



Amicale des Résidents (CNL) du Groupe Lauzin-Atlas-Rébéval

Paris 19ème, le 3 Février 2002

Madame **France de LAUSUN**
Gestion Locative **CNP**
Société **AGIFRANCE** 5, rue Bellini
92806 PUTEAUX CEDEX

Réf. : GL / 02.008

M. **Jean-Yves GANNAC**
Syndic Copropriété **Lauzin 2-3**
Société **GFF-Patrimoine**
104, av. de l'Arche 92400 COURBEVOIE

Copies : Monsieur **Michel THOTE**, Président
du Conseil Syndical **Lauzin 2-3**
8, allée Louise Labé
75019 PARIS

Affichage Immeubles **Lauzin**.

Objet : gestion de l'ensemble immobilier Lauzin 2-3

Références : a) l'État des Dysfonctionnements constatés par l'Amicale sur Lauzin 2-3 (10-06-01)
b) les éléments de réponse formulés par Madame France de Lausun (automne 2001)
c) nos courriers sur la prestation Ventilation-Chauffage (19-03-01 et 09-09-01)
d) le courrier du 15 mars 2001 du Président du C.S. de Lauzin 2-3 au Syndic GFF
e) le courrier du 13 décembre 2001 adressé par le Syndic à la Société Dalkia.
f) le message de l'Amicale du 18 décembre 2001 à Agifrance et GFF

Madame, Monsieur,

L'Amicale s'adresse par ce courrier aux acteurs de la gestion de la résidence que vous êtes, pour vous faire part d'un ensemble d'observations et de demandes sur une série de points relevant de vos prérogatives.

Un vif mécontentement s'exprime oralement et par écrit dans les quatre immeubles de l'ensemble Lauzin 2-3. L'Amicale vous en a fait part à plusieurs reprises, notamment à travers l'État des Dysfonctionnements auquel nous avons procédé en avril-mai dernier, lors de la Table Ronde du 13 juin 2001 dans les locaux d'Agifrance, et dernièrement par un message urgent du 18 décembre. Nous énumérons ci-dessous les différents griefs formulés par les résidents, qu'ils soient locataires ou copropriétaires.

1) Parties communes et cadre de vie :

Les dégradations des parties communes, qu'elles soient dues à la **malveillance** (tags, bris, etc) ou à un défaut de **maintenance** (usure d'équipements mécaniques, occlusions de siphons de sols, etc) sont d'autant plus mal vécues qu'elles ne sont pas traitées en temps utile. Malgré les constats précis établis et adressés par le Gardien de la Copropriété sur les divers points constatés, les opérations nécessaires ne sont déclenchées par vos services qu'après de longs délais, ce qui accroît les préjudices occasionnés aux résidents et engendre leur exaspération. Ainsi en est-il des **arrêts d'ascenseur** au 27 rue Rébéval pendant de longs mois, des **inondations** qui se forment tant à l'accès extérieur du 6-8 allée Louise Labé que dans les parkings, des **huisseries** non réparées, etc ...

S'agissant des tags et autres dégradations, nous réitérons notre demande de **remise en état expresse**, tant pour rétablir l'intégrité du cadre de vie que pour éviter le fameux effet « boule de neige ». Nous demandons que des dispositions concrètes soient prises en ce sens : dès qu'une dégradation est signalée, la remise en état doit être programmée, qu'il s'agisse d'un ordre de service auprès d'un fournisseur, ou d'une menuiserie relevant du personnel local d'entretien. Ainsi, l'effacement ou le recouvrement très rapide des **tags** devrait être la règle. Au contraire jusqu'ici, nombre d'entre eux sont visibles depuis des mois, parfois des années. Cette question se rattache à des problèmes de comportements auxquels notre association est très attentive. Rappelons enfin l'état alarmant des parties communes en **sous-sol**, que l'Amicale a exposé dans notre « État des Dysfonctionnements » du 19 Mai 2001, qui enfreint nombre de normes impératives en matière d'hygiène et de sécurité.

2) Exécution et suivi des contrats :

Lors de discussions menées en 2001, il avait été convenu que des dispositions seraient prises pour un meilleur suivi des contrats. Par exemple, le **contrat de surveillance** (ARGOS) supposait un suivi interactif à la faveur de brefs rendez-vous périodiques à la diligence des acteurs de la gestion de la résidence, impliquant les agents de sécurité, le gardien de la copropriété, des représentants des résidents, afin d'évaluer la situation, d'ajuster les horaires et modalités de l'action. L'expérience montre que, faute d'un tel suivi interactif, aucune société ne peut donner satisfaction. Plutôt que de « zapper » d'une société à l'autre comme le propose de son côté Agifrance, il conviendrait de mettre en place avec régularité les rencontres tripartites prévues, et de s'y tenir désormais.

Quant aux **Contrats Ascenseurs, Espaces Verts, Nettoyage, Éclairage, etc ...** leur exécution devrait faire l'objet de bilans détaillés sur une période donnée, trimestrielle par exemple. En effet, il est techniquement malaisé de valider au jour le jour l'action ponctuelle des fournisseurs, car ceux-ci passent à des moments aléatoires sans communiquer l'objet précis de leur visite, et il n'est pas toujours possible d'expertiser en un clin d'œil le résultat de leur intervention en signant la fiche, souvent volontairement vague, qu'ils présentent avant de partir. Les résidents peuvent donner leur avis sur ces diagnostics périodiques, mais le contrôle de conformité aux clauses contractuelles sur une période significative relève du recours aux compétences techniques présentes dans vos équipes, voire d'un audit quand l'objet de la prestation recoupe un enjeu de sécurité (ascenseurs en fin de contrat, etc).

3) Réhabilitation et aménagement de la résidence :

Concernant les processus de décision, l'Amicale demande une concertation urgente sur l'application des dispositions nouvelles de la **Loi Solidarité et Renouveau Urbain** (SRU) et de ses décrets. Cela concerne notamment, au plus tard fin 2002, le nombre de gardiens de la résidence, et par ricochet les locaux dévolus à cette fonction. Cela concerne dès maintenant les décisions concernant l'**aménagement** de la résidence, notamment le régime des accès (véhicules et personnes), ainsi que les appels d'offre de travaux et le traitement des réponses. La question des accès et couloirs des **3 et 7 rue Lauzin** doit être traitée rapidement vu les problèmes rencontrés.

En réponse à certains points de notre État des Dysfonctionnements et aux doléances exprimées par les résidents, Agifrance propose un certain nombre d'opérations dont le volume les situe au delà de l'entretien courant. Ainsi en est-il de la **réfection des sous-sols**. Mais leur ampleur est selon nous le résultat d'une absence d'entretien depuis 1974 de la part d'Agifrance et de la CNP. Ce type de décision est du ressort de la Copropriété mais, s'agissant de **gros travaux rendus nécessaires par le manque d'entretien de la part du bailleur CNP** depuis 1974, l'Amicale demande que la CNP prenne à sa charge la part de ces gros travaux qui est imputable à cette cause.

4) Ventilation - Chauffage - Eau Chaude Sanitaire :

Depuis la mise en service des immeubles, l'Amicale a mis en lumière les problèmes de chauffage et de ventilation dus au **manque de diligence de l'Exploitant** : gros écarts de température entre appartements faute d'équilibrage, nombreuses fuites de radiateurs, absence de suivi de la ventilation, manque de maintenance préventive. Les résidents sont exposés à des **préjudices directs** (températures inadéquates, pollution) ainsi qu'à des **préjudices financiers** concernant les postes de dépenses P2 (entretien courant), le P3 (gros travaux) mais aussi le P1 (consommables accrus en cascade). Fort heureusement, nos réserves n'ont pas été vaines, car un Audit commandé en 1998 par J.C. Martinet (Agifrance-CNP) a révélé une première série de problèmes, sachant que le Gestionnaire en titre jusqu'en mai 1999, le Cabinet Villa, n'a pas joué son rôle de contrôle de l'exécution du contrat.

Les nouveaux **Audits** auxquels le Syndic a fait procéder, ont confirmé l'ampleur des problèmes débattus lors de l'Assemblée de la Convention Lauzin le 4 juillet 2001. Le Syndic GFF a bien voulu jouer le jeu d'une **concertation régulière** avec un membre de chacune des résidences concernées Lauzin 1 et Lauzin 2-3 (Conseil Syndical et/ou Amicale). Les discussions se poursuivent sur les épisodes conduisant à un nouveau contrat. Nos observations, qui convergent avec celles du Président du Conseil Syndical de Lauzin 2-3 [Réf. d)] ont été prises en compte à travers l'important courrier adressé à Dalkia [Réf. e)], tant sur des **opérations non réalisées** et qui relèvent du contrat échu, que sur les **clauses du projet de contrat**. Nous avons notamment préconisé un diagnostic des **réseaux** entre sous-stations, immeubles et appartements, et un examen attentif de la défaillance criante de l'Exploitant en matière d'entretien de la **VMC**. Nos réserves sur sa prestation sont désormais largement partagées. Suite aux échanges intervenus dans les deux résidences, un **Groupe de Travail** mixte « Lauzin 1 - Lauzin 2-3 » s'est mis en place en vue d'un examen détaillé de la situation, préalable à tout nouvel engagement contractuel.

Sur tous ces sujets - hormis le point « Ventilation-Chauffe » qui fait l'objet d'un suivi concerté avec le Syndic - on ne peut en rester à un traitement au coup par coup, laissant d'importants problèmes irrésolus de semaine en semaine. Nous demandons un **traitement concerté**, comme la Loi SRU en a désormais confirmé l'obligation. Dans cette attente, veuillez croire, Madame, Monsieur, à l'expression de nos salutations les meilleures,

Olivier Rosec

M.A. Angénieux

p.o. G. Lauton

Groupe Lauzin

V.P. Lauzin

Président de l'Amicale.