



COMPTE-RENDU

De la réunion NOREVIE-LOCATAIRES du 09 novembre 2004

1 - Compte rendu de la réunion du 06/04/2004.

Le compte rendu nous parvient trop tardivement soit 6 mois plus tard, quinze jours avant la réunion suivante. Nous demandons un compte rendu dans les semaines qui suivent la réunion. Pourquoi ? Nous voulons vérifier comment Norévie a interprété et retranscrit nos paroles. Nous voulons aussi le faire pour les propos tenus par Norévie. Nous constatons souvent que ces réponses s'édulcorent avec le temps et deviennent moins précises.

Nous voulons que nos propositions soient examinées dans un délai raisonnable et qu'éventuellement des contre propositions soient faites mais pas 6 mois après.

D'autre part, des propos ne sont pas repris ou des informations se révèlent inexactes :

Il avait été conclu que les vignettes seraient réapprovisionnées au fur et à mesure des besoins, cela n'est pas repris.

Les portes d'entrée 700 et 1000 Bell seraient retournées avant la fin de l'année, cela n'est toujours pas fait.

Il est écrit que la police a accès aux immeuble depuis 13 ans. Par contre il a été dit en réunion : « Pas d'accès permanent mais seulement lors d'action concertées. »

Le 09/12/03: Les chaudières Lumière et Edison ne seront pas remplacées. En juin, visite de la société FIDON, les chaudières seront remplacées en octobre.

Réponse : Les vignettes seront réapprovisionnées, elles sont en cours d'impression.

Les portes 700 et 1000 sont budgétisées, elles seront bien retournées prochainement.

La police peut rentrer dans les immeubles, elle dispose de passe - Ptt. Lors de l'appel, il faut le préciser.

Pour le changement de chaudière la décision n'avait pas encore été prise en décembre 2003.

Nos commentaires : Nous espérons avoir été entendu sur le délai de rédaction du compte rendu. Nous nous réjouissons que l'accès de la Police aux entrées soit facilité. Il ne faudrait pas que les délinquants s'introduisent plus facilement qu'elle dans nos immeubles.

2- Sécurité et tranquillité

Nous avons profité de la présence de deux représentants du commissariat de Douai, secteur Douai Est -Ouest, MM Bernoville et Langrenet pour faire le point de l'action de la Police dans nos résidences. Nous avons déploré le changement fréquent d'interlocuteur au commissariat et la réduction des rondes dans notre secteur. Les policiers sont conscients de ce problème et feront remonter nos remarques à leur hiérarchie.

- Occupations des entrées.

- Nous avons informé l'assistance qu'en réponse à notre courrier, M. Vernier confirme que ce problème concerne conjointement la ville et Norévie et qu'il importe qu'une solution doit être trouvée en concertation avec l'association.

- Nous demandons que les attroupements et les pique-niques soient interdits dans tous les lieux privés dont le nettoyage et l'entretien courant sont à la charge des locataires. Cela englobe les porches et les plantations immédiates.

- Nous demandons la pose de panneaux informant de cette interdiction et les moyens de la faire respecter. Surveillance humaine, rondes de police.

Réponse : Norévie pense qu'il n'est pas possible d'interdire le passage sous les porches. Elle rappelle que lors de la précédente expérience de surveillance, les locataires payaient 1,5€ par mois. Elle va contacter la société de surveillance pour

avoir des données actualisées. Si la surveillance humaine est à l'étude, le terme vigile n'est pas adapté au contexte, il vaut mieux parler d'éducateur de rue ou d'agent d'ambiance.

Etes vous prêts à soutenir l'orientation proposée par le Maire ?

Réponse : Nous attendons la réponse de notre Direction à la lettre du Maire.

Nos commentaires : Nous nous réjouissons que la question de la surveillance humaine ne soit plus un sujet de blocage. Pour les locataires c'est le seul moyen efficace de lutter contre les incivilités et les intrusions. Cette mesure avait été acceptée par accord collectif par la majorité des locataires et à la suite de pétitions de locataires. Nous déplorons qu'elle ait été supprimée unilatéralement par le bailleur. Nous attendons beaucoup de cette concertation tripartite Mairie, Norévie, association pour faire avancer la recherche d'une solution.

3- Espaces verts

Dans ce domaine, tous les résidents ne sont pas traités sur un pied d'égalité. Certains doivent payer des charges d'entretien d'espaces verts et d'autres bénéficient d'un service de la ville. Le Maire nous a informé qu'une réunion allait se tenir le 19 novembre. Quelles seront les propositions de Norévie ?

Réponse : Il s'agit d'une remise à plat de la répartition des espaces verts pour l'ensemble du patrimoine sur Douai et pas seulement Bourseul. Nous vous tiendrons au courant des résultats.

On voit de plus en plus le personnel d'entretien ramasser les papiers autour des résidences alors que cette tâche était auparavant effectuée par la ville.

Réponse : Il s'agit de faire face à un désengagement de la ville dans ce domaine. Les papiers qui traînent ne viennent pas tous des lycéens, ils sont aussi apportés par le vent et les prospectus. Le volume des prospectus est très important (environ 2 conteneurs par semaine).

4- Charges locatives

Nous demandons la communication des contrats qui régissent les prestations facturées aux locataires, annuellement, ou selon un forfait mensuel. La loi oblige le bailleur à fournir tous les justificatifs des charges récupérées.

Nous invoquons les termes de l'article 23 de la loi du 6 juillet 1989 qui oblige le bailleur à présenter tous les justificatifs des charges récupérées et l'article 1315 du code civil disant que « celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver »

Nous n'avons actuellement aucun moyen de vérifier la conformité des prestations facturées. Nous sommes donc en droit de refuser ces factures.

Réponse : Il n'est pas prévu de communiquer le contenu des contrats. Vous pouvez consulter les factures.

Nos commentaires : Norévie ne respecte pas la loi. Les contrats sont aussi des justificatifs nécessaires pour évaluer si une facture correspond à la prestation prévue.

Deux exemples :

- Nous évoquons le cas de l'APNID société chargée en 2003 des Espaces verts Lumière et Edison : Avec seulement deux tontes pour la saison nous affirmons que la prestation n'a pas été satisfaisante et nous rejetons les factures.

Dans le compte rendu de la réunion du 06/04 déjà en réponse sur ce sujet : « Norévie indique pour sa part que si 2 tailles seulement sont nécessaires, il n'est pas judicieux de passer un contrat plus onéreux pour obtenir plus de passage pour tondre ». Le locataire paye

pour un entretien d'une pelouse toute la saison. Il doit savoir à quelle prestation correspond la somme demandée pour juger de sa qualité.

Réponse : (Les représentants Norévie sont restés discrets sur ce sujet.)

- SEGA : Nous avons rappelé notre position sur cette société : En décembre 2003 on nous dit le contrat SEGA se termine fin 2004 alors qu'il se terminait au 31/12/03. En Mai 2004 on nous dit que le contrat a été prolongé 1 an à l'essai (quel essai ?).

SEGA est tenue de donner un double de son bon d'intervention. Fin 2004 elle ne le fait toujours pas. Quelle sont les termes de son contrat ? Nous nous opposons au renouvellement du contrat de SEGA en 2005.

Réponse : Le contrat SEGA ne sera pas renouvelé en 2005. Nous allons mettre en place un contrat global multiservices qui englobera l'entretien des chaudières, la robinetterie et des réparations locatives (Lors des changement de locataires nous constatons que les réparations locatives ne sont pas effectuées). Le montant serait d'environ 14,50€. Le système sera à l'essai pour un an. Au bout de cette période les locataires seront consultés.

Nos commentaires : Nous exprimons les plus sérieuses réserves sur le multiservice qui aboutit (comme vigik) à une augmentation des charges locatives. Les expériences vécues dans d'autres résidences Norévie ne sont pas rassurantes. Avec la CNL, nous mènerons campagne pour que l'information soit la plus complète possible afin que les locataires puissent juger en connaissance de cause et ne soient pas une fois de plus les dindons de la farce.

5- Nettoyages des parties communes

- Un suivi du nettoyage des parties communes avait été entrepris après la réunion du 20 mai 2003. Il n'a pas survécu à l'année 2003...

Nous demandons l'utilisation de produits parfumés afin d'accentuer la sensation de propreté.

- De même, lors de la réunion du 6 avril nous avons soulevé le problème du nettoyage des paliers et escaliers. Une étude devait être faite sur le nettoyage des escaliers. Lors de la réunion du 06/04 une fourchette de 4 à 10€ a été avancée et une étude plus poussée devait être faite. Dans le compte rendu n'apparaît qu' « un rapide calcul approximatif à 10€ ». Ce sujet mérite mieux.

Comment Norévie entend concilier le nettoyage par les locataires et le manque de moyens de surveillance ?

Réponse : Pour les parties communes, le personnel a été briffé suite aux interventions évoquées plus haut. Le personnel n'intervient que pour l'entretien courant. En cas de nécessité de nettoyage plus poussé, il est fait appel à une entreprise spécialisée. En 2005 le contrat de fournitures comprendra un produit sur odorant.

Pour les escaliers et paliers, en janvier 2005, les contrôles seront renforcés et une société de nettoyage interviendra pour se substituer aux locataires défaillants et la prestation leur sera facturée. Certaines entrées feront l'objet d'une surveillance particulière.

Nos commentaires : Nous jugerons aux résultats cette annonce d'une meilleure surveillance de la propreté des parties communes. Il y va de la qualité de notre cadre de vie et nous ne pouvons cautionner la négligence de certains locataires peu soucieux du bien d'autrui.

6- Questions ouvertes des participants.

- Q : Certaines fenêtres anciennes n'ont toujours pas été changées.

R : Le changement des fenêtre n'est pas systématique, des priorités sont définies selon l'état.

- Q : J'occupe mon appartement depuis décembre 82, je souhaite changer mon revêtement de sol.

R : Une proposition vous sera envoyée. La participation de Norévie est proportionnelle à l'ancienneté du locataire.

- Q : Il existe un passage piéton à l'angle Ribot - Guérin pour pénétrer sur le parking Norévie. Ce passage est souvent occupé par des voitures. Serait-il possible de le matérialiser par des zébras ?

R : La proposition sera étudiée.

- Q : Des voitures « ventouses » occupent des places en permanence sans être répertoriées. Norévie peut-elle intervenir ?

R : Norévie n'interviendra pas, s'il s'agit de locataires. Nous agissons sur les épaves.

- Q : Les extincteurs sont enfermés dans des armoires à ouvrir avec un tournevis. Cela est-il conforme à la réglementation ?

R : L'obligation de la présence d'extincteurs dans les immeubles est spécifique au département du Nord. Ils sont souvent vandalisés. Les emplacements sont indiqués par une affichette. La réglementation est respectée.

La prochaine réunion est prévue le mardi 12 avril 2005 à 17h

Le rapporteur : P. FLAHAUT