

# De l'hostilité à la tolérance 1/3

Les Bains-Douches Crillon vus par les habitants du quartier

**Comment les Bains Douches se sont-ils intégrés au quartier ?**

Mai 2023

## Hostilité initiale

❖ **Malgré une forte légitimité du projet en période de COVID, une hostilité locale forte et violemment exprimée**



« On a vandalisé le rideau métallique pour nous empêcher d'ouvrir, deux fois. Dans le quartier, on cachait nos T-shirts [SAMU social] pour éviter de se faire agresser. Maintenant, ça va mieux. » (Agent SAMU social)

❖ **Un sentiment d'abandon et de dépossession**

- **Aucune information transmise** sur l'aménagement de la structure (ni aux habitants, ni à la mairie de secteur) – rumeurs & fantasmes, sentiment d'irrespect
- **Un précédent** : salle de shoot programmée dans le quartier (municipalité précédente) – abandonnée à la suite d'une forte mobilisation locale
- **Des projets alternatifs attendus** « pour le quartier », marqué par des infrastructures métropolitaines (santé, transport) dont les habitants subissent les nuisances.
- **Un sentiment de déclin du quartier**



Emprise des infrastructures métropolitaines sur le quartier Conception – le Jarret & les deux Hôpitaux

**Paroles d'habitants & commerçants**

« J'habite le quartier depuis 45 ans, et non je ne connais pas les Bains-douches. Aaah pour les SDF là, bah fallait le dire ! Ils nous emmerdent, ils dérangent, on veut pas d'eux ici. Les rues sont dégueulasses, ils dégueulassent les rues. Qu'ils déménagent dans le nord, ça nous fera du bien. » (Habitant du quartier, entretien 2022)

« Les Bains Douches, ça dégrade le quartier. ça ramène les toxico du coin, et de la mauvaise clientèle. Ils viennent faire des soirées bières devant mon restaurant, et je retrouve les bouteilles et déchets devant. Oui, y en a qui viennent demander à manger, mais à force de les recaler ils viennent plus demander. » (Restaurateur du quartier, entretien 2022)

**Parole d'agents municipaux**

« Il y a eu un rassemblement sauvage devant la future structure. On ne pouvait pas appeler à une réunion à cause des restrictions sanitaires, mais là, c'était dans la rue, ça allait. Et on y est allés. Ça a été un échange vif, brutal. Très violent. Ça a un peu déstabilisé les élus. » (Agent municipal)

Un jour dans la rue, j'attrape un jeune, il était en train de refaire le rideau [métallique], il me dit 'Je devrais pas vous le dire mais on va faire des bains-douches'. C'était un secret, donc ça a foutu la merde. On avait peur au départ, ils ont tout fait en cachette, c'est pour ça qu'on a gueulé. Pour nous, la question c'est pas qu'ils viennent se laver. On a eu peur qu'ils restent là. Finalement c'est pas le cas. » (Riverain, 2023)

« Moi je suis née ici. C'étaient des ouvriers, de la classe moyenne: on n'est pas de la bourgeoisie qui méprise. On a travaillé pour acquérir un appartement, pour être bien. C'était accueillant, puis ça c'est dégradé. Mes parents avaient un bar, les gens se connaissaient, se rendaient service. Il y avait toutes sortes de petits commerces.

Depuis dix ans, il y a des restaurants. Eux, ils s'en fichent du quartier. Et puis sont arrivés tous ces SDF, ça fait un moment maintenant, avant les bains douches, avec le métro je dirais. » (Présidente CIQ, 2023)

❖ **La pétition introuvable**

- Pétition lancée dans le quartier, été 2021, s'opposant à l'ouverture de Crillon
- Mention d'un centre d'hébergement pour migrants, méconnaissance du projet et du site
- Pas de trace actuelle de cette pétition

« Je ne l'ai pas, moi la pétition. Ce n'est pas moi qui en suis à l'initiative, celui qui l'a fait n'a pas eu le courage de le dire. On met sur le compte du CIQ, mais moi, on ne me l'a même pas apportée. Cette pétition, c'est l'Arlésienne. » (Présidente CIQ, 2023)

# De l'hostilité à la tolérance 2/3

Les Bains-Douches Crillon vus par les habitants du quartier

**Comment les Bains Douches se sont-ils intégrés au quartier ?**

Mai 2023

## L'acceptation progressive

### ❖ Chercher un apaisement, trouver un consensus

Les Comités d'Intérêt de Quartier (CIQ) du secteur se sont joints aux élus porteurs du projet des bains douches, pour leur inauguration.

#### Les conditions du consensus pour le CIQ

- Que les usagers ne restent pas dans le quartier, qu'il y ait des rondes du SAMU social pour s'en assurer
- Une intervention rapide en cas de problème (contact mairies et SAMU social)
- Une installation temporaire, en attendant le Pôle Hygiène Santé Foch



© Archive de Chantal Barski, 2021.

Annie Christophe Psdte  
CIQ Chave Eugène Pierre  
Audrey Garino, Adjointe  
à la Mairie Centrale  
Didier Jau, Maire des  
4/5emes  
arrondissements  
Chantal Barski, Psdte  
CIQ Baille Conception  
Alain Burle, Psdt CIQ  
Menpenti  
Nicole Arringhieri,  
Trésorière CIQ Chave  
Blancarde

### ❖ Des bains douches tolérés, acceptés, souhaités?

« J'habite le quartier depuis 45 ans. Je pense que c'est une opportunité d'avoir des bains-douches, ça ne peut qu'être utile. » (Habitante, 60aine, 2022)

« Ça va. C'est provisoire donc on supporte. On laisse passer. Tout le monde a le droit de se laver. C'est vrai qu'il y a du malheur. J'accepte parce que c'est éphémère. » (Riveraine, 2022)

« J'ai été sans domicile pendant environ un mois, en 2008. A cette époque, il n'y avait pas de lieu comme ça. C'est une chance énorme d'avoir cet établissement. Ça m'aurait servi quand j'en avais besoin. » (Habitant, 50aine, 2022)

« Je ne savais pas qu'il y avait des Bain Douches rue Berton! Et je pensais qu'il y en avait beaucoup à Marseille. C'est dommage qu'il y en ait si peu, il y a tellement de besoin... **Tout le monde a droit d'être propre** » (Habitante, retraitée, 2022)

« Je sais qu'il y a des gens qui ne sont pas contents, ils ont signé une pétition. Mais c'est une question de charité chrétienne. C'est important pour les gens de se laver. Par contre, ça manque autour de Marseille, les toilettes publiques. » (Habitante, retraitée, 2022)

« L'ouverture des Bains douches, c'est sensationnel! Ils ont mis du temps, il n'y a rien à Marseille. Quand j'étais petite, en HLM, il y avait des bains-douches aussi, mais il fallait payer pour y aller. On ne pouvait pas rester longtemps mais c'était bien quand même. » (Habitante, retraitée, 2022)

### ❖ Culture populaire & compréhension des accidents de parcours

#### Les sans-abri, un voisinage familial?



© Bénit-Gbaffou, 2023

« Il y en avait un, on l'appelait Charlot. Avec son sac en jute, il circulait dans le quartier. Il avait perdu sa femme et ses enfants dans un accident. Son frère était un grand glacier de Nice, il venait le récupérer de temps en temps. On sait pas les situations de ces gens... » (Habitante, 2023)

« Moi j'ai hébergé quelqu'un pendant longtemps, deux ans je crois! Je ne l'ai jamais regretté. On le connaissait, on lui donnait des choses. Il m'a envoyé des cartes pour le nouvel an: 'Merci pour cette porte que vous m'avez ouverte'. » (Habitante, la 60aine, 2023)

### ❖ Le travail invisible des agents de terrain

- Faire face à l'hostilité et aux insultes
- Tenir le principe mais être à l'écoute
- Résoudre les conflits par une intervention rapide et circonstanciée
- Services supplémentaires mobilisés (temporairement) – patrouilles et nettoyage

« Il y avait des matelas, j'appelais les encombrants, il y avait de la saleté, j'allais ramasser. Je faisais en sorte que ça se passe bien. » (Agent SAMU social, 2023)

#### « Gentiment, une négociation avec les usagers »

Au début on était beaucoup dehors. Les verres sur les voitures, ils s'assoient sur les capots... Les gens qui s'asseyaient devant toutes les portes des riverains, j'y allais avec un gardien de sécurité et je faisais "Bonjour, ça te dérange pas, là la dame elle ne peut pas rentrer chez elle, comme ça on laisse l'entrée libre". Voila ce qu'on a fait, avoir la force avec l'équipe de parler aux usagers, dans la bienveillance. Et puis, ils ont vu qu'on s'occupait vraiment d'eux. » (Agent SAMU social, 2023)

« Maintenant on me dit "bonjour, ça va?" Et "bon courage!". Il n'y a plus de problème, je dis pas qu'on m'adore mais je sens plus cette animosité. On fait partie du quartier maintenant. » (Agent SAMU social, 2023)

« Ça a été très dur, notre installation. On nous a traités de tous les noms. Je ne sais pas si je supporterais de vivre ça une deuxième fois. » (Cheffe d'équipe des Bains Douches)

# De l'hostilité à la tolérance 3/3

Les Bains-Douches Crillon vus par les habitants du quartier

*Comment les Bains Douches se sont-ils intégrés au quartier ?*

Mai 2023

## Riverains de la rue Berton : Les plus concernés



Jean-Pierre



Patricia

### Depuis quand vivez vous dans cette rue ?

« Mon grand-père a acheté la maison juste avant la guerre; Je suis né dans cette rue, c'est ma rue. Quand j'étais petit, la rue ressemblait à une impasse. Ceux qui connaissaient pas, ils passaient pas. On pouvait jouer et faire du vélo tranquille. »

« Mon mari a 75 ans, ça fait 75 ans qu'il habite là. Moi ça fait 20 ans. La maison c'est un héritage de ses parents. »

### Quelle est votre position sur les bains-douches ?

« Ils sont super sympa le personnel il est top. Mehdi [agent de sécurité], il est génial, il sait se faire respecter, il connaît tout le monde. Des fois les paroles valent mieux que des coups de poing. »

« Je ne suis pas contre ce système, je le comprends. Nous aussi on peut être un jour dans une situation qui nous oblige à faire des choses comme ça. »

### Qu'est-ce qui vous ennuie dans l'installation de ces bains-douches ?

« C'est mal organisé, le mardi quand ils donnent des vêtements, il y a beaucoup de monde. Il devrait y avoir une entrée et une sortie. »

« Ils arrivent pour la douche et ils restent sur le trottoir. Moi je dois les enjamber pour rentrer chez moi. Notre vie de voisinage, c'est difficile parce que ça crie. Ils se disputent entre eux.»



© Archive riveraine, 2022

En l'absence de salle d'attente, les usagers s'asseyent souvent sur le trottoir, dans la rue.

« Un jour, je vois une dame qui arrive, mal mise. Elle sort, magnifique! ça fait plaisir. Elle arrive comme une misérable et elle ressort princesse. Elle avait son chariot. Je regarde, un tas de linge comme ça, elle le laisse là, devant ! »

« J'invite personne chez moi, les mardis [jour de vestiaire], j'ai honte »  
« Et c'est mon mari qui balaye la rue. Ils viennent avec les matelas sous mes fenêtres et ils te laissent ça. Ou ils pissent sur mes marches.»

### Comment votre relation aux bains-douches a-t-elle évolué ?

« Maintenant ça va, je m'entend bien avec tout le monde moi, ils sont super sympa. Je passe un peu tous les jours, je suis retraité. »

« Ils ne respectent pas. Quand je dis les problèmes aux responsables, elles ne me répondent pas. Maintenant on se crie dessus. »

### Qu'est-ce qu'il faudrait faire autrement ?

« C'est une bonne initiative mais déjà il faudrait prévenir les gens, au moins ça. C'est la moindre des choses. C'est comme si moi je viens et je m'impose de dormir chez vous, vous allez mal le prendre. Un an avant il faut prévenir.»

« Moi je suis pour qu'il y ait un truc comme ça, mais il faut qu'ils aient une salle d'attente ! Je ne comprends pas qu'ils aient pas prévu ça. Là ils s'assoient par terre. Ils se gèlent l'hiver et ont chaud l'été, c'est pas humain! »

### La méthode

- 25 entretiens brefs (2022) : habitants et commerçants du quartier
- Trois entretiens longs (2023): riverains, CIQ
- Trois entretiens longs (2023) : élus, agents municipaux (Claire Bénit-Gbaffou & Marie Leray)



© Lafoni, 2022

Jean-Pierre, en compagnie du personnel des Bains Douches et d'usagers