



p. a. Michel Guillermin  
24 av. de la Gare-des-Eaux-Vives  
CH-1208 Genève  
[www.royaume.ch/asslocimm](http://www.royaume.ch/asslocimm)

Recommandé  
Monsieur Bengt Raning  
Real Estate Portfolio Manager  
Swiss Life Property Management  
13 av. de Rumine  
CP 1307  
1001 Lausanne

Genève, le 14 octobre 2011.

Objet : Immeubles 10-10bis ch. Frank-Thomas et 24-26 av. Gare-des-Eaux-Vives, 1208 Genève : Travaux 2011-2014 - conciergerie

Réf. : Notamment lettre circulaire de Livit Genève du 22.08.2011 concernant un nouveau mode de conciergerie

---

Monsieur,

Les locataires ont appris avec surprise, émotion et inquiétude la succession de nouvelles concernant la réorganisation du service de conciergerie et la suppression progressive de toute fonction pour M. Roger Maillard dans ce contexte. Ils suivront attentivement ces modifications et leurs conséquences en termes d'efficacité, de rapidité et de coûts ; les débuts semblent peu prometteurs.

Nous n'aborderons pas ici l'ensemble de cette problématique et sommes prêts à croire qu'un début en plus couplé à un chantier en cours ne facilite pas les choses ou l'attribution des responsabilités (fallait-il vraiment d'ailleurs que ces changements s'ajoutent aux difficultés du chantier ?).

En revanche, deux incidents récents, liés aux travaux 2011-2014 en cours, ont démontré un manque de réaction efficace et rapide des nouvelles structures. Nous vous les résumons ci-après:

Personne bloquée dans un ascenseur en panne prolongée

Le grand ascenseur du 24 av. Gare-des-Eaux-Vives est d'une saleté repoussante mais aussi dans un état dangereux. M. Gabriel Du Pasquier y est resté bloqué au 5<sup>e</sup> étage 20 à 30 minutes lundi 10 octobre vers 16 h. Sans l'assistance de sa femme appelée par téléphone mobile et d'une personne bénévole et compétente, il aurait pu y rester quelques heures. La société nommée par Swiss Life pour tout dépannage s'est révélée parfaitement incapable de gérer ce problème. Il est impératif que cet ascenseur soit mis hors service et réparé.

Panne d'éclairage sur les paliers du 24 av. Gare-des-Eaux-Vives

La panne s'est déclarée vendredi 7 octobre au soir. Samedi 8 après-midi, constatation que sont sans aucune lumière les paliers des étages 12, 11, 9, 8, 6, 5, 3, 2 et rez-de-chaussée, sans même le signal lumineux marquant la sortie de secours ; ce défaut grave met en péril la sécurité des locataires. Premier appel de M. André Hensler au 058 360 36 66, helpdesk, localisé dans la région zurichoise, où un monsieur répond dans un français limite ; celui-ci indique qu'il y a déjà eu d'autres appels, que le nécessaire a été fait au niveau transmission d'instructions pour remédier à la panne mais que la personne voulue n'était pas atteignable. À la question « Qu'allez-vous faire maintenant, puisque le dépanneur est inatteignable ? », le même monsieur répond que le mandat de son service ne va pas plus loin, qu'il n'est qu'un intermédiaire. M. Hensler insiste que le service continue ses efforts et le tienne au courant.

Pas de rappel samedi ; dimanche 9 après-midi, rien n'a été réparé. Nouvel appel de M. Hensler au 058 360 36 66. Une dame répond que le nécessaire a été fait de son côté, que l'intervenant supposé n'était toujours pas atteignable et que le mandat de son service ne va pas plus loin. M. Hensler lui dit ce qu'il pense de ce service et elle répond qu'il ne faut pas le dire à elle mais à Livit régie. Pour finir, elle recommande de mobiliser un électricien sur place

(Genève) si c'est vraiment urgent, en ajoutant que finalement nous ferions mieux d'attendre lundi 10. Elle confirme qu'elle a noté ces conversations dans le dossier et autorise à mandater directement un électricien sur place (paiement facture par Livit).

M. Hensler appelle alors quelques électriciens, sans succès : leurs interventions d'urgence 24/24 ne se font qu'en semaine dans la plupart des cas et les autres ne répondent pas. En dernier lieu il contacte le service d'urgence des SIG, qui fait savoir qu'il n'intervient pas dans le secteur privé. La prochaine fois, il pensera aux pompiers !

Ces deux incidents sont inquiétants et certainement révélateurs de dysfonctionnements dont les causes doivent être recherchées et analysées d'urgence et à fond. Nous craignons à ce stade qu'il ne s'agisse pas seulement de maladies de jeunesse mais de la difficulté pour des intervenants plus ou moins lointains d'assurer régulièrement, rapidement et efficacement les services de propreté, de confort et de sécurité requis par un immeuble de la taille des deux en référence.

Dans l'attente de vous lire, nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

POUR LE COMITÉ :

Michel Guillermin

André Hensler

Bruno Zimmermann

Copies : Mmes Niestlé et Chevallay, Livit SA, CP 1616, 1227 Carouge ; boîte aux lettres de chantier.