal aménagés qu'ils trouvent trop dangereux (voir « ruptures urbaines »). Ils préfèrent s'y rendre en voiture.

Point positif, pour les déplacements Ginko/centre-ville l'usage du tramway remporte tous les suffrages. La voiture n'est pas du tout valorisée, à part « ... le long des quais », mais en dehors cela reste laborieux.

Point négatif, on peut profiter de sa voiture en habitant Ginko lorsqu'on y possède une place de stationnement, mais quand il s'agit d'automobilistes extérieurs (proches, spécialistes de santé, techniciens...), il semble assez compliqué de se garer : « Ginko, il faut éviter la voiture, d'ailleurs il ne vaut mieux pas inviter des amis ! ». La difficulté de garer un camion près des accès aux immeubles lors d'emménagements / déménagements est relayée.

3. Habiter Ginko

Certaines situations résidentielles vécues par les habitants correspondent à leurs attentes et idéaux. De nombreux points ont été soulevés, positifs ou négatifs, et portant sur des thèmes tels que le confort (thermique, accessibilité, luminosité, propreté), la dimension et la composition des logements (intérieur et extérieur), la tranquillité (insonorisation, sécurité), la qualité de réalisation des constructions (matériaux, malfaçons), les relations de voisinage (bruit, vis-à-vis, saleté, comportement).

Des volumes bâtis appréciés

L'aménagement d'ensemble de l'opération avec des immeubles de grande hauteur offre des vues dégagées vers le lac, une diversité architecturale, des jardins suspendus en cœur de résidence. L'orientation des appartements dispose fréquemment de balcons/ loggia qui favorisent en effet des vues dégagées pour un grand nombre de résidents.

Des logements clairs et spacieux... avec parfois des défauts d'agencement

Une grande partie des logements décrits par les habitants sont lumineux, ce qui correspond également à leurs besoins. La composition des logements avec de larges ouvertures permet une bonne clarté des habitations et des espaces extérieurs généreux (terrasses, jardins). Les logements ont été décrits comme spacieux. Ils disposent également d'espaces extérieurs permettant de vrais usages (plantations, prise de repas, détente en extérieur) :

« Lumineux » « spacieux » « vue panoramique sur le parc Bülher ». Des participants rapportent que les espaces intérieurs de leur logement ne sont pas toujours bien agencés (ex : problème d'ouverture de portes qui ne peuvent s'ouvrir en même temps sans y être coincé)

Une remise en cause de la dimension écologique des logements

Au cours d'un atelier les participants remettent en cause la norme BBC, qui leur semble adaptée pour le chauffage des habitations en hiver, mais ne fonctionne pas en été avec un effet de trop de chaleur accumulée. « Les appartements ont été vendus comme BBC mais je doute fortement »

« Les immeubles fonctionnent comme des bouteilles thermos ! » Certains matériaux agiraient comme des capteurs de chaleur, à quoi s'ajoute parfois l'absence de stores dans certains immeubles.

Des participants signalent une insatisfaction quant à la compréhension et au coût de l'abonnement avec le fournisseur d'énergie (qui serait beaucoup plus important que leur consommation).

« Le système biomasse, on ne comprend rien ! »
« L'abonnement coûte 5 à 6 fois plus cher que la consommation »

Certains ont subi des pannes de chauffage ou bien des dysfonctionnements (gaspillage d'eau lié au temps d'écoulement nécessaire pour avoir de l'eau chaude).

La question acoustique/phonique est revenue à plusieurs reprises au cours des échanges : mauvaise isolation phonique entre logements, bruits constatés

au sein des résidences et réverbération acoustique entre immeubles, nuisances nocturnes au loin.

Des incivilités et des problèmes de gestion/ configuration des copropriétés

- **Stationnements : une mauvaise configuration des parkings, des vols.**
 - Au sein des copropriétés, apparaissent des problèmes liés à l'entretien des espaces communs et à la gestion des parkings partagés. Les logiques de cheminement sont jugées « aberrantes », contraignant le passage par un espace de stationnement d'une résidence pour accéder à une autre. Les habitants sont favorables à la vidéosurveillance dans les parkings. Il y a eu des installations récentes de dispositifs qui ont permis de réduire le nombre d'infractions.
 - Les habitants apprécient la présence de locaux vélos mais regrettent le manque de places de stationnement et les problématiques de sécurité des parkings. Cependant les vols de vélos et des dégradations persistent au sein des parkings et halls d'immeubles.
- **Des incivilités.** Les participants ne comprennent pas le système de gestion des déchets et considèrent que certains habitants ne se sentent pas concernés. Ils évoquent des nuisances de voisinage et des comportements irrespectueux, des dégradations et des vols.

« Une petite anecdote, l'autre jour dans ma résidence, des gens qui sont propriétaires, une jeune femme elle sort ses deux poubelles à la main, à 30 mètres il y a des containers, elle nous a pas vu arriver, elle est sortie elle a posé ses 2 poches devant le premier arbre, sur le trottoir ... je lui ai dit : Vous faites quoi ? Je dis vous pouvez les mettre ... elle me dit oui mais ça rentre pas les sacs ! »
- **Un manque de communication** et de suivi. Ils trouvent que des acteurs du territoire, bailleurs, aménageurs et concepteurs, sont peu mobilisés, par exemple au regard du suivi malfaçons après livraison (fissures, infiltrations) et des pannes récurrentes (chauffage, eau chaude, sonnettes) les acteurs ne seraient pas à l'écoute des habitants dans leurs besoins et

n'interviendraient pas en cas de problèmes signalés.

- **Locaux encombrants.** Ils apprécient le fait qu'il n'y ait pas de local destiné aux poubelles au sein des résidences mais regrettent que les espaces destinés au tri sélectif « soient détournés » en espaces pour encombrants, du fait du mauvais usage ou de comportements déviants de certains.
- L'accessibilité au logement est considérée comme moins pratique avec les pass qu'avec digicodes.
- Les boîtes aux lettres en extérieur prennent l'eau.

4. Ginko et ses voisins

Ginko n'a pas émergé au milieu de rien. L'environnement immédiat et sa conception initiale, véritable « morceau de ville » invitent à porter un regard tout particulier sur les voisinages. Pour les habitants, les « voisins » sont :

- les Aubiers,
- le Grand Parc,
- les structures sportives,
- le centre commercial,
- le quartier hôtelier,
- la rocade.

Cette notion de voisinage émerge avec celle de quartier. Les participants complètent leur propos par le fait que pour faire quartier, il faut de la vie, des habitants... Il y a de facto deux types de voisinages : celui des usagers des espaces de services et celui des habitants de Ginko et des quartiers adjacents.

Les Aubiers : les seuls « vrais voisins », mais non désirés.

Selon l'un des participants « *le seul voisin valable, c'est les Aubiers* », parce qu'il y a des habitants. Les participants expliquent que le principal a priori négatif à propos de Ginko se joue sur la proximité de ce quartier « *J'ai un fils qui habite Bordeaux qui m'a dit tu vas t'installer à côté des Aubiers, mais t'es malade !* » ; « *On se rend compte que c'est les gens de Bordeaux qui ont des gros a priori sur les Aubiers mais pas les gens qui viennent de l'extérieur* »



« Moi j'en connais qui sont partis à cause de ça (...) à cause des Aubiers, quand ils ont vu ce que c'était » (ndlr : n'arrive pas à définir « ce que c'était »).

« (Ces préjugés) par rapport à un quartier, cela vient de la réputation des Aubiers, ... quand je parle avec des gens qui sont à Bordeaux depuis beaucoup de temps, **il faut vendre Ginko !** Car immédiatement moi on m'a dit « mais où tu vas te mettre avec les Aubiers », mais moi qui vient de l'extérieur je n'ai pas cette vision ! »

Donc si Ginko « n'est pas ce que l'on croit », et que les a priori colportés par les proches n'ont pas eu raison de leur choix d'installation, des réticences s'expriment lorsqu'on interroge les relations à ce voisin. Les propos ont été parfois rudes et clivants sur un voisin que quelques participants perçoivent comme différent et agressif « Si j'étais français je me sentirais à l'étranger », « les Aubiers qui viennent chercher nos vélos et caillasser nos voitures »...

Si ces propos virulents ne sont exprimés que par une minorité de participants, il ne faut pas les négliger. Le collectif est unanime, l'assimilation et l'évolution de Ginko vers l'image que les Aubiers leur renvoie, à savoir de la précarité, et/ou de la délinquance est une source réelle d'inquiétude.

Un pôle sportif bien identifié

Le quartier est entouré d'un nombre important de structures sportives : le stade Matmut Atlantique, le vélodrome, le terrain de foot, l'école de voile. Ces éléments sont assez valorisés et perçus comme quelque chose de positif.

Le centre commercial et le centre hôtelier : des fortes présences sans être de véritables voisins

Le centre commercial tout proche n'est pas considéré comme un voisin, tout comme le centre hôtelier et le parc des expositions. Les participants apprécient la présence des étudiants du centre de formation mais ne voient pas ces espaces comme des lieux de vie à part entière.

Le centre commercial, générant un trafic routier le week-end peut même devenir un voisin un peu encombrant, notamment pour sortir de Ginko en voiture ou bien pour y circuler.

Des « sans-domicile-fixe » autour du lac qui pour certains participants ne sauraient avoir le statut de voisins.

Ici, la présence de personnes en errance autour du lac

apparaît comme indésirable, voire nuisible :

« Les sdf, le camping sauvage » « ce ne sont pas des voisins, je ne sais pas pourquoi on tolère ça ».

5. Liens et ruptures

Comme évoqué précédemment, les habitants se sentent rattachés au centre-ville grâce au tramway. Ils intègrent complètement la présence du lac à leur espace vécu, mais ils ne se sentent pas complètement intégrés à Bordeaux.

« On n'est pas à Bordeaux »

« Ici c'est pas vraiment Bordeaux »

« Le trait d'union, le cordon ombilical, c'est le tram »

« Personnellement je ne me sens pas intégré à Bordeaux »

« Vraiment s'il n'y avait pas le tram, ce serait un îlot perdu ».

« On est un peu enclavé ici ... »

« J'ai une amie à qui j'ai dit que j'allais m'installer à Ginko, elle m'a répondu : « mais tu vas au bout du monde! » »

Cette mise à distance peut aussi être volontaire. Les participants ont choisi d'être un peu en retrait de la ville, profiter du cadre naturel :

« On a fait le choix d'habiter en dehors du cœur de ville »

« Ici c'est pas Bordeaux, c'est Bordeaux lac ! »

« Pas à Bordeaux mais bordelais »

À travers les propos tenus, on peut distinguer les ruptures urbaines et ou territoriales des ruptures sociales.

Les ruptures urbaines

- **La Place Latule : une barrière.** C'est un point très difficile, pour les déplacements, particulièrement inhospitalier pour les vélos et les piétons.
- **Le centre commercial, proche mais peu accessible en raison d'espaces publics dangereux le long de l'avenue des 40 journaux.**
- Les participants préfèrent s'y rendre en voiture pour éviter les passages à pied difficiles (abords en travaux, rond-point dangereux).
- De façon unanime sont pointées les voiries qui bordent le quartier Ginko à l'ouest, donnant sur l'arrière du centre commercial. Elles sont peu

adaptées et très encombrées mais les habitants sont obligés de les emprunter.

- Aussi appelé le « rond-point d'Auchan », le rond-point Tobeen est considéré comme très dangereux pour les piétons et les cyclistes en raison du trafic automobile intense et les incivilités des automobilistes.
- Les aménagements temporaires des trottoirs de l'avenue ne sont pas stabilisés (sols non tassés), inconfortables, glissants et boueux lorsqu'il pleut.
- Principalement sur la partie nord de l'avenue, ces trottoirs sont envahis par les voitures des résidents du quartier.



- **La distance à la mairie de quartier** pour les démarches administratives qui oblige à prendre la voiture « Elle n'est pas à côté la mairie, quand il y a des démarches à faire il faut aller là-bas, ça prend trois quarts d'heure ». Cependant les participants reconnaissent et apprécient que l' élu vienne régulièrement visiter le quartier.

- **Une difficile appréhension du territoire de « Bordeaux Maritime »** qu'ils ne considèrent pas comme un quartier à part entière, car c'est trop grand et hétéroclite.

- **Un vide entre les Chartrons et Ginko laissé par un manque d'intérêt paysager et architectural :**

- « Pour moi, Bordeaux commence place Paul Doumer, avant je n'ai pas envie de m'arrêter... » ; « ce ne sont pas les distances qui sont déterminantes, la partie belle s'arrête au cours de la Martinique et au-delà la ville n'est pas attrayante ».



NB : La rocade n'est pas vue comme un objet de rupture, parce qu'elle est « après » le quartier. Elle est avant tout considérée comme un accès à Ginko et au reste de l'agglomération.

Les ruptures sociales



Une distinction entre la ville ancienne et la « ville moderne » dans laquelle ils s'inscrivent, incluant dans cette ville moderne le Grand Parc, la place Ravezies et le quartier des Aubiers. « On voit bien les ruptures historiques concentriques (...) Dans l'esprit, Ginko et le centre-ville sont traversés par 250 ans ! ».

Cette ville moderne n'est pas forcément appréciée :
« On est dans un Bordeaux moderne qui manque d'âme » « Ravezies aussi c'est mort ».

- **Une distinction forte par rapport aux quartiers politique de la ville** « On est à part, il y a Grand Parc entre nous et le centre-ville »

« À partir du Grand parc – Les Aubiers, il y a une rupture culturelle, on le voit aux populations qui montent et qui descendent du tramway ».

Légende



« Le tram c'est un trait-d'union, sans le tram je me sentirais abandonné »
« Grâce au tram je suis à Bordeaux »
« Pour moi Bordeaux, ça commence Place Paul Doumer »



« On est un peu enclavé là, c'est pas Bordeaux, c'est Bordeaux Lac ici c'est pas vraiment Bordeaux »



« Latule c'est dangereux ! et c'est moche ! »
« À pied c'est dangereux »



« Elle n'est pas à côté la mairie, quand il y a des démarches à faire là-bas, ça prend trois-quart d'heure »



« À pied, en vélo, c'est dangereux ! »
(avenue des 40 journaux)



« Ravezies c'est mort ! »



« On est dans un Bordeaux qui manque d'âme »



« Y'a rien à y faire ! »

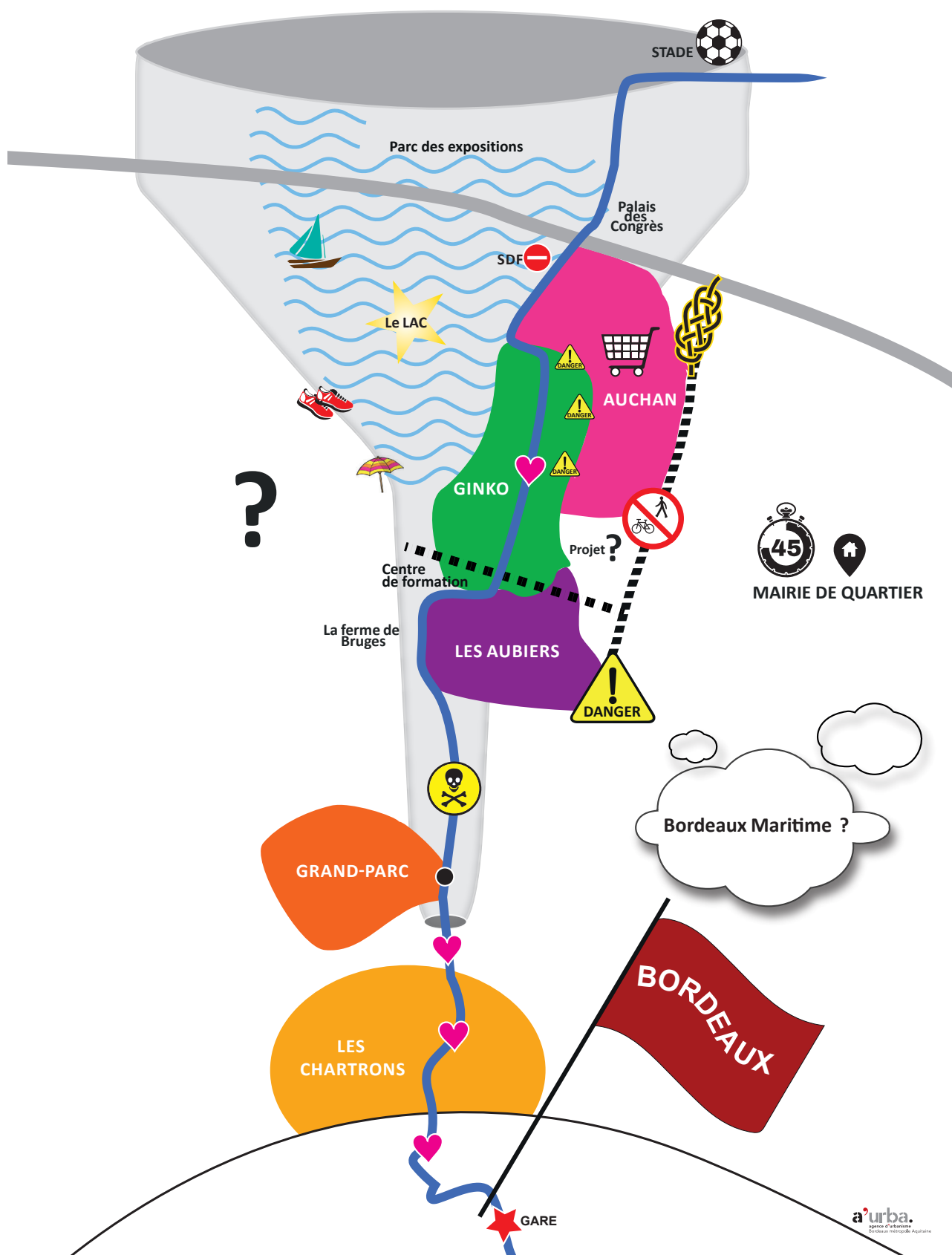


« Les SDF, le camping sauvage »
« Ce ne sont pas des voisins »



Ginko dans la ville

atelier du 29 mars 2018 avec les habitants



6. Ambiances

Effet d'ambiance : du confort, des lieux de sociabilité à consolider pour tous les âges, quelques craintes au sujet de la sécurité.

.....

Du bien-être et du confort

Quand on interroge les habitants sur leurs habitudes, sur ce qu'ils aiment faire à Ginko, plusieurs aiment s'y balader :

« On aime beaucoup marcher, se **balader** »

« J'adore **grenouiller, me balader**, près du canal, le lac, le ping-pong j'adore, la plage, lire sur un banc »

« On se **promène**, discuter si on peut, j'ai été au premier afterwork, je suis venu par curiosité même si je suis retraité »

Et même quand on avoue « honnêtement dans le quartier je fais pas grand-chose déjà je travaille 6 jours par semaine » on concède qu'on y « **(je) promène s(m)on chien** ».

Les habitants sont globalement très satisfaits des espaces verts de Ginko et des berges du lac. Ils apprécient le confort et l'agrément des cheminements doux, notamment la venelle centrale. Les stations de tramway sont pratiques même si les cheminements en bois sont parfois glissants. En revanche, l'amoncellement des déchets sur les trottoirs et l'état des franges à l'ouest de Ginko côté centre commercial sont fortement critiqués.

Des liens sociaux qui peuvent être différents selon l'âge et une appropriation des lieux différenciée

Les sociabilités sont propres à chacun. On distingue des différences selon l'âge et la présence d'enfants en âge scolaire. Quand certains aiment « *discuter avec tous les gens qui sont sur la place, avec les parents d'élèves, les voisins et des ex-voisins qui déménagement, qui changent de résidence...* » d'autres sont plutôt isolés, notamment les personnes âgées où les personnes vivant seules :

« **C'est plus difficile de discuter quand on est retraité** parce qu'on n'a pas l'école, mais ça va venir car on veut s'inscrire dans des assos type soutien scolaire pour avoir un semblant de vie sociale, on veut s'impliquer mais difficile avec notre mode de vie »

« Rien, c'est pas du tout pareil **quand on est seul, beaucoup de choses sont plus difficiles**, je ne fais rien sur le quartier, le vide autour de moi m'angoisse (le lac), il faut que je sois entourée »

« **Je suis assez solitaire**, j'ai des voisins avec lesquels

je discute, moi je suis devant mon chevalet je peins, chez moi »

Certains participants s'investissent dans les structures locales :

« À Ginko je suis des cours avec l'OAREIL, l'université du temps libre, salle Sarah Bernhardt, je fais partie du conseil syndical, j'ai trouvé indispensable pour faire avancer les choses au niveau de notre résidence »

« je fais des assemblages, Ginko en fête, le carnaval, je suis l'emmerdeur du coin ... (sourire) »

Un ressenti de l'insécurité aléatoire selon les participants

Certains participants ressentent de l'insécurité, notamment après 23 heures. Cette insécurité peut être liée au fait qu'il n'y ait personne dans l'espace public, que les parkings des immeubles tout comme les parkings sauvages sont peu éclairés. Elle est aussi renvoyée à une peur de l'Autre, notamment des squatteurs au bord du Lac, des jeunes à motos dans le parc Bülher. Ces personnes ont pu se plaindre de l'absence d'agent de sécurité. Toutefois la situation s'avère pour les autres participants sans gravité et assez similaire à d'autres secteurs urbains.

Effet des lieux : un quotidien tourné vers le cœur du quartier et vers le lac

.....

Les berges du lac espace public premium

Comme mentionné précédemment, de par ses usages multiples (promenade à pied ou à vélo, jeux, jogging, baignade, sports nautiques, tai-chi, piqueniques) et l'agrément de ses paysages, le lac est considéré comme un élément essentiel de la qualité de vie à Ginko. C'est le point fort du secteur. Il subsiste toutefois des doutes quant à la qualité des eaux de baignade.

La place Jean Cayrol, le cœur de Ginko

Bien que son aspect longiligne ait été discuté, la place est jugée conviviale avec ses commerces et ses services, la boulangerie, le tabac-presse. À l'occasion de ces groupes focus, la plupart des participants découvraient le café Ginko, son espace de co-working, et ont été agréablement surpris.

Cette place procure un sentiment de sécurité, notamment vis-à-vis des piétons, des enfants qui la traversent via la venelle en rentrant de l'école.

Le parc Bülher, un joli parc, peu attractif

Peu le pratiquent, d'autres ne font que le traverser, mais ils l'apprécient pour ses qualités paysagères, son calme. Le parc s'apparente plus à un lieu où l'on promène son chien qu'à un lieu pour pique-niquer, stationner. Les berges du Lac lui sont préférées.

La bibliothèque municipale de Bordeaux lac : une connexion avec les Aubiers ... mais en changeant de trottoir.

Les participants indiquent se rendre à la bibliothèque municipale et trouvent l'équipement fourni agréable. Arrivés aux premiers immeubles des Aubiers, les participants auraient constaté des déchets en bas d'immeuble et quelques projectiles qui tomberaient depuis les logements. De ce fait quand ils se rendent à pied à la bibliothèque, ils prennent le trottoir d'en face par crainte de « prendre quelque chose sur la tête ».

Une église récente animée

L'un des participants évoque la nouvelle église, lieu très chaleureux et animé par un prêtre dynamique.

7. Les projections, les attentes

Ginko tout de suite

Une attente en termes d'animation qui aille dans le sens d'une vie de quartier.

Les participants ont exprimé la nécessité de créer des lieux de rencontre, des espaces extérieurs (places et espaces publics) afin de fédérer les habitants et créer une communauté de quartier Ginko.

Ils portent également une demande en termes de commerces et de services. Concernant le type d'offre exprimé : à Ginko nous voulons « des restos mais pas des Mac Do », c'est un peu ce crédo qui résume les souhaits d'évolution des habitants. Les participants ne souhaitent pas d'un prolongement d'Auchan Lac avec des enseignes standardisées. Ils veulent des commerces de quartier. « On a hâte de voir cœur Ginko ». Certains rappellent au groupe que pour les services il y a la conciergerie.

« C'est pas vivant, c'est mort ... j'aime tellement tout ce qui vit il manque des restaurants, un marché ... » ; « Dans ces nouveaux quartiers, il manque des lieux de vie » ; « Ça manque ici, un endroit pour boire un verre » ; « Il y a un peu plus de chose du côté de Bordeaux Maritime »

« Moi j'ai choisi d'habiter ici pour ne pas être en ville, mais il vrai que dans l'ambiance c'est un peu cité-dortoir. »

« Je passe une grande partie de ma vie au centre-ville et je dors à Ginko » ; « J'aimerais trouver le soir un peu plus d'âme, de vie »

« Qu'est-ce qui fait qu'on est attaché un quartier ? C'est le village, alors qu'ici c'est le dortoir ! ».

« Et c'est aussi ça la limite, comme il ne se passe rien, il faut bouger au centre-ville » ;

D'autres estiment que « ... c'est des choses qui vont venir, difficile d'avoir une opinion définitive ». Ils sont surpris des locaux inoccupés qui existent dans Ginko.

Un centre commercial à portée de... pied

Réaménager le rond-point Tobeen pour les piétons et cyclistes et recréer des passages entre le cours de Québec et l'avenue des 40 Journaux pour accéder au centre commercial plus facilement.

Les participants rêvent littéralement de franchir l'avenue des 40 Journaux et le rond-point Tobeen, à pied ou en vélo, par tous les moyens possibles : une grande piste cyclable ultra sécurisée, une passerelle écolo en bois, un passage souterrain, des navettes ou un téléphérique, comme à Lisbonne...

Puis en élaborant la liste de leurs envies par un regard sur les manques, on trouve :

- un DAB, une banque
- d'autres commerces de proximité
- un marché
- des terrasses de café
- des restaurants de qualité
- un pôle santé (laboratoire, dentiste, ophtalmologue ...)
- des services publics (mairie annexe)
- un fleuriste
- un pressing
- un cordonnier
- des places de parking notamment pour accueillir « les enfants »

Stationnement

Proposer des stationnements pour les visiteurs, pour éviter les trottoirs envahis par les véhicules et les incivilités

Un quartier achevé

Le sentiment d'être en permanence « dans les travaux » épuise les habitants, ne facilite pas la coexistence de tous, la tranquillité des lieux. Tant que le quartier n'est pas terminé, ils ont également du mal à s'y projeter. Il y a des déceptions parmi les habitants « pionniers ».

« Des interrogations sur ce qui est en construction »

Ginko demain

« C'est un village, mais il faut en prendre soin ... ma plus grande crainte ... il faut que la ville s'en occupe bien, qu'on ne laisse pas la saleté s'installer, les mauvaises herbes s'installer un peu partout dans les rues, j'ai un petit peur de ça des fois il y a des prémices ... »

Le Lac revient comme l'atout charme à préserver : « préserver le caractère sauvage, je veux pas que ça devienne un lieu à touristes » « On a un jardin intérieur qui est magnifique mais on entend le bruit » « entretien inégal des canaux ».

Quelques propositions faites au sujet du lac :

- Installer une autre station VCub
- Améliorer le nivellement des cheminements doux, pour pouvoir faire le tour du plan d'eau plus facilement.
- « Privatiser » un coin de plage afin d'y louer transats et parasols et être au calme,
- Autoriser une buvette/paillote,
- Aménager un barbecue collectif, des tables de pique-nique et des bancs proches du rivage,
- -voir de nouveaux espaces de jeux, dont un boulodrome (pour lancer le tournoi international de Ginko !), ou des agrès (comme au parc des Angéliques).
- Compléter le traitement paysager en arborant davantage la partie centrale, avec des arbres à fleurs et des massifs fleuris.
- Améliorer les éléments de confort et de propreté : un éclairage (à énergie solaire) le long des berges pour les soirées d'été, de jolies poubelles.
- Un joli mur anti bruit pour pouvoir utiliser la belle plage contre la rocade.

« mauvaises herbes » s'installer. « Diminuer la circulation pour enlever le bruit et la pollution ».

Les habitants ont des craintes quant à l'évolution du quartier et sa dépréciation « Dans 20 ans, ce quartier est mort s'il ne se passe rien » (sous-tend : déchets, travaux, malfaçons, animation).

La peur de la « contagion » des Aubiers

« Certains disent que Ginko va devenir les Aubiers II, ils ont l'impression que ça va se paupériser »

La montée de l'insécurité d'« agressions » suffirait à les faire partir. Il n'y en « pas beaucoup pour l'instant, j'en connais qui se sont fait agressés » et « au niveau de la route des jeunes qui viennent des Aubiers qui font de la moto, sur la place aussi » « l'insécurité c'est ce qui me ferait partir » « La sécurité englobe tout ! Voir la piste cyclable remplie de voitures tout le long, je trouve incroyable qu'on puisse pas circuler en vélo » « C'est la même problématique pour les poussettes ». Il y a un « problème du manque de service public, manque de présence de passage des policiers ».

Un vrai éco-quartier

Beaucoup ont choisi de vivre à Ginko pour concilier leur souhait de vivre près de la nature et parce qu'ils aspirent à des valeurs écologiques.

La dimension économie d'énergie/ressources est vraiment importante : un BBC défaillant est à repenser côté rafraîchissement en été, la qualité et les couleurs des matériaux à réfléchir dès la conception pour une meilleure durabilité, une logique d'orientation des pièces (jour/nuit).

L'accompagnement des habitants est aussi un point important pour mieux les faire adhérer au projet d'éco-quartier et au fonctionnement de l'ensemble : tri, animation, espaces destinés à la convivialité, solidarité...

Enfin la question de l'accessibilité (voiture) reste à améliorer : les habitants ont du mal à concevoir les « restrictions » du nombre de place de stationnement, aussi bien dans leur fonctionnement quotidien que lors de la venue de visiteurs.

Une unité de pensée dans l'architecture

Ils souhaitent également voir s'établir une logique d'ensemble dans la composition du quartier, une cohérence sans forcément de l'homogénéité dans les formes, raconter une histoire urbaine de l'éco quartier Ginko.

Derrière Décathlon, « un petit paradis » : Aménager des parcours autour du plan d'eau

Des participants s'interrogent sur le rôle actuel et le devenir de ce petit plan d'eau qui est resté « sauvage », et imagine l'ouvrir plus largement au public avec des aménagements pour la détente : chemin pour en faire le tour, bancs, mise en lumière, paillote, boîte à livres, plantation de fleurs. Les participants débattent de l'opportunité d'y implanter des ruches et du danger potentiel pour les promeneurs.

Ginko en 2040 : maison de famille, escale, pied-à-terre

Il a été globalement difficile pour les participants de se projeter sur une vision à 10 ans aux prétextes que « 10 ans c'est trop loin pour moi » « on bouge beaucoup » « c'est difficile de savoir l'état d'esprit qu'on aura dans 5 ans ».

Certains envisagent de rester « parce qu'on y est bien, parce qu'on a pas mal déménagé, c'est pas un endroit où on a de la famille mais on s'y sent bien » « j'adore le cadre, le lac, le quartier ». Pour d'autres « ça dépendra de la famille, d'une envie d'ailleurs ».

D'autres envisagent une vie ailleurs ou un retour aux sources « dans l'idéal j'aimerais aller à Papeete, il fait beau, la liberté, on a pas besoin de manteau ... on est pas tributaire de beaucoup de choses ... »

« Madagascar parce que j'y suis né et que j'y ai vécu ¾ de ma vie mais ça veut pas dire que je lâcherai ici, 6 mois ici, 6 mois là-bas ... »

Pour leur permettre de se projeter, les habitants sont invités à imaginer comment en 2040 on pourrait se déplacer, se nourrir, habiter, se divertir à Ginko.

Dans 20 ans, la voiture n'y aura plus sa place. Les modes doux et les transports en commun auront pris le relais. On imagine se déplacer : « en téléphérique, ils commencent à faire ça, c'est la mode », en « Vcub électriques », « en tramway », « en trottinette » « à pied » mais en alertant sur un point « on est pas le même nombre qu'on sera dans 20 ans, il n'y aura pas assez de transports »

Pour se nourrir : « les repas vont arriver en mobylette, en drone » « livrés sur les balcons » « moi j'ai une fille qui fait jamais ses courses, une fois par semaine on voit quelqu'un qui arrive avec 7/8 gros sacs ». D'autres imaginent que « Notre alimentation va changer » et peut-être « les moustiques seront devenus comestibles »

En 2040, les habitants espèrent pouvoir se soigner « sur place » « les autres quartiers sur Bordeaux, il y a de tout, alors pourquoi pas ici » « comme le quartier est bien placé, ça peut attirer des gens, on pourra venir ici se faire soigner » et d'ajouter « en fait c'est très facile de venir ici ».

En 2040, Ginko pourrait accueillir « un cinéma en plein air » « un peu différent d'un cinéma normal, pour faire venir les gens » même si quelques-uns pensent « ... que les gens vont continuer à profiter de ce que la ville (centre) offre, le cinéma, le théâtre, le spectacle car c'est facile d'accès depuis ici »

Enfin, en 2040 les habitants espèrent une évolution de la gestion des déchets et de la propreté. « Parfois c'est une décharge publique je commence à en avoir marre, excusez-moi » « les gens ne sont pas respectueux » « en 2040 peut-être qu'on aura réussi à leur faire rentrer des choses dans la tête ».

Les habitants rêvent également du renforcement de l'aspect nature évoquant « des murs végétalisés », mais surtout, pour eux dans 20 ans : « le quartier ne sera plus en construction. Dans 20 ans ce sera un quartier qui ne sera que ancien, avec **une histoire propre** » et « pour les problèmes de malfaçons ce sera chacun pour soi ».

8. GINKO II, pour ou contre ?

Réalisée dans les quatre groupes focus, une dernière séquence a consisté à scinder le groupe en deux équipes : l'une devait donner des arguments en faveur du développement fictif d'un futur quartier Ginko II, quand l'autre devait s'y opposer.

Les résultats ci-après dans le tableau recensent les arguments donnés durant l'ensemble des groupes focus par les équipes.

Il en ressort des systèmes offrant des oppositions, où la controverse est possible :

Pour ou contre densifier : être en accord avec une politique locale, refuser de densifier davantage. C'est également le cas pour les sujets suivants : l'animation, des commerces et services, de la sécurité, de l'architecture.

Certains sujets n'appartiennent qu'au camp des

« **pour** » : la nature, la création d'emploi liée au projet urbain.

Les sujets qui n'appartiennent qu'au camp des

« **contre** » sont principalement le fait que le quartier n'est pas considéré comme un quartier écologique, puis les déchets.

En ce sens il faut comprendre que cette remise en cause du caractère éco-quartier de Ginko est largement partagée et difficilement opposable.

Les habitants ne se sentent pas habiter dans un éco-quartier. Toutefois un propos rappelle qu'il y a peut-être une dimension dynamique (et non passive) dans le fait d'y habiter : « *La population n'a pas compris que c'était un éco-quartier* ».

Globalement, il semble que les habitants, par le nombre d'arguments émis, soient plutôt « contre » la réalisation d'un GINKO II.

POUR !

CONTRE !

Politique d'aménagement et de peuplement:

Répondre à la demande en logements à Bordeaux

- « Endroit idéal » « C'est une grosse ville »
- « L'avenir pour Bordeaux c'est qu'il y ait plus d'habitants »
- « Il n'y avait pas d'éco quartier et il en faut, c'est le futur »
- « Répondre à la demande en logements toujours croissante sur Bordeaux »
- « Faire profiter de nouveaux habitants de la proximité du centre-ville »
- « Poursuivre la mixité sociale »
- « Parce que la mairie veut croître la population pour accroître le rayonnement de la ville et de la place ici il y en a, et en plus des infrastructures qui existent qui peuvent s'agrandir »
- « On a un gros campus il y a ce vivier-là »
- « Plus on a de logements plus cela permettrait de faire baisser le coût de l'énergie »
- « Il faut s'appuyer sur l'expérience Ginko I pour faire mieux »

La nature : c'est le lac

- « Le lac » « Le lac est un gros atout »
- « Faire venir des gens pour voir des espèces »
- « Il faut continuer à faire du logement près de la nature »

Politique d'aménagement et de peuplement:

Le quartier est suffisamment dense, pas besoin d'en rajouter

- « La priorité est d'améliorer l'existant, créer un vrai quartier, mener jusqu'au bout ce qu'on a commencé »
- « Densité trop forte »
- « Il y a suffisamment d'habitants, au-delà ce serait trop » « ce ne serait plus un quartier » « Il y a trop de monde »,
- « Il y a déjà le quartier Belcier à Euratlantique et les autres projets pour répondre à la demande en logements de l'agglomération »
- « Il ne faut pas construire plus, car cela va faire baisser le prix de nos logements »
- « Il y a trop de surface construite, c'est comme aux Bassins à flot »
- « Si vous amenez des étudiants, très forte densité et on recherche quelque chose de nature, ça densifierait encore plus ... c'est déjà trop dense, Ça respecterait pas la vie de village »
- « Les étudiants étudieront sur internet ils n'auront pas besoin de se déplacer (ndlr pas besoin d'habiter à bordeaux) » « Capacité d'accueil de l'école mal pensée »

Ginko n'est pas un vrai écoquartier

- « Le modèle Ginko n'est pas abouti en termes d'écoquartier »
- « Quand on visite, on voit pas qu'on est dans un écoquartier »
- « Je ne dis jamais que je suis dans un écoquartier »
- « La pollution va être multipliée par deux » (si on fait Ginko II)
- « Bétonner près du lac ce n'est pas écologique »
- « Il n'y avait pas de bac à verres quand on est arrivé ! »
- « La station biomasse n'est pas dimensionnée pour un développement de Ginko II, il faudrait en construire une autre (sur des fonds européens et faire encore payer les habitants !) »
- « La population n'a pas compris que c'était un écoquartier ».
- « Si c'est la même conception, je veux pas un écoquartier ou je vide 15 litres d'eau pour avoir de l'eau chaude ! Perte en eau phénoménale »
- « Les pistes cyclables ne sont pas l'apanage d'un écoquartier, car il y en a d'autres partout ailleurs »
- « On a découvert des espèces protégées, je suis désolée c'est rétrograde, la langouste bordelaise, le fait de construire des immeubles va jouer sur la phosphorescence dont elles ont besoin »

Planification urbaine : est-ce le bon endroit pour densifier ?

- « On a éloigné les grandes surfaces des cœurs de ville, on va pas maintenant rapprocher les populations des grandes surfaces » « il ne faut pas saccager la nature »
- « Le centre-ville va devenir le pays de cocagne si on le vide de ses activités et de ses habitants »
- « La position du quartier fait du lien un délestage, avec des bouchons tout le temps ce qui est aberrant pour un écoquartier ». « Manque de synchronisation avec les infrastructures de circulations, plus de circulation sur la rocade, le lac, la zone commerciale ! »

Commerces services : Ginko est un village

« Ginko c'est un esprit village, avec ses venelles, sa verdure, la boulangerie, le bureau de tabac et la pharmacie, les animateurs, une vie associative »
« L'espace Sarah Bernhardt, le café Ginko et la poste ouverte de 8h30 à 19h30 »
« Tous les commerces de proximité et le centre commercial »
« Une super école » « Le café Ginko »

Accessibilité : très bien desservi

« Le tramway qui rend le centre-ville accessible rapidement et il y a plus de tramways les soirs de match ! » « Permet d'éviter d'utiliser la voiture »
« Des pistes cyclables » « On bénéficie des transports et des équipements, on est à proximité de tout » « Un quartier à 15 minutes du centre-ville avec des rotations toutes les 5 minutes, c'est bien »

Animation : il y a de la vie à Ginko

« C'est un espace animé : carnaval, vide-greniers, fête de la musique, 14 juillet, barbecues asiatiques »
« C'est un espace convivial, écologique »
« Plus (davantage) de vie de quartier possible (enfants, espaces de jeux, équipements.) »

Sécurité : idéal à l'intérieur de Ginko

« C'est sécurisé pour les enfants, ils peuvent jouer tranquillement, les espaces de jeux sont fermés »

Architecture : innovation et écologie

« La diversité architecturale est intéressante »
« Architecture diversifiée »
« Des bâtiments BBC »
« Il faut construire en hauteur parce qu'il faut moins d'emprise au sol »
« Un terre-plein pour éviter les ombres sur le lac »

Emploi : quand le bâtiment va, tout va

« Créer de l'emploi, faire travailler le BTP, les bailleurs... »

Commerces et services : un effet de vide

« Les pieds d'immeubles ont des difficultés à trouver preneur face au mastodonte Auchan »
« Il n'y a pas assez de commerçants »

Accessibilité : desservi, mais ça dépend quand et où...

« Il faudrait plus de rotations des TC, un temps d'accès au centre-ville plus court... »
« L'accès à la mairie de quartier n'est pas simple »

Animation : c'est une cité dortoir

« Il n'y a pas de vie de quartier »
« Ginko c'est une cité dortoir, mal vue des bordelais »

Sécurité : effet masse du programme et effets pervers

« 15 000 personnes, ça génère plein d'incivilités »
« Et puis il y a les motos des Aubiers »
« Il n'y a pas assez d'agents municipaux »

Architecture : trop hétéroclite, mal orienté, des malfaçons

« Le quartier manque d'harmonisation, certains bâtiments sont « moches », il faudrait plus d'unité »
« Les architectes n'ont pas traité les vis-à-vis, les balcons sont face à face, les baies vitrées mal placées »
« Le bois vieillit mal, certains bâtiments fissurent, c'est un problème de sous-traitance ! »

Nuisances des chantiers : un projet sans fin

« Encore des chantiers, des nuisances et un quartier inachevé... »

Déchets

« Le quartier est sale, il y a un problème avec les poubelles, les dépôts de cartons de déménagement »

Bibliographie

Bouygues Immobilier, Ginko, *l'écoquartier du lac de Bordeaux*, éd. Archibooks, Paris, 2014

Authier Jean-Yves, Bacqué Marie-Hélène, et Guérin-Pace France. *Le quartier*. La Découverte, Paris, 2007.

Beaurain Christophe, « ville nature, et écoquartiers : pour quels milieux humains ? », *Revue juridique de l'environnement* 2015/HS02 (volume 40), p21-36.

Schnapper, Dominique. « Idéal et limites de la mixité sociale. Les arguments du débat public », *Informations sociales*, vol. 125, no. 5, 2005, pp. 6-15.

Rapport *Mission d'évaluation de politique publique : la gestion des déchets par les collectivités territoriales*, Conseil général de l'environnement et du développement durable, Conseil général de l'économie, Inspection générale de l'administration, Inspection générale des finances, décembre 2014.
Jodelet, Denise. *Les représentations sociales*. Presses Universitaires de France, Paris, 2003.

Paugam, Serge. *Repenser la solidarité*. Presses Universitaires de France, Paris, 2011.

Lynch Kevin, *l'image de la cité*, Dunod, Paris, 1998.

A'urba, de la ville à la métropole, 40 ans d'urbanisme à Bordeaux, Le Festin, 2011.

Table des matières

Sommaire.....	5
Introduction.....	6
1I MÉTHODES ET OBJECTIFS	10
1.1Données de cadrage – Ginko en quelques chiffres.....	10
1.2Déclinaisons des méthodes : quatre méthodes pour une enquête « qualité urbaine »	11
1.2.1 L'analyse de réputation.....	12
1.2.2 Le questionnaire.....	12
1.2.3 Les groupes focus.....	13
1.2.4 Les entretiens individuels.....	14
1.2.5 Articuler les échelles de la qualité urbaine : groupes focus et entretiens.....	15
1.3Profil des participants	16
2I CROISEMENTS	22
2.1 Écouter le bruit de fond.....	22
2.1.1 Une enquête e-réputation pour sonder la rumeur.....	22
2.1.2 La première perception de Ginko : une surprise	25
2.2 Les grands thèmes de débats.....	30
2.2.1 Le logement : une conception appréciée, mais à ajuster.....	30
2.2.2 Ginko, un écoquartier ?.....	39
2.2.3 Le quotidien, l'animation, la vie de « quartier ».....	42
2.2.4 Zoom 1 : les déchets, un point de fixation.....	55
2.2.5 Zoom 2 : le stationnement, un point de fixation dans un quartier conçu pour les modes doux.....	61
2.2.6 Le vivre ensemble.....	64
2.2.7 Zoom 3 : l'école, un lieu de socialisation et de tensions.....	70
2.2.8 Zoom 4 : un quartier calme, mais un sentiment de peur exacerbé	74
2.2.9 Ginko dans la ville.....	77
3I PROJECTIONS	86
3.1 Ginko, quartier recommandable ?.....	86
3.2 Ginko en 2040 : maison de famille, escale, pied-à-terre	90
3.3 Ginko II ?.....	91
3.4 Alertes, propositions, projections	94
3.4.1 Bien-être dans le logement, malfaçons.....	94
3.4.2 Écoquartier.....	95
3.4.3 Espaces publics.....	96
3.4.4 Commerces, services et animation	98
3.4.5 Déchets.....	99
3.4.6 Stationnement.....	101
3.4.7 École.....	102
3.4.8 Sécurité.....	102
3.4.9 Ginko dans la ville.....	103
4I ESSAI DE SYNTHÈSE	105
Annexe.....	109
Bibliographie (en cours de montage).....	182



agence d'urbanisme
Bordeaux métropole Aquitaine
Hangar G2 ~ Bassin à flot n°1
quai Armand Lalande ~ BP 71
33041 Bordeaux cedex ~ France
www.aurba.org