



COMPTE-RENDU

Réunion NOREVIE-LOCATAIRES du 09 décembre 2003

1) Parkings.

Après la pose des panneaux et le marquage au sol, la situation s'était améliorée mais comme nous le redoutions, l'effet se dissipe et les extérieurs reviennent peu à peu.

Il est urgent de mettre en place les vignettes et les contrôles.

Le marquage au sol n'a pas été fait à l'arrière du bâtiment Edison.

Réponse : le marquage au sol manquant à l'arrière d'Edison va être réalisé.

Les vignettes de pare-brise sont commandées elles devraient être disponibles début 2004.

Reste le problème de la distribution et des contrôles ?.

Réponse de l'A.L. : des propositions ont été faites pour débloquer la situation face au refus de NOREVIE de prendre en charge la distribution et les contrôles. Elle demande la collaboration de NOREVIE pour mettre en place le dispositif : permanences pour la distribution, caution pour les contrôles après mise place des vignettes.

Quels recours en cas de mauvaise volonté éventuelle de non-résidents ?

M. Le Brigadier Chef CORDONNIER, O.P. au commissariat de Douai fait remarquer qu'il existe un vide juridique pour sanctionner les stationnements non autorisés sur un parking privé. La réquisition permanente à la demande de NOREVIE ou de l'Association peut être une solution.

Nos commentaires : Nous sommes heureux de voir le dossier évoluer favorablement. La distribution de vignettes et les contrôles permettra de franchir une nouvelle étape en clarifiant la provenance des véhicules. Il sera nécessaire d'obtenir une étroite collaboration entre le bailleur propriétaire, l'association et les usagers résidents. Pour notre part, rien ne sera fait dans la précipitation.

2) Chaudières.

Après la pose des nouvelles chaudières des difficultés sont apparues à la mise en route.

La SEGA emploie du personnel sous formé et peu soigneux (chaudières non remontées, pièces manquantes etc.). Nous demandons le choix d'une autre société, en fonction de sa compétence.

Les chaudières des autres bâtiments arrivent aussi en fin de vie. elles sont obsolètes et coûteuses en eau et en gaz nous demandons leur remplacement.

Réponse : L'étude du chantier de changement de chaudières, compte tenu de sa complexité, a été confié à un Bureau d'études. Malgré cela des problèmes sont apparus à la mise en route. Les dispositifs de sécurité des nouvelles chaudières sont plus sensibles. Ils se déclenchent plus facilement notamment en cas de mauvais tirage. Nous envisageons la pose d'extracteurs dans les prochaines semaines.

Le contrat de la SEGA se termine fin 2004. Un nouvel appel d'offre sera lancé. C'est le moins disant (moins cher) qui sera retenu. Il faut savoir qu'en cas de changement de société celle-ci est tenue par la loi de reprendre le personnel précédent.

Pour l'instant il n'est pas prévu de changer les autres chaudières avec lesquelles il n'y a pas de problèmes particuliers.

Nos commentaires : Nous sommes heureux de voir que les problèmes rencontrés par certains résidents avec leur nouvelle chaudière soit pris au sérieux après de multiples démarches de leur part.

Quand à la société SEGA, il est facile d'obtenir des contrats à bas prix en employant du personnel non formé notamment lors d'un changement de constructeur.

Nous demandons que le cahier des charges lors de l'appel d'offre soit plus contraignant dans le domaine de la qualification du personnel et que la réputation des sociétés candidates soit prise en compte. Un mauvais service est toujours trop cher.

3) « Relations clientèles ».

Les locataires ont besoin de contacts directs lorsqu'ils rencontrent des difficultés.

Les permanences ont été réduites depuis mars 2001 à 3 heures par semaine au lieu de 10. Les absences du RA ne sont pas remplacées.

Le « Centre de Relations Clientèles » mis en place, paraît-il, pour améliorer les contacts, ne répond pas aux attentes des locataires. Il éloigne les responsables des locataires. Lorsqu'un problème nécessite plusieurs appels on ne tombe jamais sur la même interlocutrice et aucun lien n'est fait avec les interventions précédentes.

Au plan associatif il est impossible de joindre les secrétariats des responsables afin d'obtenir des informations ou les suites d'un courrier.

Nous demandons une autre politique de « relations clientèles ».

Réponse : Le Centre de Relations Clientèles permet de gagner en temps et en efficacité et nous n'acceptons pas les accusations d'éloignement des responsables par rapport au locataires.

Quant aux permanences elles devaient disparaître avec la mise en place du CRC et nous les avons maintenues.

M.LENOIR intervient pour rappeler qu'il est toujours possible de le joindre en dehors des permanences par le CRC ou par un courrier dans la boîte du bureau.

Nos commentaires : Nous maintenons notre analyse sur la politique de relations clientèle. Tous les résidents sont loin de partager l'autosatisfaction des cadres NOREVIE. Nous sommes persuadés que la disparition de toute présence humaine comme les gardiens est à la base du développement de la délinquance dans les entrées et du sentiment d'insécurité. L'objectif recherché étant bien sûr la recherche du profit au détriment du bien être des résidents.

4) Police.

« Article L126-1 du CODE DE LA CONSTRUCTION ET DE L'HABITATION

(Loi n° 95-73 du 21 janvier 1995 art. 12 Journal Officiel du 24 janvier 1995)

(Loi n° 2001-1062 du 15 novembre 2001 art. 51 Journal Officiel du 16 novembre 2001)

Les propriétaires ou exploitants d'immeubles à usage d'habitation ou leurs représentants peuvent accorder à la police et à la gendarmerie nationales ainsi, le cas échéant, qu'à la police municipale une autorisation permanente de pénétrer dans les parties communes de ces immeubles. »

Quels sont les dispositions en vigueur dans ce domaine ?

Réponse : NOREVIE autorise la Police à pénétrer dans les immeubles.

M. CORDONNIER intervient pour proposer de donner à la Police des badges pour pénétrer là où VIGIK a été installé. Il insiste pour que les résidents appellent la Police au 17 en cas de problème. Il regrette que les gens aient peur d'appeler en craignant des représailles auxquelles il ne croit pas trop.

Nos commentaires : Il est cocasse de voir les loubards pénétrer plus facilement dans les entrées que les policiers. Nous nous informerons des suites données à cette demande. Il est vital que les résidents qui constatent des intrusions dans leur immeuble se regroupent pour signifier sans agressivité aux intrus de sortir et d'appeler la police par le 17. Une plainte est nécessaire pour demander le remboursement des dégâts par l'assurance de NOREVIE (ex boîtes aux lettres).

5) Lycéens.

Avec le retour du mauvais temps, le problème des lycéens dans les entrées se pose à nouveau. Des dégradations ont déjà été perpétrées. Il est nécessaire de sensibiliser les locataires sur les conséquences d'une complaisance envers les squatters et de revoir la surveillance.

Réponse : Les locataires seront sensibilisés et un affichage sera apposé sur les portes. Il n'est plus question de gardiennage le midi.

Nos commentaires : NOREVIE s'en tire à bon compte sachant qu'on ne peut contrôler chaque locataire dans l'intimité de son logement s'il déclenche la porte d'entrée. Un gardiennage rigoureux est la seule solution efficace.

6) Espaces verts NOREVIE (à la charge des locataires).

Le travail effectué par l'APNID n'est pas suffisamment contrôlé.

Nous voudrions connaître les termes exacts de ce contrat.

En 2003 il a été facturé le même nombre de tontes qu'en 2002 alors que seules 2 tontes ont été réalisées : une fin mai et une autre en septembre.

Réponse : Nous sommes conscients des difficultés rencontrées avec l'APNID qui est une entreprise d'insertion et sont encadrement change souvent.

Nos commentaires : Nous refuserons la facture 2003 lors du contrôle des charges en juillet 2004.

7) Résultats de la consultation « VIGIK ».

Nous souhaitons connaître les résultats de la consultation qui devait se terminer le 10 novembre.

Réponse : Le nombre de réponse n'est pas suffisant et nous relançons la consultation avec des explication complémentaires.

Nos commentaires : Nous refusons la notions de responsabilité collective qui est illégale. Comme le fait de refaire une consultation qui n'a pas donné satisfaction à l'une des parties. Nous allons engager tous recours possibles.

Prochaine réunion NOREVIE - LOCATAIRES le mardi 6 avril 2004 à 17heures