

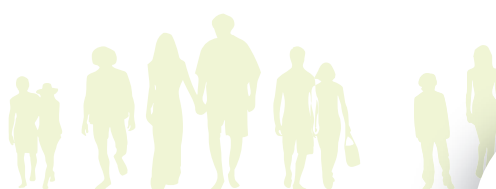
Le chantier se poursuit : l'Office concerta ses locataires...

A l'initiative de l'Office, des réunions d'information ont eu lieu en janvier et février 2011 en présence des locataires et de l'Amicale. Sur 58 familles invitées rues Adrien Agnès, Albert Moreau et avenue Paty, 17 personnes ont assisté aux réunions d'information.



Nous souhaitons vous informer et surtout échanger avec vous sur la méthodologie de certaines interventions et le suivi et le traitement de vos réclamations.

Ces réunions d'échange avaient pour but d'accompagner les courriers ou Info concertation liés aux travaux de réhabilitation de la première tranche des pavillons.



Méthodologie des interventions : de la fiche de travaux à leur réception

- Les fiches de travaux dans les logements sont réalisées en présence de : l'OPH 93, A&B Architectes et l'Entreprise GENERE. Nous présentons aux locataires les travaux à caractère obligatoire (électricité, gaz, ventilation mécanique contrôlée, menuiseries extérieures, porte palière) puis nous définissons les travaux au choix mais sans obligation.
- La visite de chantier dans les logements en cours de travaux s'effectue les vendredis.
- L'Opération préalable à la réception (O.P.R.) : lors de ce passage, la maîtrise d'œuvre vérifie que les travaux ont bien été exécutés et fait intervenir l'Entreprise si des malfaçons persistent.

Comment nous faire connaître vos réclamations ?

- Un cahier de réclamations est à disposition au Point d'Accueil du 32 avenue Paul Vaillant Couturier et dans le local de l'Amicale des locataires au 37 avenue Paul Vaillant Couturier (permanence tous les samedis matin). Les réclamations sont transmises par Mme DEVILLE du point d'accueil tous les vendredis en réunion de chantier. Il est souhaitable qu'elles portent sur des dysfonctionnements et non sur les réserves qui seront traitées dans le cadre des réceptions de travaux.
- Au bureau de chantier de l'Entreprise GENERE situé au 31 avenue Paty. Lors d'une réclamation urgente, contacter M. ANORGA qui fera intervenir le corps d'état concerné.

Nous vous demandons de ne faire aucune demande aux ouvriers, ces derniers ne sont pas responsables du planning.

Nous avons demandé aux représentants de l'Entreprise GENERE d'expliquer davantage leur méthodologie d'interventions aux locataires lors des divers contacts.

Par ailleurs, en cas d'impossibilité de respecter un rendez-vous, l'Entreprise GENERE doit informer les locataires la veille au plus tard. Il en est de même pour les locataires qui ne peuvent pas être présents le jour de l'intervention.

Les agents du Point d'Accueil de l'OPH 93 sont à votre disposition pour vous renseigner, transmettre vos doléances et répondre à vos questions.

Vos questions et nos réponses

Question : France Télécom branchera-t-il aussi les installations existantes non refaites par GENERE ?

Réponse : Oui, France Télécom branchera toutes les installations de téléphone.

Question : Quelle sera la finition devant les pavillons le long des clôtures entre les bordurettes et l'enrobée posées par Plaine Commune ?

Réponse : Nous envisageons à cet endroit des plantations de vivaces nécessitant le minimum d'entretien et en harmonie avec les plantations sur l'espace public.

Question : L'exécution de la clôture est-elle comprise dans le délai global de 8 semaines par pavillon ?

Réponse : Non, le délai de 8 semaines ne concerne que les travaux intérieurs au logement, hors fenêtres et portes extérieures.

Question : Quel est le délai entre la dépose et la pose d'une véranda ?

Réponse : Le délai est entre 3 et 4 semaines et comprend : la dépose, la prise de mesures (après la dépose), la fabrication sur mesure et la pose.

Question : Pourrait-on obtenir une estimation du loyer après la réhabilitation conforme aux travaux décidés lors de la visite préalable aux travaux ?

Réponse : Il vous suffit de solliciter Laurence ABENA, chargée d'opérations, qui pourra se déplacer à votre domicile et effectuer les calculs avec vous. Vous recevrez ensuite une notification écrite.

Question : Les ouvriers travaillent-ils les samedis ?

Réponse : Certains travaux de ravalement et de toiture peuvent être exécutés les samedis. Dans ce cas, les locataires concernés sont prévenus.

Question : Qui effectuera le remplacement des portillons d'entrée et quand ?

Réponse : Le remplacement des portillons sera fait par la régie de l'Office, après l'achèvement des travaux de réhabilitation.

Question : Les plantations détruites lors des travaux de ravalement seront-elles remplacées ?

Réponse : Oui, plusieurs constats ont été faits et quelques remplacements déjà décidés (rosiers, glycine ...). Il est demandé à l'Entreprise GENERE de renforcer les protections lors de ces travaux.

Question : Est-il nécessaire de couper certains arbres lors des travaux de clôture ?

Réponse : Les clôtures doivent être parfaitement alignées. Pour cela, certains arbres doivent être coupés.

Les contacts utiles

- M. Samuel ANORGA, référent Locataires
Entreprise GENERE - 31, Avenue Paty : 06 08 36 10 44
- M^{me} Jeannine DEVILLE, Point Accueil OPH 93
32, Avenue Paul Vaillant Couturier : 01 48 21 56 79
- M^{me} Laurence ABENA, chargée d'opérations : 01 48 96 99 03





Vos questions et nos réponses

Question : Les troènes nouvellement plantés ne sont-ils pas trop espacés ?

Réponse : Non, l'espacement est correct et correspond à la prise de volume par la plante au fur et à mesure du temps.

Question : Pourrait-on obtenir une copie de la fiche de travaux de notre logement ?

Réponse : Oui, l'Entreprise **GENERE** distribuera ces fiches, après une mise en page des notes manuscrites.

Question : Une réclamation verbale pourrait-elle être prise en compte ?

Réponse : Il faut dissocier le cas des réclamations très urgentes (de type fuite, etc.) qui sont à traiter sans délai. Toutefois, toutes les réclamations doivent être écrites sur le cahier de liaison réservé à cet usage. Pour les réclamations très urgentes et signalées verbalement, il convient de les noter a posteriori. Le caractère écrit des réclamations est très important. Il permet une traçabilité et aide à la fiabilité de ce processus.

Question : L'isolation du plafond de cave est-elle prévue ?

Réponse : Non, cette prestation n'a pas été retenue, compte tenu des difficultés techniques d'isoler la partie en vide sanitaire. Cependant, nous continuons d'examiner un processus technique pour répondre à ce problème thermique.

Question : Quels travaux seront exécutés sur le ravalement et la toiture du pavillon test (33, avenue Paty) ?

Réponse : Le ravalement sera entièrement repris afin d'arriver à un résultat comparable aux autres pavillons. Par contre, il n'est pas prévu de travaux complémentaires en toiture.

Question : Comment préparer notre logement avant les travaux, par exemple d'électricité ?

Réponse : Recentrer les meubles au milieu des pièces. Tenir compte de la position des prises électriques décidée lors de la visite préalable, notamment avant d'essayer de déplacer les meubles lourds. En cas d'impossibilité d'effectuer ces déplacements (notamment pour des personnes âgées), l'Entreprise vous aidera ou effectuera ces déplacements pour vous. En cas de doute, ayez le réflexe d'appeler M. ANORGA de la société **GENERE** qui vous donnera tout renseignement nécessaire à cet effet.



Pavillon en cours de travaux.



Les chantiers recrutent !

Si vous êtes en recherche d'emploi, des contrats peuvent vous être proposés dans le cadre des chantiers.

→ Pour plus d'informations, vous pourrez contacter :
Monsieur **BEREZECKI**, du Pôle Emploi de Stains
au 01 49 71 09 28.

Il pourra répondre à toutes vos questions.