mmh
meurthe & moselle HABITAT

Défi Propreté

Défi Propreté est une opération initiée en 2013 par meurthe & moselle HABITAT. Un thème récurrent qui touche directement au quotidien les habitants de certains secteurs. L'objectif est de faire respecter l'environnement par le dialogue et des comportements citoyens adaptés, sans stigmatiser. Une démarche qui n'a de sens que si elle est soutenue par les locataires, des partenaires locaux et les personnels de proximité de mmH. Explications et témoignages.

L’intérêt d’une propreté » pour tous

Qui n’a jamais déploré la présence de détritus au bas de son immeuble ? N’a jamais marché dans une déjection canine sur un trottoir ou vu quelqu’un jeter son mégot par la fenêtre ?
Les années passent et les nuisances perdurent comme l’atteste ce cliché d’époque pris à la fin des années 60 sur le quartier de la Californie à Jarville, lieu de la seconde édition de l’opération Défi Propreté.

Ces situations, biens réelles dans le parc immobilier privé et public, nuisent au cadre de vie malgré le travail quotidien d’un personnel dédié à des tâches souvent ingrates.

L’idée de l’opération Défi Propreté n’est pas de stigmatiser les habitants, mais d’expliquer et de sensibiliser au respect du cadre de vie et du personnel qui s’y emploie. En somme, faire valoir auprès de toutes les générations confondues l’intérêt humain, social et financier d’une propreté pour tous !

Et les griefs ne manquent pas face à l’exaspération exprimée par bon nombre : le nettoyage quotidien des parties communes n’est pas toujours respecté, raz-le-bol de la saleté dans la cage d’escalier, des détritus sont jetés par les fenêtres, mon voisin laisse trainer ses sacs sur le palier !

Le comportement des usagers, cause première des incivilités et fait d'une minorité

Pour la seconde fois consécutive, un quartier entier d'habitations gérées par mmH a été investi pendant plusieurs mois. Fort du succès de la précédente édition entreprise dans le quartier Vand'Est à Vandoeuvre avec 400 participants adultes et enfants, « des centaines de locataires ont été rencontrés dans un premier temps chez eux, cette fois-ci dans le quartier de La Californie à Jarville» explique Philippe Moine, responsable du service mission sociale à mmH et pilote de cette opération. Ce quartier a fait l'objet d'une importante rénovation, un tiers des 1000 logements a été démoli et quatre petites résidences construites. « La localisation d'un secteur à prioriser est déterminée en fonction de nuisances constatées et des insatisfactions, notamment de salissures entre deux prestations de nettoyage ».

Un constat majeur : les habitants mettent en évidence le comportement des usagers comme cause première des incivilités.

Philippe Moine
Responsable du service mission sociale à mmH

Dans une société en manque de repères, nos personnels de proximité apportent une présence rassurante. Ils contribuent à un esprit de quartier, d'entrée d'immeuble.

Les réponses apportées par mmH

Elles sont de plusieurs natures pour lutter contre ces incivilités. Concernant le nettoyage, il est réalisé du lundi au vendredi dans le hall d'entrée et les abords de l'immeuble, une fois par semaine pour la cage d'escaliers. Les rythmes de passage sont affichés. Les communes agissent sur les voiries et parkings du quartier. L'office peut intervenir ponctuellement en cas de fortes salissures.

Face à des nuisances constatées, des rappels à l'ordre sont engagés. Si le locataire n'est pas clairement identifié, une affichette de sensibilisation peut être mise en place à l'endroit constaté. L'office effectue également des contrôles de propreté en présence des associations ou amicales de locataires, voire même de certains locataires, afin d'évaluer la qualité du nettoyage et son maintien. Avertissements et actions avec la police municipale peuvent aussi être engagés. Plus généralement, mmH a mis en œuvre des pratiques de prévention, de médiation et de sécurité comme le développement de la vidéosurveillance pour veiller à la tranquillité résidentielle de ses locataires.

Christophe Jagele
Responsable du service Environnement et cadre de vie à mmH

Certains locataires sont insensibles à l'environnement et donc à son respect. Dans ce cas, la tâche peut devenir compliquée, le personnel de nettoyage devant redoubler d'efforts pour maintenir un niveau de propreté acceptable. La solution, si le problème persiste, c'est la sensibilisation.

Personnel de nettoyage et gardiens : un défi quotidien

Faire prendre conscience est un exercice simple et difficile à la fois. Le personnel de proximité a une position stratégique, en première ligne, pas toujours confortable. Patrick Kamoun, historien du logement social et de la vie quotidienne, rend hommage à cette profession en les qualifiant de « premiers gestionnaires de la cité ». Une belle reconnaissance pour ces femmes et hommes qui, pourtant, lorsqu'on les interroge, se qualifient de travailleurs de l'ombre.
70% des 230 salariés de mmH, qui gèrent un patrimoine de 13500 logements sur le département de Meurthe-et-Moselle, travaillent au service de la proximité. 80 personnes sont attachées directement ou indirectement à la propreté et au cadre de vie, dont une dizaine sur le quartier de la Californie.

PAROLES D'AGENTS DE PROXIMITE

Alexandre Theillier
gardien, 10 ans d'ancienneté

Chez certains, la poubelle est placée au centre d'une pièce

Dans les appartements que je visite, chez certains, la poubelle est placée au centre d'une pièce. Il y a toujours plus de chemin à faire de la chaise à la fenêtre que de la chaise à la poubelle. …Les gens, on peut pas trop en parler avec eux de ça. On peut le faire quand ils sont devant le fait accompli. Ils baissent la tête. …Les petits incivilités sont de moins en moins perçues comme telles par ceux qui les commettent. Pour eux, c'est presque normal. …Il faudrait verbaliser, être plus rigoureux. Ce qui me choque le plus, ce sont les crachats ! C'est ce qui se voit le plus.

Rose N'Damba
gardienne, 10 ans d'ancienneté

La propreté, c'est une qualité qu'on a, qu'on doit avoir

On trouve des fruits, de la viande, de l'huile de frites. C'est dangereux. …Salir, c'est un problème de santé. …La propreté, c'est une qualité qu'on a, qu'on doit avoir, chacun de nous dans son corps, dans son appartement, dans sa voiture… comme si on était chez soi.

Christian Noirel
agent de propreté, 20 ans d'ancienneté

Le respect de soi-même

La propreté, c'est déjà le respect de soi-même et puis des locataires. Faut pas oublier que tout ce travail, ça augmente les charges.

Karim Chebli
agent de prévention et de médiation
12 ans d'ancienneté

Faire l'effort !

Ca peut être du mégot, du papier. Ca m'est arrivé de voir un sac de médicaments jeté par la fenêtre. Celui qui fait ça pense pas à la personne qui peut le recevoir sur la tête. Si les locataires vont jusqu'aux containers semi-enterrés, certains ne font pas encore l'effort de mettre le sac dedans.

Grégory Vaillant
gardien, 2 ans d'ancienneté

Le lundi, on a beaucoup de travail

C'est vrai que le lundi on a beaucoup de travail suite au week-end.
Alors je consacre moins de temps à faire autre chose quand je répare les incivilités !

Il y a des choses que les gens disent plus facilement chez eux !
Près de 300 entretiens individuels de trente minutes environ ont été menés par des médiateurs de l'association Réciprocité en formation d'insertion socio-professionnelle. « Il ne s'agit pas de donner des leçons ou dire comment il faut faire » explique Emmanuelle Choubat, sa directrice. Nous avons créé le métier d'agent de prévention et de médiation précise Cécilia Jaeger, directrice générale adjointe à mmH en charge du département patrimoine et clientèle, un nouveau métier instauré en 2013 parmi les trente exercés dans l'entreprise. L'association Réciprocité met en place des activités d'aide sociale depuis de nombreuses années auprès des habitants de l'agglomération nancéienne avec l'appui de salariés en insertion dans le domaine du développement durable.

PAROLES D'HABITANTS

Alexandra
locataire sur le quartier depuis 36ans

L'espoir, c'est les enfants !

Je suis née à la Cali. Autrefois, on faisait chaque année des concours de massifs fleuris entre immeubles. Avant, c'était plus sale à l'extérieur que dans les parties communes. Aujourd'hui, c'est l'inverse. C'est un problème d'éducation et de respect. On peut encore sensibiliser les enfants. Avec les grands, c'est trop tard.

Joseph Jager
locataire
depuis 1976
Secrétaire de la CLCV

Les sensibilités ne sont pas les mêmes selon les individus

Pour ces anonymes qui font des gestes de propreté et qui se désolent parfois, il ne faut pas stigmatiser le problème. Il faut positiver. Il y en aura toujours des incivilités. La source du problème, c'est en partie le rapport de voisinage souvent difficile et qui prend du temps.

Isabelle Voinson
Présidente
de l'association
FLEURS pour le Liban

L'association est installée sur le quartier. On récupère auprès des locataires des béquilles, des boites de compresse, du petit matériel pour handicapés pour les remettre à des associations humanitaires locales ou les envoyer au Bénin, au Moyen-Orient et dix autres pays à travers le monde !

Entretiens à domicile, animations dans le quartier, parcours citoyen et embellissement floral
Si la vraie solution, c'est la responsabilisation des habitants, le Défi Propreté n'a de sens que s'il mobilise un maximum d'habitants, de partenaires associatifs et institutionnels, relais pour porter la bonne parole… et du temps, beaucoup de temps ! Après la première phase des entretiens à domicile qui ont permis de dégager les tendances comportementales des résidents et les raisons des nuisances, des animations thématiques sont organisées dans un esprit pédagogique et festif. « Nous comptons beaucoup sur les échanges pour compléter nos actions avec les associations de quartier investies dans ce dispositif » tient à ajouter Philippe Moine. « Nous avons aussi imaginé une nouvelle étape d'échanges à travers un parcours citoyen où, durant une journée, les habitants sont accueillis dans les différentes structures associatives du quartier pour faire découvrir par exemple l'intérêt du compost, du recyclage, ou donner des conseils pratiques adaptables à la vie quotidienne ».

Interpeler et mobiliser
Planifié sur cinq mois pour donner le temps aux habitants de s'y intéresser et s'investir, le dispositif Défi Propreté vise une prise de conscience collective en interpelant les citoyens. C'est aussi un encouragement à la réappropriation d'un quartier. Une vingtaine de partenaires et les personnels de proximité de mmH sont mobilisés pour aider à la diffusion de l'information et agir par un travail en profondeur. Pour Jean-Paul Cruciani, directeur général de meurthe et moselle Habitat, « cette initiative prend tout son sens dans notre stratégie de qualité de service. Le personnel de proximité est un acteur clé dans la régulation sociale du quartier. C'est un point de repère pour certains, un traducteur entre le bailleur, l'administration, la police… ».

Déroulement de l'action
- 5 février, présentation de l'action aux habitants en présence des partenaires
- Février à avril, entretiens individuels avec les habitants logés dans 420 appartements
- Parcours citoyen : ateliers et animations collectives dans le quartier les mercredi 26 février, mercredi 19 mars, lundi 28 avril (vacances scolaires) et mercredi 28 mai (opération fleurissement sur le quartier).
- 18 juin, restitution aux habitants des actions et bilan de l'opération en présence des partenaires : synthèse des entretiens individuels, spectacles associatifs, animations thématiques, jeux, concours…

A noter que l'opération Défi Propreté est inscrite dans le cadre de la seconde édition de La Semaine Nationale des Hlm qui se déroule du 14 au 22 juin prochain sur le thème 'Construire l'avenir'.

2e SEMAINE NATIONALE DES HLM

Propreté

HUMUS

meurthe & moselle HABITAT
vous présente
Propreté

meurthe & moselle HABITAT
HABITAT

CLCV

ENTRETENIR
CHAUFFER
RADIATEURS
HUMIDITE
PAPIERS
REPARER
AERER
JOINTS
DETRAQUER
DEBOUCHER
AMPOULE

Bâtisseur et Acteur de l'Habitat

Qualité de logements et services certifiés

Les partenaires de l'opération

meurthe & moselle HABITAT
la ville de Jarville
CUGN (Maison de la Propreté)
Les associations Réciprocité, Lecturique, Fil en Aiguille, Fleurs pour le Liban, Cali'graff, Acces et kaléidoscope
CLCV
MJC Jarville Jeunes
Conseil général
La compagnie des arts de la rue La Chose Publique
Jarville Vie et Nature

Votre satisfaction est notre priorité
ENGAGEMENT DE SERVICE
QUALIBAIL
REF. 113
AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

meurthe & moselle HABITAT, 1er organisme d'habitat social lorrain certifié Qualibail. Une qualité de service garantie pour chaque locataire par 13 engagements certifiés, clairs et concrets en matière de confort, sécurité, accueil, conseil et information