

Enquête usagers sur la qualité de vie dans les quartiers aménagés par Bordeaux Euratlantique autour de la gare Saint-Jean

Note de contexte et de réponse aux premiers enseignements

Juillet 2024

I. Contexte

1. L'engagement de l'EPA en termes d'enquête

Dans le cadre de sa nouvelle feuille de route stratégique, l'EPA s'est engagé à objectiver ce qui est produit (immobilier et espace public, en s'intéressant aux problématiques de gestion quotidienne), à en rendre compte et à **rechercher les leviers d'amélioration en lien avec les collectivités gestionnaires** et au travers des prescriptions environnementales notamment.

A été inscrite, à cette fin et dans la durée, une **démarche d'enquête** annuelle et territorialisée **auprès des usagers** (habitants nouveaux et historiques, visiteurs, salariés...), dans une logique d'évaluation en faisant appel à l'expertise d'usage (ressenti et perception sur des thématiques touchant à la qualité de vie au quotidien et sur lesquelles l'EPA peut agir en tant qu'aménageur).

2. Le dispositif

Pour connaître le niveau de satisfaction des habitants, travailleurs et visiteurs, les thématiques suivantes ont été interrogées :

- qualité de vie dans le logement et au lieu de travail (dans et autour des lieux de vie, espaces communs...) ;
- mobilité (déplacements, offres en transports en commun, aménagements, accès à divers lieux) ;
- offre en équipements, commerces et services, espaces verts ;
- ambiance, propreté, sécurité.

Une section libre était disponible pour recueillir les commentaires des répondants.

La première édition de cette enquête a concerné les quartiers de la ZAC Bordeaux Saint-Jean Belcier à Bordeaux :

- Trois questionnaires spécifiques – 1 par public – ont été réalisés par Opinion Way, AID observatoire et validés par l'a-urba
- Trois modes de diffusion ont été déployés : lien web (1) et réseaux sociaux (2) (par AID observatoire), enquête-terrain et porte-à-porte (3) (par Opinion Way).
- Un minimum de 600 répondants avait été identifié pour que les résultats soient représentatifs, en croisant le niveau d'avancement de la ZAC et les usages liés aux équipements et services spécifiques du secteur : gare Bordeaux Saint-Jean, MECA, passagers en transit sur les infrastructures viaires...

Les dates :

- **Période d'enquête** : décembre 2023 / janvier 2024.
- **Période d'analyse** : février / juin 2024.

In fine, cette analyse a porté sur trois bases de données, correspondant aux trois publics cibles et pour lesquelles l'a-urba a effectué des traitements :

- Un traitement quantitatif et qualitatif des réponses localisées à l'intérieur du périmètre de la ZAC Bordeaux Saint-Jean Belcier (par public) ;
- Un regard quantitatif et qualitatif des réponses comme « habitants » du quartier Sacré-Cœur Amédée Saint-Germain ;
- Des données analysées de manière transversale quand la thématique est commune à plusieurs publics.

Pour plus de cohérence et lisibilité, l'a-urba a produit 3 livrables issus des bases de données fournies par Opinion Way et AID observatoire : 1 livrable présentant une analyse quantitative des répondants considérés comme étant dans la ZAC et donc dans les quartiers aménagés par l'EPA (toutes cibles), 1 livrable présentant une analyse quantitative des répondants localisés spécifiquement en-dehors de la ZAC dans le quartier du Sacré-Cœur (cible ayant répondu comme habitants des quartiers aménagés et non comme visiteurs des quartiers de la ZAC), 1 livrable présentant les commentaires libres analysés de manière qualitative sans distinction quant aux répondants.

Enfin, il est à noter que l'EPA s'est engagé à réaliser cette enquête de manière annuelle. La prochaine édition portera sur une partie de la ZAC Garonne – Eiffel et particulièrement les quartiers Deschamps – Belvédère (dont le niveau d'avancement est suffisant). Une troisième édition reviendra sur les quartiers de la ZAC Bordeaux Saint-Jean Belcier, afin de comparer les résultats avec la première édition.

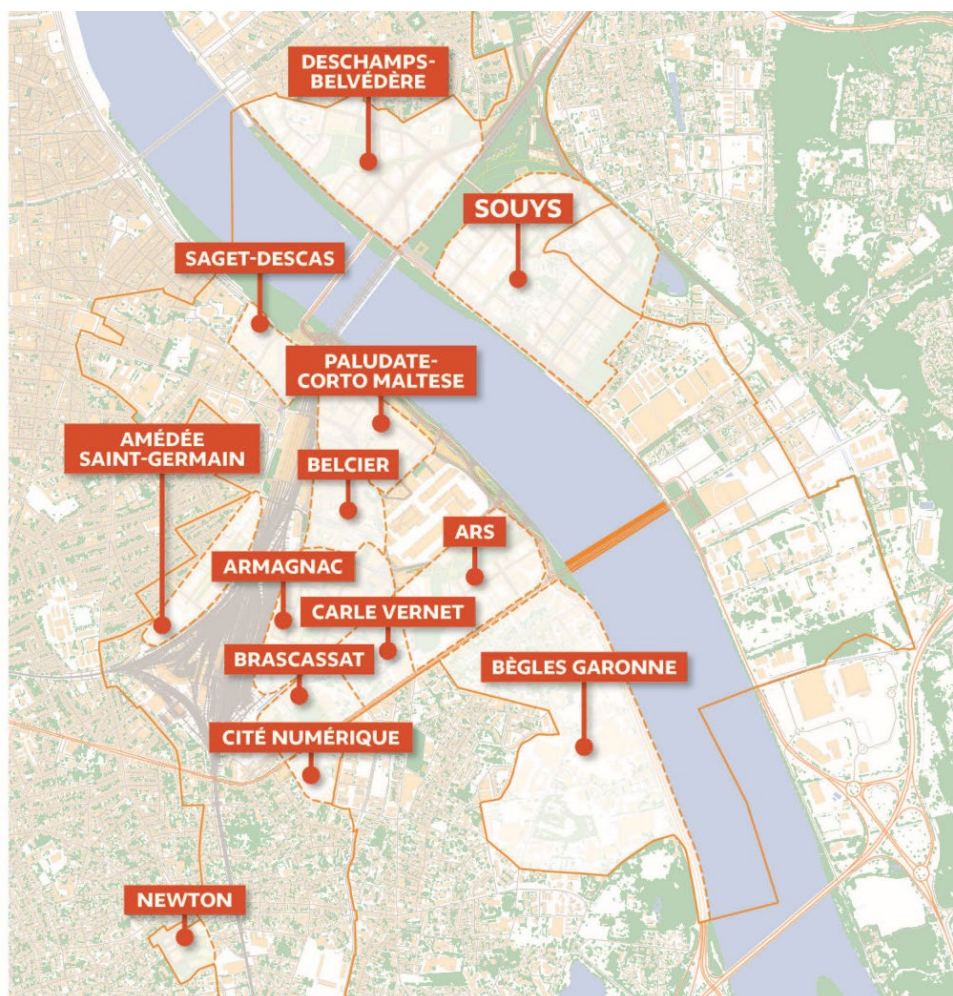
II. Les premiers enseignements

3. La méthodologie

L'EPA se réjouit que le dispositif mis en place ait recueilli le double de répondants que le minimum envisagé (plus de 1200 répondants quand un minimum de 600 avait été fixé). Certains points des questionnaires et un point relatif à la localisation ont néanmoins soulevé des interrogations. Le nombre élevé de répondants se considérant comme « habitants des quartiers aménagés » tout en se localisant en dehors de la ZAC (mais à proximité immédiate des quartiers aménagés), montre que les territoires vécus dépassent les périmètres de projet. Aussi, pour des raisons méthodologiques, les limites entre les opérations d'aménagement portées par l'EPA et les quartiers sur lesquels l'EPA n'intervient pas sont à préciser.

L'EPA s'engage ainsi, lors des prochaines éditions, à mettre à disposition un système cartographique plus précis que celui mis en œuvre dans l'édition #1. Sera de même rappelé de manière plus explicite qu'un riverain non-habitant du secteur peut toutefois répondre comme visiteur et ainsi évaluer les quartiers aménagés.

Carte mise à disposition dans la version en ligne accessible via le site internet de l'EPA et via des posts géolocalisés sur les réseaux sociaux :



4. Les résultats

- **Qualité des logements et des lieux de travail**

L'EPA souligne le taux de satisfaction très élevé en termes de qualité des logements (85%) et de qualité des bureaux et lieux de travail (80%). Ces résultats sont le fruit d'une volonté de certification résolument ambitieuse. L'EPA note toutefois que le niveau de satisfaction tend à baisser avec la durée et sera attentif aux résultats de la prochaine édition sur le secteur.

De même, l'EPA va poursuivre ses efforts en matière d'anticipation de la réglementation environnementale sur les logements pour mieux prendre en compte le confort d'été qui ressort en matière d'insatisfaction (40% d'habitants localisés dans les quartiers aménagés exprimant leur insatisfaction).

Concernant la satisfaction en matière de nuisances sonores fenêtres ouvertes (59% d'insatisfaits parmi les habitants et 50% d'insatisfaits parmi les salariés), l'EPA va poursuivre ses efforts pour faire appliquer son Règlement Chantier Faible Nuisance (RCFN), en imposant plus systématiquement aux opérateurs la mise en œuvre de capteurs sonores et en faisant plus de suivi et de pédagogie. Pourra également s'envisager une mise à jour du RCFN en 2025.

Lien vers le RCFN : <https://www.bordeaux-auratlantique.fr/comprendre-1/la-communication-travaux>

Et le MIN ?

Le maintien au sein de la ZAC Bordeaux Saint-Jean Belcier, l'intégration urbaine, le confortement et la diversification du Marché d'Intérêt National de Bordeaux Brienne sont un parti-pris fondamental de l'opération d'aménagement. Bordeaux Métropole souhaite par ailleurs en faire un pôle d'excellence alimentaire. Ainsi, Bordeaux Métropole, le MIN (Marché d'Intérêt National) et l'EPA Bordeaux Euratlantique ont pris la décision de maintenir le site actuel du MIN de Brienne tout en renforçant sa capacité – autour de 40 000 m² supplémentaires – et en l'intégrant à la ville. L'objectif partagé est d'en faire un pôle industriel d'excellence alimentaire, ouvert sur la ville, par le renforcement de la distribution des produits alimentaires, cœur d'activité du MIN, et par le déploiement de nouvelles activités qui permettent de compléter la chaîne de valeur alimentaire (production, transformation, formation aux métiers de bouche, sécurité alimentaire, logistique alimentaire décarbonée...). Une société dédiée sera créée dans cette optique.

- **Espaces publics et services**

Les habitants localisés dans la ZAC, les actifs, les visiteurs ainsi que les habitants localisés hors ZAC (via les commentaires libres notamment) soulignent le manque d'espaces publics végétalisés ainsi que le manque de commerces.

Sur le premier point, l'EPA convient qu'au 31 décembre 2023, soit en plein cœur de l'enquête, sur la ZAC Saint-Jean Belcier avaient été livrés 40 061 m² sur le jardin de l'Ars et 4 142 m² sur Amédée centre, soit 4,5 ha livrés sur 21,2 ha au total à la fin de l'opération d'aménagement. Ces livraisons s'accompagnent d'un grand nombre de plantation d'arbres. A ce titre, sur les deux ZAC actives et sur la commune de Bordeaux, l'EPA contribue fortement à l'opération "Plantons 1 million d'arbres" de Bordeaux Métropole.

Lien vers le site : <https://www.bordeaux-metropole.fr/metropole/projets-en-cours/nature-environnement/plantons-1-million-darbres/compteur-darbres>

L'EPA poursuit ses efforts de désimperméabilisation sur la rive gauche de Bordeaux, particulièrement minérale, pour qu'à la fin de l'opération d'aménagement Saint-Jean Belcier, chaque nouvel habitant bénéficie de 12 m² d'espace vert. Chaque quartier bénéficiera in fine d'un jardin, parc ou promenade végétalisée, quand il n'y en avait pas avant.

Éléments et chiffres-clés de la ZAC Bordeaux Saint-Jean Belcier

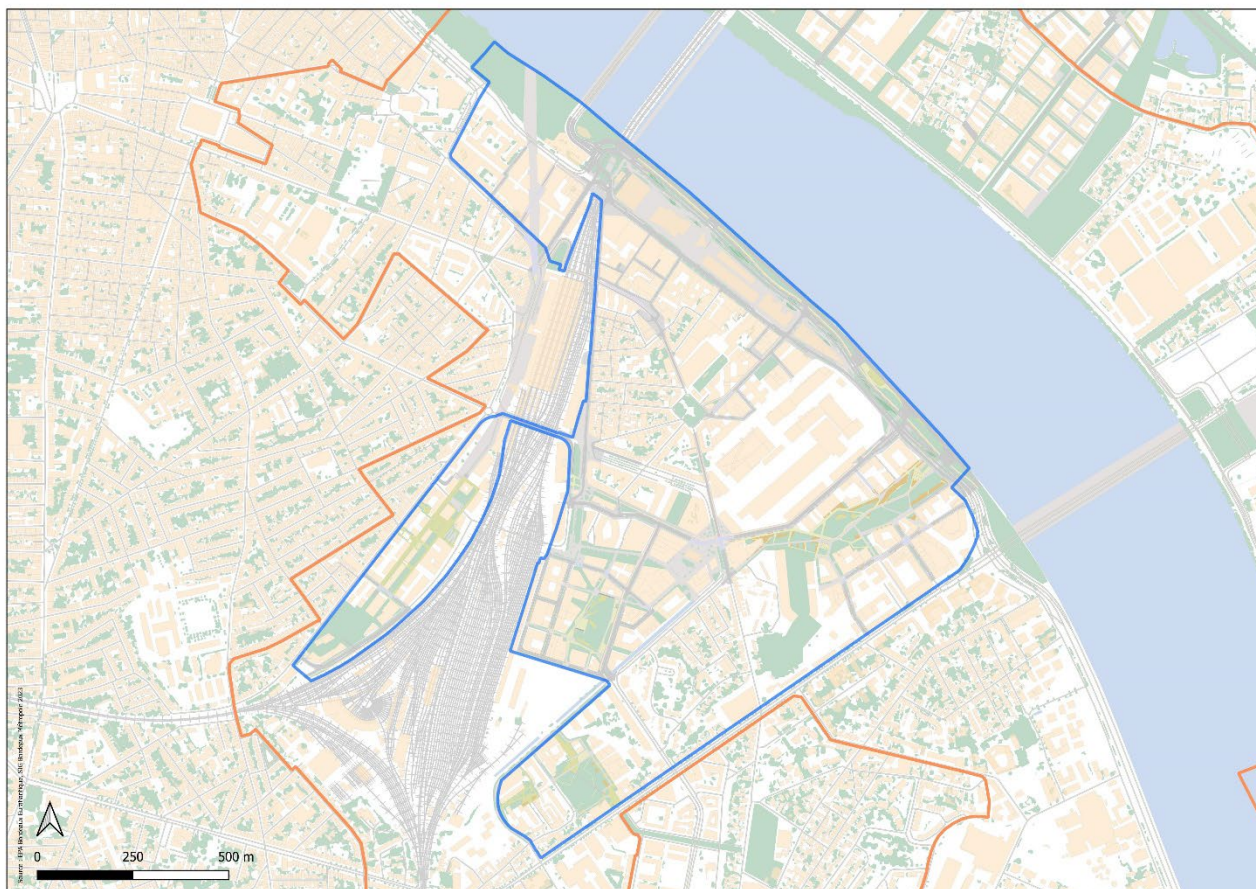
- Surface totale : 144,5 hectares
- Existant conservé : 45,9 hectares soit 31,8 %
- Espaces privés aménagés : 47,8 hectares soit 33,1 %
- Espaces publics aménagés : 50,8 hectares soit 35,2 % dont **PLEINE TERRE¹ 21,2 hectares**

À noter qu'avant l'intervention de l'EPA, les espaces publics végétalisés étaient de 3 hectares et la part modale de la voiture dans l'espace public était de 70%².

¹ La pleine terre désigne les surfaces de sol non construites et non imperméabilisées, qui permettent l'infiltration de l'eau de pluie, la croissance de la végétation, et le maintien de la biodiversité.

² Lecture : 7 ménages sur 10 disposaient au moins d'une voiture individuelle

Carte de la ZAC à terminaison :



L'EPA travaille sur les aménagements paysagers et les années 2024 et 2025 verront des étapes franchies :

- Automne 2024 : finalisation du premier tronçon des berges de Garonne du pont Saint-Jean à la rue de la Seiglière, avec les dernières plantations et la remise en gestion de la promenade végétalisée ;
- 2025 : lancement du chantier du parc Armagnac ;
- 2025 : lancement de la préfiguration du parc Descas.

• Commerces et services

Les habitants et actifs localisés dans la ZAC soulignent le peu de commerces et d'aménités, particulièrement dans certains quartiers. L'EPA va poursuivre le travail avec les investisseurs de commerces pour ouvrir les polarités commerciales, notamment sur Armagnac et sur l'Ars. En attendant, un travail partenarial avec la Ville de Bordeaux et des acteurs locaux a permis, depuis l'enquête, de tester des occupations de l'espace public principalement sur la place d'Armagnac : foodtrucks, primeur. L'EPA et la collectivité cherchent des solutions transitoires (à éventuellement pérenniser) pour développer les services au quotidien.

- **Accès aux sites et mobilité**

L'EPA note une forte proportion d'usagers des transports en commun sur les quartiers qu'il aménage. La desserte exceptionnelle du territoire, renforcée dans le cadre du Schéma des mobilités de la Métropole et pour lequel l'EPA déploie les aménagements attendus, permet ainsi une connexion forte avec le centre-ville de Bordeaux mais également le reste de la Métropole.

Toutefois, l'EPA reste attentif aux retours faits concernant les aménagements cyclables et s'engage à poursuivre le travail avec les collectivités et les associations sur le sujet.

Les visiteurs, évoquant des trajets plutôt en voiture, soulignent les problématiques d'accès et de stationnement. L'EPA va travailler à une information sur site et via ses autres canaux, plus accessible quant aux infos travaux mais également quant à la localisation des parkings publics des quartiers.

- **Sécurité et propreté**

L'EPA a fait remonter les préoccupations relatives à ces thématiques aux collectivités compétentes.

III. Conclusion

L'EPA remercie l'ensemble des participants pour cette première édition. Un moment d'échanges et de partage est organisé le 16 septembre 2024 à 18h30 à la Maison du projet Bordeaux Euratlantique, en présence de l'a-urba (réservation obligatoire auprès de informations@bordeaux-euratlantique.fr ou au numéro vert gratuit 05 47 500 999 – jauge de 80 personnes).

Tout au long de l'année, l'EPA met à disposition des dispositifs de médiation riveraine pour les usagers des quartiers. Les remontées, questions, demandes d'information font l'objet de bilans annuels permettant de renforcer les dispositifs, évaluer les thématiques remontées et résoudre des problématiques.

Lien vers l'infographie du bilan 2023 : https://www.bordeaux-euratlantique.fr/fileadmin/user_upload/30983_Euratlantique_Affiche.pdf

La médiation :

- Maison du projet Bordeaux Euratlantique, 74 rue Carle Vernet à Bordeaux, arrêts de Tram C & D Carle Vernet : ouverte du mardi au samedi, les après-midis de 14h à 18h30
- Numéro vert gratuit - 05 47 500 999 : du lundi au samedi, de 9h à 18h
- Adresse mail – informations@bordeaux-euratlantique.fr