



Editorial

« Esprit village », ou es-tu ?

À la lecture de la première page du n° 284 de la revue « Oxygène » en date de février 2022 nous apprend qu'Aulnay « est une ville du bon vivre convoitée pour son esprit village ». De nombreux résidents de l'OPH des quartiers nord ont exprimé vif étonnement à la lecture de ce constat et se sont interrogés sur l'existence de plusieurs « Aulnay situés à 20 minutes de Paris ». Il est vrai que selon les critères retenus par le journal *Le parisien* pour décerner le label « d'esprit village » :

- Il faut être une ville parmi les plus peuplées du département de Seine-Saint-Denis
- Il faut que les prix de logements progressent de manière significative : +7% par an est une bonne mesure,
- Mais il faut néanmoins que le prix de la construction reste parmi les moins cher des villes proches de Paris : 3500 €uros en moyenne semble être le prix *village* idéal,
- Être doté d'un vaste tissu pavillonnaire qui doit être sanctuarisé (*donner un statut de zone protégée selon le petit Robert*)

Pour les habitants des quartiers nord le seul critère qui pourrait-être retenu est celui du peuplement ou, pour être plus proche de la vérité du surpeuplement. Mais pour eux ce critère qualifie plutôt des quartiers *du mal vivre*, de l'insécurité, de la pauvreté, de l'inégalité face à l'éducation et à la santé en un mot les quartiers de l'inégalité sociale pour lesquelles une *sanctuarisation* aurait une odeur de *Ghettoisation*.

Il est vrai que les pouvoirs publics à quelque niveau que ce soit consacrent beaucoup d'argent pour tenter (vainement) de créer un *esprit village* dans ces quartiers. Mais au choix de « *sanctuariser* » les zones pavillonnaires, constituant la politique d'urbanisme définie depuis des décennies, correspond le refus de toute *mixité sociale* pourtant moyen indispensable de lutter efficacement contre les conséquences des inégalités face au logement.

Depuis le début du 20^{ème} siècle Aulnay a toujours été, à tort ou à raison, partitionné ; Aulnay nord et ses quartiers catalogués pauvres d'un côté, Aulnay sud et son iconographie bourgeoise de l'autre. Depuis 1950 cette division virtuelle bien qu'atténuée persiste toujours. Mais il s'y est ajoutée une troisième strate très réelle : *Le Aulnay nord périphérique*

Oui « *Aulnay-village a existé* » mais il y a bien longtemps. Le journaliste du « *Parisien* » ne l'a certainement jamais connu sinon il ne se serait pas autorisé un tel reportage. Il a simplement oublié que « *l'esprit village* » c'est aussi l'esprit de solidarité entre tous ses habitants. Aujourd'hui dans notre ville on peut se poser la question : *Esprit village, ou es-tu ?*



UNE SURPRENANTE ENQUETE DE SATISFACTION

Extrait du dernier rapport de l'Ancols (*) publié le 17 juin 2021

« La dernière enquête de satisfaction menée au sein de l'OPH date de 2010. Ainsi l'OPH n'est pas en mesure de connaître les points d'insatisfaction de ses locataires et de mettre en place les plans d'actions correspondants. Le service rendu aux locataires ne peut donc être évalué par l'organisme. En l'état actuel, l'OPH se prive d'un outil d'appréciation de la satisfaction de ses locataires.

Si l'OPH est informé des insatisfactions des locataires par leurs visites en loge ou au siège ou par courrier reçu, ce mode de communication ne peut constituer un outil satisfaisant d'évaluation de l'organisme. L'OPH s'est donc engagé à mener une enquête de satisfaction auprès de ses locataires »

(*) ANCOLS : Agence Nationale de Contrôle des Organismes de Logement Social

Un questionnaire qui sent l'amateurisme

La CSF/AMIVA a, par le passé, émis à plusieurs reprises son souhait de voir se dérouler une telle enquête auprès des locataires sur l'ensemble du patrimoine. Une fois encore les demandes formulées par une association de locataires n'ont pas été jugées dignes d'être retenues.

Fin janvier, comme pour répondre aux « recommandations » de l'ANCOLS, chaque locataire a reçu un « Questionnaire de satisfaction du locataire ». Il n'a ni l'aspect, ni l'odeur, ni le goût d'une enquête de satisfaction réalisée par des « femmes et des hommes de l'art »

La lecture de ce questionnaire suscite de nombreuses remarques :

- Quel organisme de sondage en principe indépendant a été retenu pour mener une telle enquête?
- L'envoi a été dépourvu de toute lettre d'accompagnement. Le document est anonyme si ce n'est son identification par le simple logo de l'OPH ou par l'identité d'un mystérieux « Développeur social urbain et de proximité » chargé du « suivi de ce dossier » Mais aucune signature d'un membre de la direction Générale ce qui signifie qu'aucun responsable ne souhaite porter le chapeau des critiques qui pourraient être formulées
- La présentation et le contenu du document démontrent l'amateurisme ou la mise en œuvre précipitée de cette initiative.
- La déontologie inhérente à une telle démarche n'est pas respectée : une enquête d'opinion, car c'est de cela qu'il s'agit, se doit d'être anonyme ou porter la mention « facultatif » devant les identifiants demandés : n° d'appartement, nom, prénom, adresse mail, téléphone. Le seul engagement de confidentialité « Laissez-nous vos coordonnées, celles-ci resteront confidentielles » n'est, en aucun cas, convaincant.
- Comment s'effectuera le dépouillement de

ce questionnaire ; Ressaisie des réponses ? Analyses directes des questionnaires reçus ?

- Qui effectuera cette analyse des réponses ?
- Quelle restitution aux locataires ?

Par ailleurs, sur le libellé des questions nous ne pouvons que constater qu'aucun d'entre eux ne concerne la gouvernance de l'OPH :

- Rien sur l'information aux locataires,
- Rien sur la qualité de la concertation,
- Rien sur la qualité des prestations assurées par le service de proximité,
- Rien sur les rapports *locataires-administration de l'office*

Les critiques mettront en cause :

- Les salariés des entreprises sous traitantes,
- Les services de sécurité municipaux ou nationaux,
- Les agents des services municipaux

Il est évident que ce questionnaire exonérera la direction de toutes remarques négatives pouvant être formulées par les locataires à son endroit. Elle pourra néanmoins se targuer d'avoir tenu (à minima) les engagements pris dans le rapport de l'Ancols. Le libellé des questions montre que son seul souci est d'éviter toute remise en cause de sa *Nouvelle gouvernance* pratiquée depuis maintenant 6 ans.

The image shows a questionnaire form for tenants. At the top left is the logo of 'Développeur social urbain et de proximité'. To the right, it says 'Mesdames, Messieurs Les Locataires'. Below the logo, there is contact information: 'Développeur social urbain et de proximité', '111 rue Charles Fauriol - 40000 Aurillac France', 'Téléphone : 04 71 31 31 31', and 'Email : contact@dsu-aurillac.fr'. The main title is 'Questionnaire de satisfaction du locataire'. Below that, it says 'Votre avis nous intéresse.' and 'Afin de mieux continuer à avancer, nous vous remercions de prendre quelques minutes pour remplir ce questionnaire.' At the bottom, it says 'Une fois rempli, vous pourrez le déposer à la loge de votre gardien avant le 28 février 2022.' and 'Merci de votre participation !'. There are also fields for 'Nombre de bâtiments/foyers' and 'Nombre de logements'.

La CSF/Amiva continue donc à demander la mise en œuvre d'une véritable enquête d'opinion réalisée par un organisme spécialisé et qui corresponde aux objectifs préconisés par l'Ancols à savoir ; Définir des plans d'action prenant en compte les véritables insatisfactions des locataires.

Bienvenue à

« ECHOS HABITAT »

Les locataires ont reçu le n°1 de la nouvelle publication de l'OPH titrée « *Les Echos Habitat* ». Depuis longtemps, la CSF/Amiva regrettait l'absence d'un tel média d'informations sur le patrimoine de l'office. Certes nous n'en partagerons pas tous les commentaires et les analyses. Les « *Cocoricos* » un peu appuyés qui emmailleront ces observations et analyses certains s'en amuseront, d'autres s'en ofusqueront. N'est-ce pas la loi du genre ? Nous devons l'admettre pour autant que nous puissions y répondre en toute démocratie. Nous nourrissons l'espoir que « *l'Echo-Habitat* » soit un vecteur de développement de la concertation entre les partenaires de l'OPH, concertation que nous avons eu beaucoup de difficulté à entrevoir depuis la mise en place de la *nouvelle gouvernance* en 2014. Par ailleurs, nous exprimons le souhait qu'il permettra de développer des actions communes OPH, locataires, Associations de locataires permettant de développer plus de solidarités, de convivialités, de lien social.

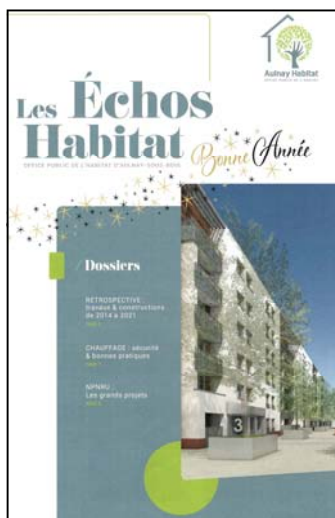
C'est avec l'espoir que se développe un travail commun constructif dans un véritable esprit de partenariat que nous souhaitons le bienvenue à « Echos Habitat ».

Mitry-Ambourget

Un article intitulé *Mitry-Ambourget : redessiner le quartier* informe sur la démolition des bâtiments 19 et 32, du calendrier et des conditions de relogement des ménages concernés.

Nous formulons 2 remarques à propos de cet article.

- Dans le dernier paragraphe nous pouvons lire : « ...Jusqu'au déménagement qui sera pris en charge financiè-



rement (selon les modalités fixées par le bailleur). Le Conseil de Concertation Locative serait-il exclu de la définition de ces modalités alors que ce type de question doit faire l'objet d'une concertation voire de la signature d'un protocole d'accord avec les Associations de locataires ou mieux encore avec les locataires concernés eux-mêmes ?

Sur le plan du quartier illustrant cet article, un lecteur attentif aura constaté la disparition, outre des bâtiments 19 et 32, celle des bâtiments 14 et 20 et remarquera ce qui ressemble à des implantations nouvelles de constructions. Aucune information, aucun calendrier n'informent sur ce point ce qui est regrettable quand on sait qu'une centaine de locataires seront concernés par une telle opération.

tion.

Bonne retraite Monsieur Azzano

Les locataires de Chanteloup auront dû attendre la publication du bulletin de l'OPH pour apprendre que celui qui fut pendant plus de 35 ans leur gardien a fait *Valoir ses droits à la retraite* (selon la formule administrative consacrée) à compter du 31 décembre 2021.

Plusieurs locataires de la résidence ont exprimé leur déception de n'avoir pas été informés de cette décision avant son départ, car ils connaissaient et appréciaient « leur » gardien depuis plus de 35 ans pour certains (es) d'entre eux (elles) et auraient aimé s'associer à l'hommage qui lui a été rendu. Une occasion manquée qui aurait permis de présenter le (la) remplaçant (e) (ou la nouvelle organisation) et ainsi de resserrer les liens locataires-gardiens.

A noter qu'à ce jour, après 2 mois et demi de vacances, aucune nouvelle ne filtre sur le remplacement du gardien de Chanteloup.

Nous rappelons que la CSF-Amiva tient une permanence tous les samedi de 10 heures à 12 heures au local dédié aux associations de locataires Situé au 101 rue Camille Pelletan

Au Mail Pascarel : Un chauffage relié à un réseau de chauffage urbain auquel on n'osait plus croire

qui doivent débiter incessamment, le chauffage des appartements serait raccordé à un réseau de « chauffage urbain » sevranaise dont la sous-station desservant les 2 bâtiments concernés serait implantée dans une partie du parking souterrain.

Il faut se rappeler qu'actuellement le chauffage des appartements de la résidence est assuré par des convecteurs électriques réputés être la technologie la moins efficace et la plus onéreuse. Si l'on ajoute à cela que ces appareils devaient assurer le chauffage de bâtiments dépourvus de toutes isolations, on peut mesurer l'incidence sur le confort mais également sur le pouvoir d'achat des locataires concernés par les deux améliorations prévues désormais dans les travaux de réhabilitation : isolation de l'enveloppe et chauffage collectif. Il faut rappeler à cet égard qu'un

Lors du Conseil d'Administration du 11 février 2022, la présidente a informé les locataires que, dans le cadre des travaux de réhabilitation-résidentialisation

rapport sur les travaux prévus faisait état d'une économie de 60% sur le prix du chauffage du fait de la seule isolation extérieure.

En faisant preuve d'un optimisme raisonnable nous pouvons penser que ces travaux devraient assurer un nouveau bien être aux locataires dès le début de la période de chauffe en octobre 2022.

Certes, l'installation de ce nouveau mode de chauffage va obliger à de gros travaux en appartement habité. Cela ne va pas être sans créer de fortes gênes aux locataires mais nous pouvons penser que l'espoir, la motivation, la solidarité entre locataires et l'aide des services de l'OPH permettront de surmonter ces difficultés.

Pour la CSF-Amiva qui, à plusieurs reprises, a regretté et dénoncé que, jusqu'à aujourd'hui, les travaux de réhabilitation prévus ne prenaient par en compte la modification du dispositif de chauffage, il s'agit d'une bonne nouvelle. A plusieurs reprises les représentants de notre association ont même fait des propositions de solutions innovantes développées par d'autres bailleurs : chauffage solaire, pompe à chaleur ... mais aucune n'a suscité le moindre intérêt de la direction générale. Aujourd'hui le temps n'est plus aux regrets mais à l'espoir de ne pas être une nouvelle fois déçus par une nouvelle promesse qui ne se réaliserait pas.

Des propos scandaleux que la CSF/AMIVA ne peut que dénoncer avec force en soutenant l'action menée par l'Union Sociale de l'Habitat.

L'Union Sociale de l'Habitat, (USY) qui fédère le mouvement HLM, annonce, dans un communiqué publié le 7 février, avoir porté plainte auprès du procureur de la République contre monsieur Eric Zemmour qui a tenu le

jour même dans une interview sur France Inter des propos particulièrement stigmatisants et mensongers à l'égard des organismes HLM et de leurs occupants, propos avec lesquels l'USH est en totale opposition.

En affirmant : « tout le monde sait aujourd'hui, tous les français savent aujourd'hui, sauf peut-être dans ce studio et dans le bureau de Monsieur qui dirige l'Abbé-Pierre (référence au dossier annuel d'Emmaüs sur le logement en France), que les HLM sont des terres d'Islamisation du pays et que tout le monde sait aujourd'hui, surtout les pauvres gens et les braves gens qui sont restés, qui n'ont pu fuir ces HLM devenus des antres à kebabs et à femmes voilées, sans

compter les trafics de drogues. Monsieur Zemmour instrumentalise une nouvelle fois, et une fois de trop, le logement social et les personnes qui y résident pour alimenter ses thèses.

Pour sa part le mouvement HLM rappelle dans un communiqué que : « Depuis 150 ans, les organismes HLM ont accueilli dans le parc social des populations françaises ou étrangères sans discrimination, concourant à faire de la France une terre d'accueil et d'intégration. Les 11 millions de locataires HLM qui vivent dans le parc social, les 80000 salariés et administrateurs qui œuvrent au quotidien pour aider les ménages modestes à faire face à des difficultés économiques et sociales ou de sécurité, sont insultés par les propos de Monsieur Zemmour, qui ne visent qu'à exacerber les tensions de la société à leur encontre. »



Je souhaite soutenir les actions, les positions et les engagements de la CSF-AMIVA en adhérant à l'Association

Mr., Mme, Melle Nom : Prénom :

Rue, Allée : N° :

N° appartement : 93600 Aulnay-sous-bois Date d'entrée à l'OPH d'Aulnay :

Téléphone personnel : Téléphone Portable :

Adresse Mail :

Signature

Montant de l'adhésion annuelle : 20 Euros.

**CSF-Amiva chez Mme Greveldinger Nicole 4 rue Jean Le corbusier 93 600 Aulnay-sous-bois 93600
Téléphone : 06 44 89 38 18 - 06 42 87 00 07**