



COMPTE-RENDU



De la réunion NOREVIE - LOCATAIRES du 14/04/2005

1) OCCUPATIONS DES ENTRES.

Nous avons prévu de faire le point des interventions de la Police dans nos résidences, malheureusement aucun représentant du commissariat n'était présent malgré une invitation conjointe de nous-même et de Norévie. Le bailleur a répété que la Police avait l'autorisation de pénétrer dans les immeubles et que des passes leur avaient été distribués.

Lors de la réunion du 9/11/04, nous avons demandé à connaître la réponse de NOREVIE au courrier de M. Vernier, dans lequel celui-ci considère que ce problème concerne conjointement la Ville et NOREVIE et qu'une solution doit être trouvée en concertation avec l'association.

Réponse : Norévie ne voit pas ce que la ville pourrait apporter de plus dans la recherche de solution. Norévie existait bien avant votre association et n'a pas attendu pour intervenir auprès des parties intéressées. Certains jeunes veulent manger hors de la surveillance du lycée. Mettre en place un surveillant aura un coût pour les locataires et il faudra un nouvel accord collectif. Nous avons également proposé le système Vigik pour sécuriser les entrées mais il a été refusé par les locataires.

Nos commentaires : Visiblement Norévie ne souhaite pas de concertation avec la ville et l'association. Nous avons rappelé que les locataires ne pouvaient supporter seuls les conséquences de la proximité des lycées. Déjà lors de la dernière réunion nous avons demandé à connaître le coût de la présence d'un surveillant, l'affaire est encore reportée mais nous ne nous résignerons pas. Quant à Vigik, nous avons rappeler la position que nous avons défendue en 2003. Nous ne voulons pas de clause de responsabilité collective qui nous laisserait sans recours en cas de litige. L'enjeu financier est important, il faut s'attendre à ce que Norévie revienne à la charge un jour ou l'autre, nous serons vigilants. De plus, Vigik a prouvé, là où il a été installé dans la résidence, qu'il n'était pas déterminant pour lutter contre les intrusions des bandes. Le bon état des mécanismes de fermeture et la fermeté des locataires sont plus efficaces associés à la présence d'un surveillant mandaté. Norévie reconnaît que les porches sont aussi des lieux privés. A ce titre les regroupements de personnes extérieures ne devraient pas être tolérés. Reste à le faire appliquer.

2) NETTOYAGE DES PARTIES COMMUNES.

Nettoyage des halls : Nous nous proposons de faire le point, à chaque réunion, du nettoyage des halls d'entrées. Des intervenants ont cité des situations qui prouvent que le ménage n'est pas toujours fait sérieusement : taches et traces de saleté visibles plus d'une semaine, sol restant mouillé après lavage.

Réponse : Pour Norévie, les halls ne sont pas toujours sales. Ils sont lavés deux fois par semaine. Le personnel est briffé régulièrement et des remarques sont faites. Nous avons expérimenté un tour du personnel sur plusieurs résidences et cela semble donner des résultats. Nous avons également acheté du nouveau matériel (presse serpillières), plus performant, pour faciliter le travail de séchage sans fatigue supplémentaire.

Paliers et escaliers : Des locataires se plaignent d'avoir des pénalités injustifiées notamment lorsqu'ils sont pénalisés en début de période. Les pénalités sont aveugles et touchent trop de locataires qui respectent leur tour alors que d'autres ne sont jamais inquiétés et que des paliers restent sales de longues périodes

Réponse : Norévie rappelle qu'elle a mis en place une nouvelle organisation pour assurer le nettoyage des paliers au 1^{er} janvier 2005. Le contrat de location prévoit le nettoyage des paliers par les locataires. Pour les locataires défaillants une pénalité est prévue et le travail est effectué par une société de nettoyage. Depuis le début de l'année 29 pénalités ont été infligées. Des interventions ont été faites après appel de locataires signalant que leur palier était sale avant leur tour.

Nos commentaires : La propreté des entrées et parties communes de nos résidences doit être la priorité de tous pour préserver un cadre agréable à vivre. Si la situation devait continuer à se dégrader elle pourrait amener certains à partir et peut être favoriser l'arrivée d'autres encore plus négligents. Nous en subissons tous les conséquences. C'est un travail de longue haleine et nous ne nous résignerons pas.

3) ELECTRICITE

Eclairage permanent : Nous avons demandé si Norévie avait mesuré les conséquences de l'éclairage permanent des entrées sur la consommation électrique. Des intervenants ont appuyé la demande en signalant qu'il était dommage de voir des entrées bien éclairées par le jour avec les lampes allumées : il faudrait un système de cellules comme pour l'éclairage extérieur.

Réponse : L'objectif est la sécurité. Il a été posé des ampoules basse tension dont la consommation est beaucoup plus faible que les ampoules normales. De plus elles durent plus longtemps et évitent l'entretien d'une minuterie et l'arrêt de la dégradation des boutons poussoirs. Nous allons surveiller la consommation cette année et nous verrons alors pour modifier le système et envisager un système mixte bouton et cellule.

Nos commentaires : Nous ferons le point lors de la réunion de novembre.

Anomalies de consommation d'électricité parties communes : En comparant les chiffres de consommation d'électricité des parties communes des entrées 100 Edison et 300-400 Lumière nous avons constaté une consommation disproportionnée par rapport à l'entrée 200 Lumière de caractéristiques semblables.

Bâtiment	Entrée	Log.	Surf. Hab. en m ²	2000 €	2001 €	2002 €	2003			
							Abonnement.	Conso	€/kw	Facturé €
EDISON	1003	16	1221	1593,78	1619,34	1551,47	133,17€	8066 kw	0,1259	1105,17
LUMIERE	2003	17	1214	647,64	649,65	679,38	57,79€	3624 kw	0,1251	492.42
LUMIERE	3003 + 4003	17	1147				133,17€	4065 kw	0,1779	812.75

D'une part l'abonnement est basé sur une puissance de 18 kw pour 9 kw pour E 200 ce qui induit un prix d'abonnement plus cher sans installations particulières par rapport à E 200. D'autre part pour l'entrée 100 Edison, nous avons constaté lors du dernier contrôle des charges qu'il n'y avait pas de compteur séparé pour le local du personnel d'entretien au rez-de-chaussée. La consommation d'électricité est donc payée par les locataires.

Réponse : Nous avons pris connaissance de ce problème. Nous allons voir ce qu'il est possible de faire pour l'abonnement à 18 kw. Pour le local de service nous allons rechercher une solution. Dans un premier temps nous envisageons de ristourner une part de la consommation électrique en attendant une solution plus durable.

Nos commentaires : Seul un travail collectif a permis de mettre en évidence cette anomalie. Nous allons informer les locataires de cette entrée afin qu'ils nous soutiennent dans nos interventions.

Consommation électrique des ballons d'eau chaude : Les locataires qui dispose d'un ballon tampon depuis le changement de chaudières s'inquiète de la consommation électrique.

Réponse : Les ballons sont branchés sur l'électricité des parties communes. Pour 2004 nous n'avons pas trouvé une consommation anormalement élevée.

Nos commentaires : Nous apprenons que les ballons sont branchés sur le circuit commun. Nous suivront attentivement l'évolution de la consommation.

4) ESPACES VERTS

Etat des discussions avec la ville : Nous avons renouvelé notre demande d'une égalité de traitement en matière d'espaces verts. Les bâtiments Lumière et Edison paient l'entretien de leurs espaces verts (tonte de pelouses) contrairement aux autres bâtiments.

Réponse : La ville entretient certains espaces verts de l'emprise Norévie. Les discussions continuent, une réunion est encore prévue prochainement en mai.

Nos commentaires : L'entretien des espaces verts par la ville de Douai est bien fait. Lorsqu'il s'agit d'entreprises choisies par Norévie ce n'est plus le cas et en plus nous payons une deuxième fois ce que nous avons payé par nos impôts. Nous réclamons l'égalité de traitement pour tous.

5) MULTISERVICE

Qualité de service : Nous avons dans ce domaine plusieurs remarques à formuler.

Respect des délais d'intervention chauffage : Nous rappelons que selon le contrat Proxiserv les interventions chauffage ou robinetterie urgentes (absence de chauffage ou fuite importante) du 15 sept au 15 mai doivent se faire dans les 24h samedi compris. 36h pour les autres interventions. Nous avons eu des remontées nous informant de délais très supérieurs.

Manque d'outillage : le personnel ne dispose pas toujours de l'outillage nécessaire pour remplir les obligations du contrat : ex les joints au silicone.

Mauvaise information : le personnel connaît mal les domaines d'intervention du contrat.

Réponse : Norévie prend note de ces observations.

Nos commentaires : Nous invitons tous les locataires à nous envoyer leurs témoignages écrits sur les problèmes rencontrés avec le multiservice. Nous voulons nous battre aussi sur la qualité d'un service imposé.

Vérification interphone : La maintenance des interphones apparaît dans le contrat PROXISERV (multiservice) mais aussi celui de DOUELECTRIC (électricité partie communes (PC)). Il faut délimiter les domaines de chacun. Allons nous payer 2 fois ?

Réponse : Les interphones sont entretenus par Douélectric qui sont seuls à intervenir sur les plateaux du bas et chez le locataire. Proxiserv ne fait que vérifier le bien fondé de l'intervention.

Nos commentaires : Ce point mérite d'être précisé aux locataires qui pourraient perdre beaucoup de temps en passant par le multiservice qui ne fera que confirmer la nécessité d'appeler Douélectric. Il est préférable d'appeler directement Norévie en cas de panne d'interphone.

Entretien des volets roulants : le multiservice intervient-il sur l'ensemble du volet roulant ?

Réponse : Proxiserv intervient sur l'ensemble du volet roulant et remplace même des lames sauf si leur défaut est consécutif à une dégradation volontaire ou négligence.

Modalités de réponse à l'accord collectif : Nous savons que le texte de l'accord collectif proposé en fin d'année, pour l'accepter ou non, ne comporte qu'une seule option : « J'accepte... ». Comment les locataires devront-ils procéder pour répondre non ?

Réponse : Ils n'auront qu'à ne pas répondre ! Ou alors ils rayent la feuille en notant je refuse.

Nos commentaires : Obtenir une réponse à cette question n'a pas été aisé (! !). La loi ne prévoit rien pour les modalités de vote. Norévie ne conçoit pas que les locataires puissent refuser l'arnaque que représente le multiservice. Si les locataires ne répondent pas, ils seront probablement « fortement sollicités » pour les faire changer d'avis. Nous préférons la seconde solution tout en sachant que nous devons être vigilants sur le contrôle des résultats.

6) QUESTIONS OUVERTES DES PARTICIPANTS.

Au sous sol comme ailleurs, y a t-il des isolations en amiante ?

Réponse : un bureau d'étude est chargé de vérifier les installations.

622 Calmette : Fenêtres non isolées, température 15°. Quelles prévisions de changement ?

Réponse : Nous allons revoir la question. Des devis ont été demandés, les travaux devraient intervenir avant l'hiver.

Nos commentaires : Il serait souhaitable de trouver une solution avant l'hiver prochain. Les locataires doivent avoir la pleine jouissance de leur logement et une température normale.

□ Certains locataires ne bénéficient pas d'une bonne réception de certaines chaînes TV.

Réponse : Le réseau appartient à la ville et l'antenne se situe sur le toit de l'entrée 700 Bell. Nous pouvons demander une vérification du raccordement du locataire. Si c'est un problème d'antenne c'est la responsabilité de la ville.

Nos commentaires : Faire remonter les problèmes rencontrés. Si nécessaire nous ferons une intervention auprès du Maire.

□ Un intervenant demande pourquoi il n'est pas possible d'avoir la réception satellite.

Réponse : L'installation d'une parabole collective est facile. Ce qui coûte c'est ce qu'il y a après. Ce coût serait partagé entre tous les locataires. Il faudrait un accord collectif. Nous pouvons faire une étude de coût.

Nos commentaires : l'association appuiera les demandes des locataires.

□ Dépôt d'ordures rue Bourseul : Des riverains mécontents ont sollicité « l'Observateur du Douaisis » pour faire connaître leur raz le bol devant la persistance d'un dépôt d'ordures qui se développe autour des conteneurs Norévie de la rue Charles Bourseul avec les nuisances que cela entraîne (odeurs, rats). La faute en incombe au désaccord persistant entre Norévie et la Communauté d'Agglomération du Douaisis.

Réponse : Norévie ne se sent pas agressée par l'article de l'Observateur du Douaisis. Une nouvelle réunion est prévue avec la CAD dans les semaines qui viennent.

Nos commentaires : l'association soutient l'action des locataires. Une intervention sera faite en direction de la CAD afin de faire connaître aux élus les difficultés des riverains. Il ne faut pas que chacun se renvoie la balle indéfiniment. Cette situation ne peut pas durer. Nous demandons la mise en place rapide de nouvelles installations pour enfermer les conteneurs et en finir avec les dépôts sauvages.

□ Sortie de garage Bell et véhicules en stationnement gênant : demander que la bordure soit peinte en jaune pour matérialiser le stationnement interdit.

La question n'a pu être posée par oubli ou faute de temps. Elle sera traitée hors réunion.

Prochaine réunion prévue le **Mercredi 09 novembre 2005**