



DIVER'cité

La lettre d'Emmaüs Habitat

Cité de l'Europe à Aulnay-sous-Bois ■ N°3 - Avril 2009

Édito



Ce nouveau numéro de DIVER'cité est consacré à la démarche collective « bien habiter dans la diversité ».

Initiée à la Cité de l'Europe à l'automne dernier, cette action vise à renforcer les échanges culturels, à lutter contre les préjugés, et à consolider notre socle commun.

Elle doit aussi nous permettre de recueillir le point de vue de tous les

habitants, et de mieux comprendre leurs aspirations.

Emmaüs Habitat a plus que jamais la volonté de s'investir dans une démarche de qualité de service vis-à-vis de ses locataires pour que chacun aborde la vie quotidienne avec plus de sérénité.

Loïc DARRAS

DIRECTEUR DE L'AGENCE NORD-EST

BIEN HABITER DANS LA DIVERSITÉ !

► Un premier bilan très participatif

Le 11 février dernier, les habitants de la Cité de l'Europe sont venus nombreux assister à la soirée de restitution de l'enquête conçue et menée par les habitants eux-mêmes. Les principaux résultats sont présentés en pages intérieures (p.2 et 3, enquête habitants; p.4, enquête intervenants).

À l'issue de la soirée, et avant que tout le monde ne se retrouve autour d'un buffet, Aminata Koné, secrétaire générale de la Confédération syndicale des familles (CSF) et Loïc Darras, directeur de l'Agence Nord-Est ont dressé un premier bilan de cette démarche collective.

Puis, Nelly Lordemus, Directeur général d'Emmaüs Habitat, a ensuite pris la parole pour rappeler le contexte de cette démarche, et l'esprit qui l'anime. « L'enjeu est d'explorer la diversité sociale et culturelle du quartier et d'en faire un atout. De mieux se connaître sur le plan culturel pour vivre ensemble plus harmonieusement, de respecter l'environnement, de s'appuyer sur ce qui nous rassemble, au-delà des différences » a-t-elle ainsi souligné.

Avant de poursuivre en affirmant qu'« il est nécessaire de gérer le quotidien dans l'attente de la réhabilitation et de maintenir une qualité de service acceptable pour les locataires. » En outre « s'il est facile de décrire tout ce qu'il faut faire, il est tout aussi important de travailler sur l'accompagnement de toute l'opération de réhabilitation. »

Elle a enfin rappelé « qu'Emmaüs Habitat lancera dans le courant de l'année les études préalables à la réhabilitation du bâti et de l'aménagement des espaces extérieurs. Il est important de pouvoir obtenir des subventions de l'Agence nationale de rénovation urbaine (ANRU) afin d'avoir des espaces extérieurs de grande qualité. Nous allons nous battre avec la Ville pour obtenir ces crédits. »

Avant de conclure en précisant que « les travaux devraient démarrer en 2011. En attendant, il faut que nous améliorions ensemble le quotidien et que nous soyons dans un rapport de confiance et non de méfiance, que tous ensemble, nous travaillions à la qualité de cette réhabilitation. »

► Sommaire

■ pages 2-3

Bien habiter dans la diversité (suite) : Une enquête présentée par les habitants

Soirées débats : les jeunes prennent la parole

Remise en peinture de la tour 6

Les rencontres de l'amitié

■ page 4

Réunions publiques Emmaüs Habitat et CSF : Pour améliorer et renforcer les échanges

Bien habiter dans la diversité : Les intervenants enquêtent aussi

BIEN HABITER DANS LA DIVERSITÉ (SUITE) UNE ENQUÊTE PRÉSENTÉE PAR LES HABITANTS

Réunies au réfectoire de l'école primaire Croix-Rouge, environ 70 personnes, parmi lesquelles Gérard Ségura, Maire d'Aulnay-sous-Bois, ont assisté, le 11 février, à la présentation des résultats de l'enquête réalisée par les habitants de la Cité de l'Europe.

- la vie associative et de voisinage, les possibilités de rencontres avec des gens sympathiques ;
- la fête de quartier, qui est surtout celle des enfants ;
- les appartements spacieux et la verdure.



Tous attentifs, durant la présentation des résultats.

Beaucoup d'habitants paraissent éprouver un certain sentiment d'isolement. Par exemple, 71 % des personnes interrogées n'ont pas de famille dans le quartier. Toutefois, dans le même temps, la solidarité semble fonctionner puisque 54 % répondent « oui » à la question « vous rendez-vous service entre voisins ? ».

La diversité culturelle semble bien ressentie par une majorité et représente pour beaucoup une richesse, un apprentissage, des échanges... Une précision toutefois, cet atout, s'il est mal géré, peut aussi devenir un handicap. Des langues que l'on ne comprend pas, la méfiance vis-à-vis de personnes de cultures différentes peuvent nuire aux contacts.

À l'issue de cette présentation, les participants ont pu réagir et poser des questions sur leur quotidien et sur l'avenir de la Cité. Enfin, tout le monde s'est retrouvé autour d'un délicieux buffet offert par la CSF et organisé par la régie de quartier Saddaka et l'AMULP (association des femmes uruguayennes).

Le questionnaire, ce sont une quinzaine d'habitants eux-mêmes qui l'ont élaboré en se réunissant régulièrement au cours de l'hiver. Puis, ils ont ensuite sollicité une centaine d'habitants qui ont accepté de répondre aux différentes questions. Une forte mobilisation car 1 logement sur 8 a ainsi été enquêté. L'enquête était répartie en 4 grands thèmes :

- ▶▶ la vie dans le quartier ;
- ▶▶ les espaces extérieurs, les déplacements ;
- ▶▶ les services ;
- ▶▶ les habitations et logement ; la réhabilitation et les perspectives.

Voici résumés les points principaux qui en sont sortis.

▶ La vie de quartier : entre attachement et lassitude

Selon l'enquête, même si la vie de quartier ne semble pas très appréciée, certains points positifs sont relevés :

- la situation géographique, la proximité avec les écoles, l'autoroute, les commerces et les services ;

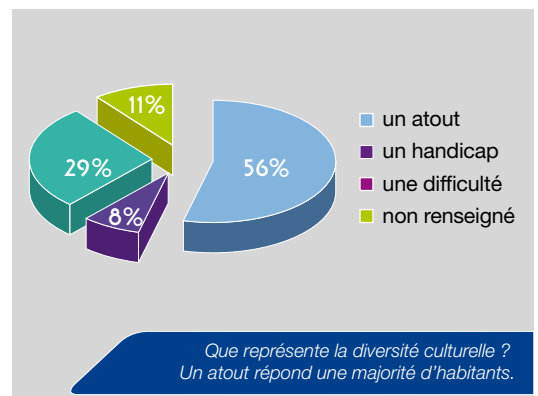
▶ Les jeunes prennent la parole

Parallèlement à la démarche « bien habiter dans la diversité » à laquelle participent les habitants de la Cité, des rencontres entre jeunes sont organisées au café-club de Saddaka, avec l'appui de l'entreprise d'insertion Saddaka, du club de prévention Grajar 93 et du centre social des trois quartiers.

Ces soirées ont pour objectif d'améliorer le dialogue entre les jeunes et les institutions. Deux réunions, les 28 novembre 2008 et 23 janvier 2009 de 19h à 21h, ont déjà eu lieu et ont remporté un franc succès. De nombreux sujets liés à l'emploi, aux missions des gardiens, au cadre de vie de la Cité ont été discutés de manière constructive.

La prochaine réunion est prévue en avril afin de leur proposer de s'associer à la démarche de la charte du bien habiter dans la diversité.

- ▶▶ Plus de précisions dans le prochain numéro de DIVER'cité !



▶ Espaces extérieurs

Les espaces extérieurs semblent moyennement aimés par les habitants interrogés qui se plaignent de gênes multiples telles que les encombrants en bas des immeubles, les papiers dans les rues et sur les pelouses, les voitures mal garées, ou encore les bruits de motos.

34 % des personnes interrogées disent fréquenter les aires de jeux avec leurs enfants.

Les structures locales (CAF, commerces de proximité, crèches, centre social, services médicaux, régie de quartier) sont elles aussi largement utilisées et appréciées (61 %).

▶ Espaces extérieurs

La qualité de l'information sur la vie de la Cité est jugée moyenne par 64 % des personnes. Les habitants interrogés reçoivent l'information autant par l'affichage (41 %) que par le bouche à oreille (39%). Seulement 20 % mentionnent DIVER'cité, qui a donc des progrès à faire pour être connu ! Les habitants sont conscients que le bouche à oreille n'est pas toujours idéal, car les informations sont alors très souvent déformées ou exagérées.

▶ Transports en commun et parking

Nombreux sont les habitants à ne pas éprouver de difficultés pour se déplacer à pied dans la cité et à juger facile l'usage des transports en commun. En revanche, beaucoup rencontrent des problèmes pour garer leur voiture. Ainsi, 44 % souhaitent laisser leur voiture en bas de leur immeuble afin de la surveiller, contre 25% hors de la Cité, 21% dans un garage privé, et 14% sur un parking, autre que celui attenant à leur immeuble.

▶ Habitation et logement

Les appartements sont appréciés et une majorité dit se sentir bien chez soi. Des différences d'appréciation sont notées entre les habitants des bâtiments bas et ceux des tours. Cependant, tous mentionnent des gênes quotidiennes fréquemment rencontrées telles que la saleté au sol, le bruit à l'extérieur, le soir, les bruits de voisinage et, pour les tours, les pannes d'ascenseurs.



Les habitants ont présenté eux-mêmes les résultats de l'enquête.

Les relations avec Emmaüs Habitat restent à améliorer. Les habitants attendent surtout de leur bailleur une écoute attentive, un accompagnement dans des situations difficiles, des services techniques de qualité et de l'information pratique.

Enfin, 28% des personnes interrogées se disent être en relation avec l'Amicale CSF des habitants de la Cité de l'Europe.

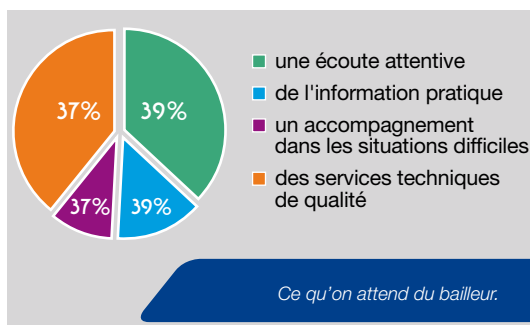
▶ Réhabilitation et perspectives

Les habitants ont exprimé de fortes attentes pour :

- l'amélioration des espaces extérieurs ;
- la réhabilitation des logements en maintenant des loyers modérés ;
- le renouvellement du dialogue entre habitants, et avec le bailleur.

Interrogés sur ce qu'ils souhaiteraient voir améliorer dans leurs logements, sont cités en priorité les sanitaires à renouveler, l'isolation sonore des logements, la sécurité des fenêtres des petits bâtiments.

Et pour les parties communes, la qualité de leur entretien, les canalisations, et, encore une fois, l'isolation sonore.



Cette enquête est une première étape.

- ▶ Elle a donné l'occasion aux habitants d'échanger, de s'exprimer sur leur quotidien et d'élaborer des perspectives d'avenir. Mais la démarche ne s'arrête pas là.
- ▶ À la suite de cette réunion du 11 février, un atelier d'habitants s'est tenu le 3 mars à l'annexe du centre social. D'autres ateliers thématiques sur « bien habiter dans la diversité » sont prévus.
- ▶ Les dates vous seront annoncées prochainement afin que vous puissiez tous y participer.

▶ Remise en peinture de la tour 6

Encadrés par la régie de quartier Saddaka et le club de prévention Grajar 93, trois habitants de la cité de l'Europe, en contrat d'insertion de 24 mois, ont remis en peinture les parties communes de la tour 6. Un buffet, organisé au pied de la tour, a marqué la fin des travaux, le 20 janvier dernier.



De gauche à droite, Khalid Yassin, Khaldi Kaddour, Obame Fidele.

▶ Les rencontres de l'amitié

Europe, Afrique, Asie... C'est autour de ces continents que la Fête des Trois quartiers s'est déroulée le 19 décembre dernier, afin de célébrer les valeurs de l'interculturalité. Le repas, confectionné par un groupe de femmes du quartier, offrait de multiples saveurs et les habitants étaient invités à revêtir des tenues évoquant elles aussi les trois continents. Au final, une soirée familiale très réussie organisée par l'ensemble des acteurs du quartier, sous la houlette du centre social des trois quartiers.



Une rencontre sous le signe de la danse aussi.



Loïc Darras.



Micheline Thille.

RÉUNIONS PUBLIQUES EMMAÛS HABITAT ET CSF POUR AMÉLIORER ET RENFORCER LES ÉCHANGES

Qui fait quoi dans les logements entre bailleur et locataires ? Ces questions, nombre d'habitants se les posent régulièrement. La nécessité de communiquer était donc pressante. Alors, Loïc Darras, directeur de l'Agence Nord-Est et son équipe, et Micheline Thille, présidente de l'Amicale CSF des habitants de la Cité de l'Europe ont décidé de mettre en place des réunions publiques pour renforcer les échanges entre les locataires et les services d'Emmaüs Habitat. Ainsi, depuis mi-décembre 2008, 4 réunions ont déjà eu lieu.

■ Prochain sujet :

- ▶ la tranquillité, la sécurité et l'hygiène dans les parties communes et les abords de la résidence.

Ce thème donnera lieu à plusieurs réunions.

Ces rencontres se veulent constructives. Il s'agit avant tout de trouver des pistes d'amélioration pour maintenir les engagements du bailleur et des locataires à respecter les logements et les parties communes.

▶ Des retours très positifs

Les habitants apprécient ces échanges et sont de plus en plus nombreux à y participer. Aux côtés de Loïc Darras et Micheline Thille, sont également présents, le responsable pôle habitat cadre de vie et le gardien responsable d'Emmaüs Habitat. Les réunions se tiennent dans une salle du centre social de la Maison Rose de 18h à 20h30. Vous serez informés prochainement du calendrier des futures réunions, par un affichage dans les halls.

▶ Des sujets très concrets

Ces réunions abordent chaque fois des sujets liés à la gestion quotidienne.

■ Questions déjà traitées :

- ▶ Quels sont les entretiens qui relèvent du bailleur et ceux qui relèvent des locataires ?
- ▶ Quels sont les missions des gardiens en tant qu'agents de proximité auprès des locataires ?

BIEN HABITER DANS LA DIVERSITÉ : LES INTERVENANTS ENQUÊTENT AUSSI

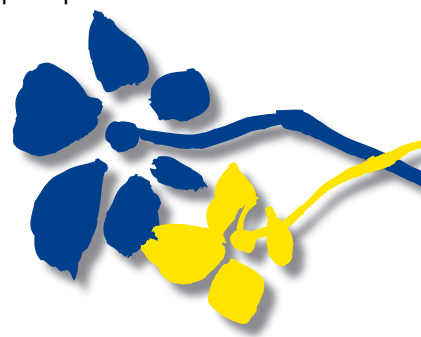
Les intervenants bénévoles et professionnels de la Cité de l'Europe ont eux aussi réalisé une enquête afin d'échanger leurs points de vue et de construire une connaissance mutuelle de la Cité de l'Europe. Les résultats ont été présentés en première partie de la soirée du 11 février.

Une majorité d'intervenants habite à l'extérieur, mais travaille à temps plein à la Cité de l'Europe. Pour venir travailler, les intervenants interrogés utilisent principalement leur voiture et beaucoup disent éprouver des difficultés pour se garer. Les lieux de travail sont très variés : bureaux et locaux de services publics, appartements, halls, escaliers et parties communes, espaces extérieurs. Dans la journée, les intervenants utilisent pour 39 % d'entre eux les commerces de proximité, la régie de quartier (19%),

le centre social (18%), le salon de coiffure (15%) et la laverie (15%). Pour leur pause déjeuner, ils sont une majorité à prendre leur repas dans leur bureau ou au restaurant.

Quant on les interroge sur l'information dans la Cité, beaucoup (51%) considèrent que sa circulation est moyenne, voire insuffisante. Ils sont nombreux à souhaiter que les temps de rencontres entre intervenants soient plus fréquents et regrettent le manque de liens entre professionnels, suggérant qu'il serait souhaitable pour tous qu'ils puissent travailler en réseaux.

Enfin, dans leur grande majorité, les intervenants pensent que la réhabilitation de la Cité aura un impact positif sur leurs conditions de travail.



Permanences de la CSF :

Tous les mardis,
de 10h à 12h
7, chemin de Roissy-
en-France (tour 10,
rez-de-chaussée)

Contact Agence
Nord-Est
Cité de l'Europe,
11, allée d'Athènes
93600 Aulnay-sous-Bois
Tél : 01 48 69 57 86

Heures d'ouverture du standard :

Du lundi au vendredi
9h - 12h30 et 14h - 17h

Heures d'ouverture au public :

Du lundi au vendredi
9h30 - 12h30 et 14h30 - 17h

DIVER'cité

Cité de l'Europe à Aulnay-sous-Bois

Directrice de publication
Michèle Esposto

Coordination - rédaction
Marie-Paule Bastian

Rédaction
Sophie Senart

Conception graphique
www.cc-and-co.com