

Conseil de Ville et de Voisinage
Compte-rendu de discussion du 5 avril 2018

Présents

Divers

- Certains habitants font remonter une confusion entre le Conseil de Ville et de Voisinage (CVV) et le Conseil Citoyen (CC). Précisions : Ce sont bien deux instances différentes avec des fonctionnements et objets différents. Le CVV vient en complément du CC et des autres instances de concertation comme le Conseil de maison du Centre socio-culturel. Chaque instance va rappeler son champ d'intervention afin d'éviter les confusions.
- Un problème de moucheron a été signalé sur des buissons ciblés : Est-ce lié à des espaces verts qui doivent être traités ou aux canalisations ?

Relation Bailleur/habitant

- Présentation de l'APES qui se charge du Développement social Urbain pour Domaxis, le bailleur de la cité du bois de l'Etang et de la chargée de mission Jessica MARAIS.
- Présentation du guide de l'entretien produit par Domaxis qui parle de « qui fait quoi » en termes d'entretien entre bailleur et locataire. Ce guide a été édité en décembre 2017. Il est distribué à tous les nouveaux entrants. Le guide s'appuie sur les textes de loi qui définissent ce qui est à la charge du bailleur et du locataire (lois du 6 juillet 1986 - Mermaz et du 23 décembre 1987 - Méhaignerie de 1987). L'outil va être déployé auprès de tous les habitants. Mis à disposition et exposé au bureau d'accueil et expliqué par les gardiens.
 - o Demande des habitants que le guide soit distribué à l'ensemble des locataires.
- Le bailleur va veiller à être présent pour échanger avec les habitants sur différentes instances notamment au café des habitants du Centre Socio Culturel.
- Domaxis va mettre en place un listing des demandes notamment pour les demandes de réfection des sols.
- Des rencontres amicales/Domaxis sont organisées tous les 2 mois.
- Depuis quelques jours, Domaxis a mis en place un nouveau système informatique, il s'agit d'un système de suivi des réclamations avec traçabilité, accusé réception au moment de la réception de la demande et clôture du dossier par SMS aux locataires. Celui-ci devrait produire plus de satisfaction de la part des locataires. Tout le personnel de Domaxis a été formé à tous les échelons sur ce nouveau système et tout le monde peut consulter le dossier.
- Procédure : Une réclamation doit désormais être faite auprès des gardiens ou par téléphone auprès de la plate-forme. Le gardien a obligation d'aller constater le problème dans les 3 jours. Il saisit informatiquement la réclamation : pour chaque réclamation, un dossier est créé. Dès que le dossier est créé, le locataire reçoit un sms ou un mail accusant le traitement de la demande. Le fait que la demande soit enregistrée ne garantit pas un traitement rapide,

le traitement se fait en fonction des contraintes techniques. Ce système garantie le suivi de la demande. Pour les parties communes, le même système s'applique.

- Les habitants souhaitent que Domaxis communique sur le nouveau système de traitement des demandes.
 - Les habitants demandent à être informés sur les délais traitement : Si l'intervention ne concerne que de la main d'œuvre, il y a une possibilité de communiquer le délai. Si l'intervention nécessite une commande de pièces, il ne sera pas possible de fournir de délais, mais Domaxis pourra envoyer un courrier au locataire précisant la raison de l'impossibilité d'informer sur les délais.
 - Demande d'information sur l'avancée du traitement des demandes.
 - Suggestion : informer les amicales de locataires dès qu'il y a des incidents signalés, car les habitants viennent ensuite voir les amicales.
- Information sur les travaux en cours et à venir :
- Depuis 2016, remplacement des luminaires avec détecteur de présence dans les parties communes. Ces travaux vont continuer en 2018 et jusqu'en 2019.
 - Renforcement des portes des locaux vides ordures et coupe-feu avec systèmes de grooms
 - Réparation des portes d'entrée des halls d'immeuble (remise en jeu, réglage...)
 - Remise en peinture des cages d'escalier et halls mais pas les paliers dans les tours
 - Remplacement des sanitaires vétustes (plus de 20 ans)
- Un affichage sera fait pour informer les locataires
- Les locataires demandent de remise à jour de la grille de vétusté.
- Domaxis précise qu'il y a également un budget pour les travaux dans les locaux associatifs.
- Question : Un plan travaux pour remplacement des colonnes de chauffage est-il prévu ? afin de mieux anticiper les problèmes de chauffage. Les essais de chauffage doivent être réalisés bien avant la période de chauffe.
- Domaxis souhaiterait que les amicales soient présentes également sur les temps d'échanges avec les habitants comme le café des habitants.

Jardins partagés

Djamila ALI est référente du projet.

- Elle a rencontré le responsable des services techniques, qui était d'accord sur le fait que l'espace prévu pour le jardin n'était pas adapté. Djamila a fait la proposition d'utiliser le terrain près de l'accès à l'étang à côté des appareils de fitness. Techniquement il n'y a pas de problèmes, mais il y a un coût important notamment pour apporter l'eau. Il s'agit également d'un terrain appartenant à SQY.
- Il faut monter l'association avec une quinzaine d'habitants pour pouvoir mettre en place le jardin.
 - Il faut aller voir Djamila si on est intéressé par le projet.

- Il y a un besoin d'appui pour la communication afin de présenter le projet et chercher des volontaires (article dans primver, CSC, amicale de locataire), la ville s'engage pour ce qui la concerne à relayer l'information.
- L'association Main verte peut accompagner la création de l'association
- Des parcelles seraient réservées pour faire des actions pédagogiques avec les écoles ou le CSC
- Il faudra penser à conserver les plantations de fruitiers qui ont été faites sur la parcelle actuelle
- Des financements sont possibles sur ce projet et ils seront recherchés

Point sur le foncier

Une demande d'information sur les propriétés de terrain : Bailleur/Ville/SQY a été formulée lors du dernier CVV.

Les services de la ville et du bailleur travaillent actuellement pour définir précisément les espaces extérieurs qui doivent être à la charge de la ville et ceux qui doivent être à la charge du bailleur (avec refacturation aux habitants). Un plan définissant les espaces sera présenté lors du prochain CVV.

- Il faudra bien différencier propriété et gestion des espaces.
- Un participant évoque que la demande de clarification n'était pas forcément une demande de changement. Cette nouvelle organisation pourrait entraîner un surcoût pour les locataires mais également entraîner une gestion moins précise/efficace des espaces avec des entreprises différentes pour intervenir sur la propriété de la ville et celle du bailleur.
- Il est demandé que les amicales de locataires soient associées à ce travail avant la signature de la convention

La ville indique que les dispositions de cette la nouvelle convention sera expérimentale. A l'issue d'une période qui reste à déterminer les impacts seront mesurés et permettront de se positionner à plus long terme.

Transports

Etude menée par la SQY pour restructurer tous le réseau de bus (dans un cadre contraint défini par IDF mobilités) :

- Phase de restructuration prioritairement sur les communes entrantes, mis en place à la rentrée 2018
- La 2^{ème} phase de restructuration concernera La Verrière

Travail sur 2 lignes :

- Une ligne forte avec un passage toutes les 15 min, parcours de la 415 avec terminus à la gare de La Verrière.
 - Une ligne locale avec un passage toutes les 30 min, parcours de la 402
- Les habitants font remonter le problème des 2 bus qui passent en même temps et qui ne sont pas coordonnés avec les trains.
 - Une concertation est-elle prévue avant la mise en place du nouveau plan de transport ?
 - Proposition : faire venir les transporteurs à un prochain CVV pour échanger avec eux en préparant les questions avant.

- Problème : des chauffeurs ne laissent pas monter les enfants prétextant qu'il n'y a pas de place.

Visite de sites qui ont fait l'objet de projets ANRU en mai/juin

La ville propose au CVV d'organiser des visites de sites qui ont bénéficié de projets ANRU afin de voir concrètement comment ce type de projet s'est mis en place ailleurs et échanger avec des habitants qui ont vécu ces projets :

- Blanc-Mesnil à la cité Pierre Montillet
- Un patrimoine de Domaxis (à définir)

Ces visites pourront s'organiser un samedi en mai et juin.

La proposition a été acceptée. Une information sera diffusée rapidement pour inviter les habitants volontaires.