

## COMPTE RENDU REUNION NOREVIE - DU 03/12/02

Présents pour NOREVIE

MM LEMOINE, LUCAS, DORDAIN, VEYS + adj. Technique, DAUSQUE, LENOIR,

M VANDERNOOT Nettoyement et espaces verts de la ville.

Brigadier Major DOUTREMEPUICH, Police de proximité.

Association des locataires : MM. FLAHAUT et FALEMPE

## 1) CHAUDIERES

Nous avons dénoncé le changement trop tardif des chaudières et rappelé les difficultés incessantes et exaspérantes que subissent certains locataires en matière de chauffage et d'eau chaude. A la question « y a-t-il une leçon à tirer pour l'avenir ? » M. VEYS responsable technique a répondu qu'il n'y avait pas de leçon à tirer car aucune situation n'est jamais semblable. Pour nous, au contraire, nous espérons pour l'avenir plus de prévoyance et d'intérêt pour les galères vécues par certains locataires qui n'ont plus qu'à subir ou partir. Nous avons, une nouvelle fois dénoncer les défaillances de la société SEGA. Il ressort des réponses, que nous avons eu à grand peine, que la seule solution immédiate soit le « harcèlement » de SEGA par l'intermédiaire de M. LENOIR (03 27 99 65 00 + code client) qui fera intervenir une autre société en cas de besoin. Quant au changement des chaudières, il est reporté à la fin du premier semestre 2003 pour les raisons techniques maintes fois expliquées. Pour notre part nous serons vigilants pour garantir à chaque locataire chauffage et eau chaude cet hiver et dénoncer tout surcoût lié à l'état des chaudières.

## 2) VIDE-ORDURES

Nous avons déploré l'absence d'information précise sur le tri sélectif avant la demande d'accord pour la fermeture des vide-ordures.

Beaucoup de personnes notamment les personnes âgées s'inquiètent des bouleversements dans leurs habitudes et craignent de devoir déposer leurs déchets dans des lieux difficiles.

M. LEMOINE a répondu que le tri des déchets avait pour but de réduire le coût du traitement. Le tri sélectif a été différé dans les immeubles collectifs à cause des mesures spécifiques que cela nécessite. Déjà actuellement beaucoup de déchets volumineux doivent être descendus donc cela ne changera pas grand chose. Les emplacements de dépôt ne seront pas établis en sous-sol mais dans les entrées (où ??) Sauf certaines situations qui nécessiteront un emplacement extérieur.

Quant à la demande de l'association qui souhaite recevoir un dossier d'information avant toute demande d'accord collectif, il est fait remarquer qu'en général les accords collectifs font suite à une demande des locataires et que le cas présent est exceptionnel.

## GARDIENS

Application du décret du 28 dec. 2001 (1 gardien pour 100 logements) :

Nous avons déploré l'absence de véritable concertation locale contrairement aux recommandations du décret.

M. LUCAS nous a répondu que la concertation avait lieu au sein des organismes prévu à cet effet et de citer le Conseil d'Administration où siègent 2 représentants des locataires, la Commission Mixte où siègent des représentants des résidences (sauf Bourseul NDLR), La Commission de Concertation Locative qui serait prochainement remplacée par une Conférence des Présidents à laquelle le Président de l'Association serait convié. NOREVIE ne souhaite pas une concertation au niveau local.

Les agents de services seront bien promus « gardiens d'immeubles »(soit actuellement : 4 personnes équivalent à 3 temps pleins) et seront formés

Quant aux questions posées : Quelle formation vont-ils recevoir ? - Comment va être évalué leur travail de surveillance ? - La charge de travail actuelle permet-elle ces nouvelles tâches alors que certaines prestations (de nettoyage, notamment) ne sont pas jugées satisfaisantes au regard des charges supportées par les locataires ? - elles demeurent sans réponses. Ce qui est sûr c'est que les points forts que nous avons soulevés :

- L'interdiction des entrées aux lycéens le midi,
- L'interdiction de l'occupation des entrées le soir,
- L'interdiction de l'accès du parking C. Guérin aux non-résidents,

ne sont pas pris en compte. Cette surveillance concerne aussi bien les contrevenants extérieurs que les résidents complaisants qui encouragent ces pratiques et devraient être rappelés à l'ordre.

NOREVIE table également sur la tiédeur du nouveau Ministre du Logement, Gilles de Robien qui serait favorable à un gel de l'application du décret (? ?). Quant au système VIGIK (badges électroniques) qui semble porter tous les espoirs du bailleur, il est déjà disqualifié puisque l'entrée 100 Edison qui en est équipé est justement celle qui attire les rassemblements.

Pour nous le gardiennage n'est pas une fin en soit mais un moyen stratégique pour lutter contre les nuisances et le mal vivre. Nous continuerons notre action dans ce sens avec détermination et esprit de dialogue.

### 3) CIRCULATION

Nous regrettons l'absence à cette réunion d'un représentant du service de la voirie qui devait nous informer des résultats de l'enquête municipale.

Nous sommes contre une fermeture totale de l'allée de Harrow : accès des secours et véhicules sanitaires, livraisons, déménagements, personnes à mobilité réduite.

Nous demandons un arrêté municipal permettant à la police de verbaliser le stationnement abusif (hors dépose rapide et près des immeubles) et la vitesse excessive des voitures et des deux roues.

### 4) PARKING Camille Guérin

Nous avons pris connaissance de l'évaluation du coût d'aménagement de l'accès du parking pour le rendre privatif au regard du Code de la Route.

Ces mesures répondent à notre attente, toutefois, la répercussion intégrale du coût sur les locataires nous paraît inéquitable. Nous souhaitons une participation du bailleur au titre de première installation et pour le plus apporté au standing de la résidence, une répartition à part égale nous semble plus équitable.

Nous souhaitons également être associés à la distribution des badges.

NOREVIE considère cet aménagement comme une amélioration donc à la charge des locataires. Le bailleur propose deux options :

1) La privatisation totale par la location des emplacements et la pose d'une barrière automatique avec badge.

2) La solution élaborée avec l'association avec pose d'une barrière à deux vantaux délimitant l'accès privé, pose d'un panneau d'interdiction aux non-résidents, distribution de badge sur présentation de la carte grise. Cette dernière solution est estimée à 2570,22 € soit 8,54 € par logement une fois pour toute.

La première option ne permet pas d'atteindre l'objectif initial de libérer des places de stationnement afin de mieux interdire le stationnement dans les allées intérieures. Quel sera le prix de la location ? Le nombre d'emplacements libres en sous-sol démontre un manque d'empressement des locataires pour payer le parking. Nous risquons d'avoir un parking payant à moitié vide et la tentation de stationnement sauvage au centre de la résidence. Ce serait un formidable retour en arrière. Le choix entre la répression policière et le manque de place renforcerait le malaise et ne constituerait pas une solution durable.

La seconde option permettrait d'isoler les voitures étrangères à la résidence grâce aux autocollants, à la mise en conformité avec le code de la route et à un panneau d'information visible. L'objectif principal étant de libérer suffisamment de places pour permettre à chaque résident de trouver un stationnement gratuit. Une seule réserve : la répercussion intégrale sur les locataires.

Un accord collectif sur l'une ou l'autre solution sera proposé. L'association des locataires prendra position et en informera les résidents.

### 5) ENVIRONNEMENT - PROPRETE

#### NETTOYAGE :

Question : Les résidents se plaignent de la prestation de nettoyage collectif par rapport aux charges payées.

M. LEMOINE intervient pour nous informer que des contrôles sont effectués régulièrement selon des critères précis et une note est attribuée. Le dernier contrôle a donné 7/10 ce qui est une moyenne satisfaisante. Il rappelle qu'une augmentation de 10% de la prestation représente 2€ par mois de charge en plus.

Question : Certains locataires n'effectuent toujours pas leurs obligations de nettoyage, les pénalités sont-elles encore appliquées ?

M. LENOIR s'étonne de cette question, il rappelle que des visites sont effectuées et éventuellement les prestations réalisées par l'agent de service sont facturées aux locataires défaillants sur la base d'une demi-heure de travail.

#### ENTRETIEN DES ESPACES PUBLICS

- Nous avons constaté une nette augmentation des débris dans la résidence et abords immédiats.

- L'occupation des abords par les lycéens, les reliefs laissés par les groupes le soir, nécessitent un traitement plus approprié du problème.

- L'absence de poubelles à certains endroits est un facteur aggravant.

Nous avons pris contact avec M. VANDERNOOT en préparation de la réunion, et une visite du site avait eu lieu. Rapidement des travaux ont été entrepris. Lors de la réunion M. VANDERNOOT a expliqué les difficultés rencontrées pour l'entretien des espaces verts notamment le manque d'effectif : sur 27 emplois prévus 5 ne sont pas comblés et personnes sont en longue maladie. D'autre part des véhicules balais sont en panne. Les rejets d'ordures dans les buissons, les plantations piétinées amèneront des arrachages et le remplacement par du gazon. Des poubelles ont été demandées mais seront-elles utilisées ?

Nous avons remercié M. VANDERNOOT pour la diligence avec laquelle il avait répondu à notre appel et les travaux réalisés malgré la pénurie de personnel et de moyens.

#### 6) POLICE DE PROXIMITE

L'occupation du hall d'entrée 100 EDISON par des groupes de jeunes a repris avec le mauvais temps. Nous avons déjà abordé cette question lors du débat sur le gardiennage plus haut.

Le Brigadier Major DOUTREMEPUICH, responsable du secteur Douai Ouest de la Police de proximité a apporté son témoignage sur le sujet. Des interventions ont été effectuées mais l'entrée avait été vidée. Ailleurs des contrôles d'identité ont aussi été effectués. Il est indispensable que les résidents collaborent et fasse appel aux forces de police chaque fois que cela est nécessaire. Le numéro a été rappelé : 03 27 92 38 78 (secteur Douai Ouest).

Il a été aussi signalé que des personnes non-résidentes pouvaient facilement s'introduire dans les entrées grâce à la complaisance ou la négligence de certains locataires. Ils mettent leur sécurité et celle de leurs voisins en péril et cela devrait constituer un manquement au contrat de location qui devrait entraîner un rappel à l'ordre. Ceci est valable aussi à propos des lycéens le midi.

#### 7) CHARGES LOCATIVES

Gros travaux à la charge des locataires :

Par exemple travaux sur volets roulants ou portes de garages conséquence d'une usure normale. La facture, souvent conséquente, est répercutée en totalité sur le dernier locataire même nouvel arrivant. Qui vérifie la conformité de ces travaux, devis, réception ? Des locataires ont pu témoigner de leur expérience et plusieurs leçons sont à tirer : Bien vérifier la conformité des indications figurant sur le document présenté par le technicien, à l'issue des travaux, avec ce qui a réellement été fait : temps de travail, pièces changées, etc. Exiger un double lisible.

En ce qui concerne l'aspect « loterie » des réparations lourdes, NOREVIE nous renvoie à la mise en place à une date indéterminée d'un contrat multiservice qui éviterait les surprises. Ce système est en cours d'expérimentation dans certaines résidences. ( et semble donner satisfaction)

Nous avons dénoncé l'état général des interphones avec des pannes fréquentes et des interventions répétées. Un contrat d'entretien est à l'étude afin de répondre à ce problème.

Petits travaux effectués par des entreprises entraînant des factures lourdes. NOREVIE admet ce phénomène sans apporter de solutions concrètes.

Commentaires de l'Association :

Cette réunion a démontré, si nécessaire, la contradiction entre la logique gestionnaire du bailleur NOREVIE et les aspirations légitimes des résidents : tranquillité, sécurité, maîtrise des charges locatives. Face à nous, nous avons trouvé des personnes mandatées pour imposer une politique commerciale qui n'a pas grand chose à voir avec des préoccupations sociales. Ceux qui vivent dans nos immeubles ont des revenus modestes, les fins de mois sont serrées, voir difficiles. Avoir un chauffage en état de marche, pouvoir rentrer dans son immeuble sans crainte, garer sa voiture sans difficulté, savoir ses enfants en sécurité dans la résidence, souhaiter un environnement propre et entretenu sans faire grimper la quittance de loyer n'est ce pas là une aspiration légitime ? Loin de baisser les bras, l'Association des Locataires poursuivra son action pour faire respecter les droits élémentaires des résidents et pour une autre conception de logement social plus proche de leurs préoccupations quotidiennes.