Vandœuvre
LÈS-NANCY

Conseil de quartier LOUVAIN

COMPTE RENDU

LE 26 NOVEMBRE 2024

Salle du Conseil Municipal

REUNION ORGANISEE PAR	Service Démocratie participative
TYPE DE REUNION	Externe
PARTICIPANTS	Habitants : 70 personnes Elus : Monsieur le Maire Patrice DONATI, Monsieur Henri ROUSSELOT, Adjoint délégué démocratie territoire centre, sécurité, Madame Régine KOMOROWSKI, Adjointe déléguée Affaires Sociales et Vice-Présidente à la Politique de la Ville à la Métopole du Grand Nancy, Fonctionnaires : Monsieur Didier WEBER, Responsable Police Municipale, Monsieur Erwan ERMEL, Cabinet du Maire, Monsieur Alioune NIASS, Gestion Urbaine de Proximité, Madame Christelle ANTOINE, Secrétariat du Maire, Démocratie Participative. Partenaires : Madame Myriam CHALMETON, Directrice Générale du groupe 3F Grand Est, Madame Agnes BRIE, Gestionnaire Patrimoine du groupe 3F Grand Est, Monsieur Lucien GUILLAUME, représentant du groupe 3F Grand Est, Monsieur Philippe POTHUS, Directeur Agence Commerciale Sud Lorraine Dalkia, Monsieur Emmanuel TAMI, Directeur Marketing et Communication Dalkia, , Monsieur Arnaud PEREZ, Directeur Centre Opérationnel Sud Lorraine Dalkia, Monsieur Tristan GUIRKINGER, Manager Opérationnel – Secteur d'Exploitation Dalkia, Monsieur Pol Albert Président Association Vandopérienne de Médiation Sociale, Monsieur Patrick PETITJEAN, Médiateur de jour Association Vandopérienne de Médiation Sociale, Monsieur ELAJi Rochdi, Médiateur de nuit Association Vandopérienne de Médiation Sociale, Monsieur Jawad DAHHANI, Médiateur de nuit Association Vandopérienne de Médiation Sociale, Monsieur Nicolas CHATEAU, Coordinateur Association SI TOIT LIEN, Monsieur Pascal CAUCHIN, Président Association de Quartier,

1) Introduction de Monsieur le Maire

Monsieur le Maire ouvre la réunion en accueillant les locataires de l'immeuble situé 2/4 avenue de l'Europe et en demandant immédiatement une minute de silence en hommage au locataire décédé dans l'incendie. Puis il présente les différents interlocuteurs présents, notamment les représentants de la Ville et les partenaires impliqués.

L'objectif principal de cette réunion est de discuter des problématiques soulevées par les habitants, notamment liées à l'incendie survenu le 9 novembre, le décès d'un locataire, le manque récurrent de chauffage et la question des squats. Le Maire et Madame KOMOROWSKI sont intervenus la nuit de l'incendie pour apporter leur aide.

2) Échanges sur les problématiques rencontrées par les locataires

Venus en nombre, les locataires remercient le Maire pour l'organisation de cette réunion. À l'unanimité, ils expriment leur mécontentement concernant les problèmes résiduels et la mauvaise gestion de la situation, notamment pour le manque de chauffage, qui persistent depuis deux ans et

dont le dossier nécessite urgemment des actions concrètes et efficaces. Ils déplorent le fait qu'il ait fallu qu'un des locataires décède pour voir la situation s'améliorer dans une faible mesure. Heureusement que l'incendie ne s'est pas propagé, car avec l'alarme incendie qui ne s'est pas déclenchée, cela aurait pu entraîner des préjudices plus considérables, et même mettre d'autres vies en danger.

Les locataires évoquent les difficultés quotidiennes rencontrées en raison du manque de chauffage et la détresse de nombreux foyers face au froid, notamment pour les plus fragiles comme les personnes âgées, les personnes en situation de handicap et les enfants en bas âge, ainsi que les problèmes de factures concernant la surconsommation de chauffage électrique à cause des chauffages d'appoint, d'autant plus élevées du fait de l'augmentation des tarifs des dernières années. Malgré des surcouches de vêtements nuit et jour, les habitants développent tout de même des maladies respiratoires et des allergies. Ils mentionnent également les problèmes de sécurité avec l'alarme incendie qui ne fonctionne pas, de vent et de pluie passant par les fenêtres, de moisissures récurrentes, de nuisances des pigeons, d'une éventuelle résurgence de punaises de lit, de fissures dans certains balcons qui pourraient fragiliser la structure, des séquelles de l'incendie avec l'appartement du dessus toujours en mauvais état, de la suie dans la colonne d'évacuation, d'odeur de brûlé récurrente aux alentours immédiats et persistante à cause du système de ventilation défaillant, des soucis de communication et de non-respect des techniciens Dalkia qui minimisent la situation, et du manque de considération du Groupe 3F Grand Est, sans oublier les problèmes de squats.

Les habitants sont fatigués de devoir se battre pour faire valoir leurs droits, d'autant plus qu'ils respectent leurs obligations (ex : loyers payés), mais n'hésiteront pas à saisir la justice si des actions concrètes ne sont pas mises en place rapidement, pour recouvrer un chauffage décent et régulier, pour des réparations durables des éléments qui posent problème, et obtenir une réparation de leur préjudice. Ils constatent que les régularisations de charges ne tiennent pas compte de la carence de chauffage. Ils estiment que leurs logements ne sont pas dignes ni décents à l'égard du montant des loyers (entre 600 et 800 € mensuels), et demandent des réponses au groupe 3F Grand Est quant à leur requête légitime de régularisation des charges collectives et individuelles (électricité, eau consommée lors des purges effectuées). Ils ont également souligné l'absence de réponse à leurs réclamations jusqu'à l'arrivée de M. GUILLAUME pour traiter ces questions.

Madame CHALMETON remercie les habitants pour leurs nombreux témoignages, et les assure de son plein soutien dans cette situation difficile. Bien qu'elle ne soit pas en poste depuis longtemps, elle assure que toutes ces difficultés ont bien été entendues, que les équipes sont pleinement mobilisées pour une prise en charge rapide et des solutions durables. La priorité a été donnée à l'accompagnement des locataires dans cette période difficile. 3F Grand Est était présent sur le site avec les services municipaux et la sous-préfecture lorsque les locataires ont dû être momentanément évacués. Les premières visites aux locataires ont eu lieu très rapidement auprès des résidents les plus proches de l'incendie pour vérifier l'état technique de leurs logements. Depuis, ils sont toujours très présents au sein de la résidence et poursuivent les visites en proximité afin d'apporter aux locataires l'accompagnement approprié. Pour leur apporter tout le soutien nécessaire, une cellule d'écoute ouverte 7/7 et 24/24 a été mise en place par le groupe, gracieusement, et toujours fonctionnelle. Toutes les mesures conservatoires ont rapidement été prises. Le nettoyage et les travaux de réfection du logement sinistré pourront commencer dès que l'enquête en cours sur les circonstances du décès sera conclue, et que l'accès au logement sera autorisé car les experts doivent encore venir constater sur place.

- **Priorité 1 : avoir enfin des appartements chauffés**

Dalkia : Ce phénomène exceptionnel qu'est l'embouement (la boue se dépose dans les conduits et les radiateurs, les empêchant de chauffer correctement) est arrivé petit à petit et a fini par saturer le système, l'immeuble a été isolé du point de vue hydraulique des autres bâtiments afin de ne pas propager le problème, et maintenant il faut traiter la boue en circuit fermé, de façon curative, par un traitement de l'eau par filtre (pièges à boue), qui reste un processus très long avec des interventions dans les logements. Malgré les efforts de Dalkia pour purger les radiateurs, et leur assistance depuis deux ans afin de désembouer (le professionnel utilise une machine ou un produit à injecter dans le réseau) le système, beaucoup de radiateurs ne sont toujours pas fonctionnels, notamment dans les appartements du RDC au-dessus des garages ; toutefois une faible amélioration se fait quand même sentir dans plusieurs logements.

Une sous-station a été livrée (elle permet de séparer les circuits hydrauliques des deux immeubles concernés) dans l'espoir que le problème soit enfin réglé, mais cela n'a pas eu l'effet escompté ; les équipes sont mobilisées pour une prochaine intervention, afin de rétablir pleinement et durablement le chauffage sur les deux immeubles, et fournir ensuite une maintenance régulière. Sur consigne des techniciens Dalkia, les radiateurs doivent être montés au maximum (pour le moment) pour un meilleur transfert de chaleur, et les locataires craignent une consommation énergétique excessive (les compteurs électriques tournant même si le thermostat est au plus bas). Dalkia précise que les analyses sont en bonne voie (en constante amélioration), le dossier avance dans le bon sens, les réduits de chauffage de nuit habituels entre 22h et 6 h du matin ont bien été enlevés.

Madame CHALMETON précise que depuis environ un an, la résidence rencontre des problèmes de chauffage. Il s'agit d'un système de chauffage urbain qui est exploitée par Dalkia dans le cadre d'une délégation de service public de la ville, et d'un contrat d'exploitation avec 3F Grand Est. Malgré plusieurs interventions et solutions apportées, des difficultés persistent dans plusieurs appartements. Face au problème de chauffage récurrent, le groupe 3F Grand Est a décidé d'effectuer des travaux structurels visant à créer une sous-station, travaux finis en septembre 2024. Pour compléter ces travaux structurels, des cycles répétés de désembouage du circuit ont dû être conduits en octobre/novembre 2024. Ils ont également missionné un prestataire indépendant pour réaliser un audit complet. Cet audit, réalisé dans tous les logements, a débuté le 20 novembre (1er bâtiment) et s'est poursuivi le 28 novembre (2e bâtiment). Le premier rapport confirme que les mesures mises en œuvre portent leur fruit et ont permis le rétablissement du chauffage depuis le 18 novembre. La situation est suivie avec la plus grande attention et vigilance, et Dalkia veille à intervenir rapidement sur les situations restant à améliorer.

- **Isolation thermique des bâtiments**

Un plan d'intervention de rénovation thermique était déjà programmé pour une réalisation à partir du premier semestre 2025. Ces travaux, qui concernent notamment les menuiseries, fenêtres, volets et portes palières, amélioreront le confort des habitants et réduiront leur facture énergétique. Ils vont permettre le passage d'une étiquette D à une étiquette C.

- **Régularisation financière**

Pour le volet financier, la régularisation des charges annuelles sera faite sur la quittance de décembre (majoritairement en créditeur sur les deux immeubles) ; une indemnisation du double chauffage payé dû aux convecteurs mis à disposition par Dalkia chez certains locataires sera mise à l'étude au cas par

cas sur envoi des factures, et un dédommagement sera proposé pour la surconsommation effective des mois d'hiver. Le groupe 3F Grand Est propose de mettre en place un groupe de référents au sein des locataires afin d'évoquer de façon plus détaillé les régularisations de charges, pour le bon suivi des dossiers et apporter des propositions adaptées à chaque situation.

Les habitants ne pensent pas que la régularisation soit effective cette année, il n'y a pas eu de gros trop-perçus calculés sur les quittances reçues, au vu de la carence de chauffage d'une part et des désagréments subis d'autre part ; ils demandent à ce que les deux ans passés soient bien pris en compte. Ils ne sont pas d'accord pour la mise en place d'un groupe de référents pour l'étude des dossiers au cas par cas, mais souhaitent une indemnisation globale à hauteur de trois mois de loyer.

Monsieur CHATEAU – Coordinateur à l'Association SI TOIT LIEN
L'accompagnement des personnes mal logées, ainsi que leur santé et leur sécurité, sont des priorités essentielles. Il est crucial de fournir des solutions concrètes et de communiquer clairement sur les mesures qui seront mises en place pour résoudre ces problèmes. Le bailleur est tenu de verser une indemnisation pour les souffrances endurées depuis deux ans, et de fournir des réponses écrites pour une médiation rapide. La ligne créditrice doit être sur la ligne du chauffage, et concernant la rénovation énergétique et thermique, il ne doit pas y avoir de répercussions sur la régularisation des charges (Madame CHALMETON confirme qu'il n'y aura pas d'impact sur le reste à charge des locataires). Monsieur CHATEAU questionne le groupe 3F Grand Est pour savoir si, dans le cadre des travaux de rénovation énergétique, une nouvelle ligne de quittancement serait mise en place par le bailleur, Madame CHALMETON lui répond qu'il n'y aura pas de ligne supplémentaire, le groupe ne pratiquant pas cette démarche. En ce moment, les associations caritatives explosent sous le nombre des demandes, et chacun doit prendre sa part de responsabilité et agir en conséquence. C'est le bailleur qui doit pallier aux disfonctionnement de chauffage en fournissant par exemple des convecteurs électriques sécurisés et en bon état aux locataires pour leur permettre d'obtenir le chauffage dû, soit 19°C. Il existe également des aides FSL, le Fonds Solidarité Logement, que les habitants ne doivent pas hésiter à demander au CD 54 ou au Grand Nancy, en cas de besoin.

3) Autres points

- **Sécurité**

L'appartement brûlé a été vidé de son contenu sur la pelouse devant. Les enfants jouent dans les espaces verts mais c'est dangereux : est-il possible de mettre un grillage ou une autre protection ? Ces objets ont été sécurisés mais ne peuvent pas être retirés car l'enquête sur les causes de l'incendie est toujours en cours, et les policiers souhaitent qu'ils soient pour le moment conservés.

Monsieur ROUSSELOT intervient, suite à la visite des pompiers, et demande une intervention rapide de Dalkia au sujet des alarmes sécurité incendie défaillantes, pour une optimisation de la sécurité.

Madame CHALMETON indique que seule l'enquête pourra déterminer objectivement les causes de l'incendie et éventuelle défaillance. En tant que bailleur, la prévention du risque incendie est une priorité absolue, ils sont soumis à des contrôles périodiques annuels très stricts. De plus, le gardien vérifie tous les mois les équipements dans les parties communes.

- **Les squats**

Les habitants signalent les faits au 17, mais l'intervention se fait tardivement, ce qui a eu pour

conséquence : voiture cassée du gardien, garages cassés et vol de trottinette, etc. Les habitants ne se sentent pas en sécurité.
Le Groupe 3F Grand Est a poursuivi la sécurisation des accès et participe aux dispositifs des médiateurs, et cela devrait apporter du calme.

Rappel : Il faut appeler la Police Municipale entre 7h45 et 20h, la Police Nationale selon l'horaire et les services de médiation la nuit (dès janvier, le nouveau numéro sera affiché dans les entrées), ces derniers organisent des réunions de groupe Sécurité tous les lundis avec les bailleurs et la Police, et s'étonnent de ne pas encore avoir eu de remontées d'informations pour ce bâtiment. Les médiateurs font des passages pour vérifier les entrées d'immeuble et communiquer avec les jeunes, des pass d'accès leur seront données prochainement par le groupe 3F Grand Est pour entrer dans les lieux, afin de rendre les interventions plus rapides en cas de besoin.

4) **Conclusions de la réunion** :

Le Maire réaffirme sa volonté de travailler ensemble pour trouver des solutions durables et efficaces aux différents problèmes rencontrés par les locataires. La réunion a permis de faire le point sur les différentes problématiques rencontrées par les locataires de l'immeuble situé 2/4 avenue de l'Europe. Les participants ont discuté des actions à mettre en place pour résoudre les problèmes rencontrés par les locataires. Des actions ont été définies pour résoudre les problèmes de chauffage et de sécurité incendie, et des suivis seront mis en place pour une mise à jour régulière de la situation. Les problèmes de sécurité liés aux squats dans l'immeuble ont aussi été étudiés. La situation devrait s'améliorer.