

VILLEURBANNE – 23 RUE GABRIEL PERRI

PANNE D'ASCENSEUR

COMMUNIQUE – lundi 26 novembre 14 heures

Comme il s'y est engagé ce week-end, après avoir pris connaissance de la situation de la Famille CHERFI, le directeur du pôle locatif Centre d'Alliade Habitat, Jean Jacques Bartoli a cherché à retracer l'historique des « affaires » signalant tant les dysfonctionnements techniques que les demandes particulières des résidents du 23 rue Gabriel Perri.

Incidents techniques :

Du jeudi 13 septembre au vendredi 23 novembre : dix pannes ont été signalées à la société OTIS.

Deux d'entre elles, seulement, ont été signalées également au CRC d'Alliade ; celle du 13 septembre et celle du 20 novembre.

La panne du 13 septembre nous a été signalée par la Famille CHERFI.

Accompagnement social

Parallèlement, la famille CHERFI a fait une demande de mutation à Alliade Habitat en juillet. Demande qui a été prise en compte par les services d'Alliade Habitat (réponse de réception adressée le 13 juillet). Ce courrier de prise en compte de la demande stipule toutefois la difficulté de pouvoir accéder rapidement à cette demande, compte tenu de la situation tendue du logement social et de la demande particulière de la famille (T2 - RDC ou 1er étage à Villeurbanne). Le responsable clientèle a néanmoins signalé, en interne, cette situation comme prioritaire (avec deux autres familles).

La gestion compliquée, et de fait sous-estimée, de la situation de la famille CHERFI provient du fait que la panne n'était pas identifiée comme durable, mais comme pouvant être traitée rapidement. Le nombre d'interventions en témoigne : l'ascenseur a été remis en service par OTIS à dix reprises depuis mi-septembre. Certaines interventions ont aussi fait l'objet de recherches plus générales des causes de la panne et sont allées jusqu'au changement du tableau électrique général de l'immeuble (4 grosses interventions électriques depuis septembre).

Les mesures qui ont été retenues et qui sont mises en œuvre dès aujourd'hui sont :

Le diagnostic complet de l'installation électrique de l'immeuble par un bureau d'étude.

La recherche d'une autre solution de logement pour la famille CHERFI.



VILLEURBANNE – 23 RUE GABRIEL PERRI PANNE D'ASCENSEUR

COMMUNIQUE – dimanche 25 novembre 17 heures

La panne récurrente de l'ascenseur du 23 rue Gabriel PERRI est connue des services techniques d'Alliade Habitat. La semaine dernière encore, plusieurs interventions ont été nécessaires pour remettre en fonctionnement l'appareil. En fin de semaine, des mesures étaient envisagées pour changer la totalité de l'alimentation électrique, cause de la déficience constatée.

Parallèlement, vendredi, Alliade Habitat apprenait par le journal Le Progrès, qu'un couple de locataires dormaient dans leur voiture, préférant ne pas rentrer chez eux, craignant une nouvelle panne qui les empêcheraient d'honorer leur rendez-vous médicaux. Les CHERFI sont tous deux âgés et physiquement fragilisés, l'un s'aidant d'une canne et l'autre de béquilles.

Le directeur en charge de la gestion locative, Jean Jacques BARTOLI, tient à rappeler que la situation de la famille CHERFI ne lui a pas été signalée, la semaine dernière. Néanmoins, dès lundi, il s'assurera que cette affaire n'ait effectivement pas été signalée au Centre de Relation Clientèle, qui consigne l'ensemble des demandes des clients, qu'elles soient effectuées par courrier ou par téléphone. Pendant le week-end, l'équipe d'astreinte, le directeur technique, la gardienne, ainsi que Monsieur Bartoli se sont assurés régulièrement qu'aucun dysfonctionnement n'était à nouveau à déplorer, et ont appelé personnellement les locataires les plus vulnérables.

De manière générale, lorsque les équipes d'astreinte (soir, week-end et jours fériés) ont connaissance de situations d'urgence mettant en danger les personnes ou le patrimoine, elles se chargent d'assurer aux locataires une solution temporaire de logement. Un relogement à l'hôtel a d'ailleurs été proposé aux quelques familles présentant des fragilités dès qu'Alliade a été alerté.

"Nous regrettons que personne ne nous ait informé de cette situation, que même les proches voisins, apparemment, ne soupçonnait. Nous tenons à rappeler, que nos missions, en tant que bailleur social, sont d'accompagner les familles en difficulté et non de les négliger". La recherche d'une panne d'ascenseur peut être longue et compliquée, mais ne doit en aucun cas générer de tels dérapages", reconnaît cependant Jean-Jacques Bartoli.

CONTACT PRESSE
MAGALI VILLARET
responsable communication - Alliade habitat
m.villaret@alliade.com

06 11 853 843



VILLEURBANNE – 23 RUE GABRIEL PERRI PANNE D'ASCENSEUR

COMMUNIQUE – samedi 24 novembre 14 heures

Après l'intervention infructueuse d'hier soir, les équipes d'Alliade suivent la situation pendant le week-end :

Les équipes techniques sont en lien avec OTIS pour tenter une réparation temporaire, en attendant le changement complet de l'alimentation électrique prévue pour la semaine prochaine.

Les équipes de gestion locative, ainsi que la gardienne de l'immeuble, sont attentifs à l'évolution de la situation et prendront contact dans la journée avec les locataires les plus fragiles physiquement, pour leur garantir un logement d'urgence, en cas de panne durable.

La situation de la famille CHERIFI que vous décrivez ne nous a pas été signalée la semaine dernière. Systématiquement, lorsque nous avons connaissance de situations difficiles et prolongées, nous assurons à nos locataires une solution de logement temporaire.

Comme nous l'avons déjà signalé hier, les dysfonctionnements sur cet appareil sont récurrents depuis quelques semaines. Ils sont provoqués par une disjonction électrique. Les interventions d'OTIS permettent généralement de remettre l'appareil en marche dans les deux heures, ceci en attendant de trouver une solution durable.

Nous n'avons donc pas été informés du prolongement anormal de l'arrêt de l'ascenseur et nous le regrettons.

CONTACT PRESSE
MAGALI VILLARET
responsable communication - Alliade habitat
m.villaret@alliade.com

06 11 853 843



VILLEURBANNE – 23 RUE GABRIEL PERRI

PANNE D'ASCENSEUR

COMMUNIQUE – vendredi 23 novembre 17 heures

L'ascenseur sera remis en fonctionnement avant ce soir.

Rappel succinct du déroulement des événements :

L'ascenseur du 23 rue Gabriel Perri présente un dysfonctionnement récurrent dont peuvent effectivement souffrir nos locataires. En effet, un problème d'alimentation électrique provoque assez régulièrement des disjonctions, qui nécessitent systématiquement l'intervention de notre prestataire pour une remise du courant.

Le problème est connu des services techniques d'Alliade Habitat puisqu'un certain nombre de travaux électriques a déjà été effectué. Les échanges sont réguliers entre OTIS et Alliade pour parvenir à enrayer la panne.

Mardi dernier (et probablement samedi aussi), l'ascenseur s'est une nouvelle fois mis à l'arrêt. La société OTIS a été prévenue pour intervenir sur la résidence.

Les locataires ont également été informés de l'intervention. En arrivant sur place, le technicien a pu constater qu'il ne pourrait, cette fois-ci, remettre en marche l'ascenseur, comme lors des interventions précédentes, car la porte du 3^e étage venait d'être très endommagée.

Ces comportements sont regrettables et pénalisent l'ensemble des locataires, même si nous comprenons que les pannes à répétition puissent susciter un fort mécontentement.

Ainsi, dès ce soir, les locataires pourront à nouveau avoir l'usage de leur ascenseur. Néanmoins, il faudra attendre le courant de la semaine prochaine pour que l'accès au 3^e étage, qui sera condamné momentanément, soit à nouveau possible.

Et la semaine prochaine, Alliade et OTIS s'engagent à évoquer une nouvelle fois les solutions possibles pour que l'alimentation électrique ne soit plus déficiente.

CONTACT PRESSE

MAGALI VILLARET

responsable communication - Alliade habitat

m.villaret@alliade.com

06 11 853 843