

PROXIMITÉ

Le Guide du locataire évolue

Dès le mois d'avril, découvrez le nouveau guide locataire et de nouvelles brochures dédiées à la vie dans le logement. Parce que la qualité de service est l'un des engagements de Grenoble Habitat, une refonte a été engagée pour mieux informer et accompagner les locataires dans tous les aspects de leur vie, de leur installation jusqu'à leur départ. Ils seront mis à disposition à l'accueil de Grenoble Habitat et sur notre site internet www.grenoble-habitat.fr. Restez connectés !



GESTION LOCATIVE

Enquêtes SLS et OPS : ne tardez plus à répondre !



En octobre 2021, chaque locataire a reçu par courrier les enquêtes SLS/OPS et devait y répondre avant fin décembre 2021, sous peine de pénalités. Depuis le mois de janvier, elles sont appliquées pour tous les dossiers non envoyés

ou incomplets : application d'un supplément de loyer provisoire, facturation de frais de dossier non-remboursable d'un montant de 25 € au titre de l'enquête SLS et une pénalité de 7,62 € par mois de retard (non-remboursables) pour l'enquête OPS. Ne tardez plus à retourner vos enquêtes, soit par courrier à Grenoble Habitat – Enquêtes SLS/OPS – 44 avenue Marcelin Berthelot 38100 Grenoble, soit par email à ops2@grenoble-habitat.fr

GESTION LOCATIVE

Régularisation des charges : des permanences dédiées



Dans le cadre de la campagne annuelle de régularisation des charges qui débutera fin mai, des permanences dédiées seront mises en place, dès le mois de juin, pour répondre à toutes les questions qui pourraient se poser sur l'avis

de régularisation. Elles auront lieu, sans rendez-vous, au siège de Grenoble Habitat 44 avenue Marcelin Berthelot 38100 Grenoble, tous les mardis de 14h à 15h, du 6 juin au 29 juillet et du 5 septembre au 28 octobre 2022.

PATRIMOINE

Adaptation des logements : un dispositif renforcé



En septembre 2021, Grenoble Habitat a renforcé la procédure d'adaptation des logements, via la création d'un pôle dédié en interne et la signature d'une convention avec l'association SOLIHA, spécialisée sur le sujet et en charge de l'accompagnement habitat. Un partenariat renouvelé depuis 2010, qui permet une meilleure maîtrise des délais et du suivi technique de chaque dossier. Ce dispositif s'adapte aux besoins des personnes âgées ou en situation de handicap, permettant un maintien à domicile en toute autonomie et sécurité. Toute demande doit être adressée par courrier au Pôle adaptation – 44 av. Marcelin Berthelot 38100 Grenoble, accompagnée de tous les justificatifs médicaux. Pour plus d'informations, envoyez un email à adaptation@grenoble-habitat.fr

GESTION LOCATIVE

Améliorer les prestations de nettoyage



Depuis le mois de mai dernier 2021, les équipes de proximité bénéficient d'une application digitale sur leur smartphone pour suivre et évaluer les prestations de nettoyage dans les résidences. Élaborée avec le service informatique, celle-ci permet à chaque chargé de secteur de noter sur la base d'un barème constitué de 12 points de contrôle, la qualité de l'entretien dans les parties communes et les espaces extérieurs. En fonction de la note, des actions correctives sont mises en place.

Bien vivre ensemble suppose de respecter quelques règles simples. Ne pas gêner ses voisins par un comportement inadapté et être attentif à son environnement suffisent à créer des conditions de vie agréables pour tout le monde.

Les parties communes

- Les couloirs, escaliers, parkings et jardins sont les prolongements de votre logement. Gardons-les dans le même état de propreté !
- Leur entretien courant est payé par vos charges locatives, mais toute dégradation impliquant des nettoyages plus fréquents se répercute sur ces charges.

Les relations de voisinage

- Le bruit est souvent considéré comme la nuisance principale. Évitions la musique trop forte, les portes qui claquent, les talons sur le carrelage, les jeux bruyants, etc., qui mettent notre patience à rude épreuve !
- Lorsqu'elles se répètent au fil des jours, les incivilités sont difficiles à vivre. Être poli, ne pas secouer ses tapis au-dessus de la fenêtre du voisin, respecter les règles de stationnement, etc., c'est aussi une question de bon sens.
- Les animaux de compagnie ne doivent pas créer de nuisances (bruits, déjections, etc.). Ils doivent rester sous votre surveillance.

IMPORTANT

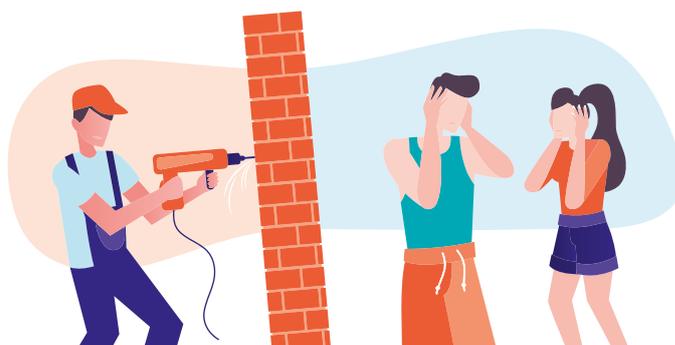
Lorsque vous prévoyez des travaux bruyants ou une fête entre amis, prévenez vos voisins et respectez des horaires raisonnables !

La médiation, pour résoudre les conflits

Le service de médiation de Grenoble Habitat intervient lors d'une situation conflictuelle. Il est à votre écoute pour renouer le dialogue entre les parties prenantes et apaiser la situation.

Vous vivez une situation difficile avec un voisin, le dialogue est coupé...

- Prévenez Grenoble Habitat.
- Le médiateur vous recontacte et prend connaissance du problème. Il peut prévoir une visite à domicile, faire le point avec le voisinage, organiser une rencontre avec les personnes impliquées, etc.
- Il essaye de faire émerger une solution amiable



Aucune solution amiable ne se dégage...

Selon la gravité des faits, plusieurs actions peuvent être engagées envers l'auteur présumé des troubles :

- **Par Grenoble Habitat** : courrier d'avertissement, convocation, signature d'un acte d'engagement, résiliation du bail, etc.
- **Par le plaignant** : remplir une attestation CERFA retraçant les faits, déposer une main courante ou une plainte.



Une question ? Un problème entre voisins ?

Le Centre de relation clientèle
04 76 84 03 44

locataire@grenoble-habitat.fr



CLCV ISÈRE

Prévenir l'impayé

Si vous rencontrez des difficultés à assumer le paiement de votre loyer, voici quelques conseils :

- Informez le bailleur de vos difficultés dès qu'elles surviennent
- Demandez la mise en place d'un échéancier tout en continuant à payer votre loyer courant
- Prévoyez des modalités de règlement adaptées à vos ressources :

Plan d'apurement écrit et signé, F.S.L, dossier de surendettement...

N'hésitez pas à nous contacter au 07 72 50 94 42, nous pouvons vous accompagner.

CLCV : 04 76 22 06 38

isere@clcv.org • www.clcv-isere.org

31 rue Alfred de Musset – 38100 Grenoble

CNL ISÈRE

La réalité du mal-logement

La fondation *Abbé Pierre* a publié un rapport alarmant sur l'état du mal-logement en France : le nombre de sans-domicile a doublé depuis 2012 et on dénombre 14,6 millions de personnes fragilisées par la crise du logement. Mais le mal-logement peut prendre différentes formes, et vous êtes peut-être concernés. Que vous soyez en situation d'impayés de loyer, que vous ayez du mal à vous chauffer ou que votre logement soit particulièrement humide et vétuste : ne restez pas seul dans ces difficultés et n'hésitez pas à nous contacter.

CNL Isère : 04 38 86 11 36

isere.cnl@gmail.com • www.lacnl38.com

6 rue Berthe de Boissieux – 38000 Grenoble

CGL38

Les augmentations

Les locataires font face à toutes les augmentations annoncées par le gouvernement. Nous serrons la ceinture un peu plus tous les jours. Un choix s'offre à nous, payer le loyer, les charges ou remplir le frigo. Les prix flambent et les salaires stagnent, les charges sont de plus en plus lourdes à supporter et les services ne répondent pas toujours aux prix payés par les locataires. Locataires, penchez-vous sur vos quittances et regardez attentivement ce qui vous a été prélevé. Soyez vigilants, la CGL peut vous accompagner à mieux comprendre vos quittances.

CGL 38 : 07 68 45 89 70 • 06 59 73 58 36

cglisere@gmail.com • www.lacgl.fr • 7 rue Malakoff – 38000 Grenoble

CSF38

Mon bailleur, où es-tu ? Que fais-tu ? M'entends-tu ?

La CSF est souvent interpellée pour débloquer des situations de non prise en compte de réclamations. Injoignables par téléphone, muets par voie électronique, les interlocuteurs de GH pour les locataires brillent par leur silence. C'est aussi un parcours du combattant pour l'association qui accompagne les locataires, pourtant « partenaire » du bailleur. La CSF est très présente au Conseil de concertation locative où elle s'oppose au glissement de charges du propriétaire vers les locataires.

CSF38 : 04 76 44 57 71

udcsf38@la-csf.org • www.lacsf38.org

8 bis rue Hector Berlioz – 38000 Grenoble

INDECOSA CGT

Permettre aux jeunes d'accéder au logement social

La question du logement des jeunes se pose de façon cruciale. Le marché du logement ne s'est pas encore adapté aux évolutions de la jeunesse : le parc privé est trop cher, le parc social trop complexe d'accès et inadapté dans sa taille et sa localisation. Compte tenu de la situation provoquée par la crise sanitaire qui a frappé aussi les jeunes, il est urgent de proposer des réponses plus adaptées à un public qui ne peut se loger. L'ouverture aux publics jeunes peut aussi participer d'une volonté de mixité sociale et intergénérationnelle.

IndeCosa CGT : 09 65 16 96 16

indecosacgtisere@orange.fr • www.indecosacgtisere.fr

32 avenue Europe – 38100 Grenoble



Grenoble Habitat

44 avenue Marcelin Berthelot

CS 82625

38036 Grenoble

04 76 84 03 44

locataire@grenoble-habitat.fr

www.grenoble-habitat.fr



Directeur de la Publication :
Éric BARD, Directeur Général

Rédaction et conception :
Service communication



Impression : Press'Vercors

Crédits photos :
Grenoble Habitat, iStock

Graphisme : E. Guivarch