

'info

En direct avec nos locataires



À la veille des grandes vacances d'été, vous retrouverez dans ce nouveau numéro, des actualités sur les actions menées par les équipes de Grenoble Habitat pour poursuivre nos engagements en faveur de la qualité de service et de votre cadre de vie.



Un travail a été conduit pour améliorer les supports locataires : du guide du locataire, remis lors de l'entrée dans les lieux, aux brochures thématiques créées pour répondre à des thématiques spécifiques, l'ensemble des éditions a été revisité pour mieux informer, accompagner et orienter au quotidien sur le fonctionnement du logement et le vivre ensemble de la résidence.

Ce projet va de pair avec le renforcement des actions préventives dans le cadre des contrats de maintenance et la mise en place d'un système de détection des fuites pour mieux contrôler les consommations d'eau.

Au sommaire également, une actualité concernant les élections des représentants des locataires. Celles-ci se tiendront entre le 15 novembre et le 15 décembre. C'est un moment démocratique important pour lequel, vous êtes invités à vous exprimer pour élire vos représentants qui siègeront au sein du Conseil d'administration de Grenoble Habitat, et pourront porter votre voix. Un travail partenarial auquel, nous sommes tous très attachés, en étroite collaboration avec les associations qui vous représentent.

Un très bel été à tous.

Barbara Schuman,
Présidente de Grenoble Habitat

QUALITÉ DE SERVICE



Un nouveau visage pour la communication locataire

Pour mieux vous accompagner au quotidien, Grenoble Habitat a revisité l'ensemble de ses supports du guide du locataire aux brochures dédiées à une thématique spécifique. Avec un objectif : mieux informer, renseigner, et orienter.

Organisé en quatre chapitres – Faciliter votre installation, Être locataire, Le logement au quotidien, Quitter son logement –, le guide du locataire fait le point sur les formalités administratives à engager dès l'arrivée et rappelle les droits et les devoirs qui s'imposent au bailleur comme aux locataires.

Pour compléter le guide, des brochures thématiques ont été réalisées. Disponibles à l'accueil, et diffusées par le Centre de Relation Clientèle et les équipes de gestion locative, elles opèrent des focus sur des sujets importants – Contacter Grenoble Habitat, Bien gérer un sinistre et son assurance habitation, Régularisation des charges locatives, Entretien le logement, Vivre en bon voisinage, Éco-gestes (eau, énergie, déchets).

Mises en ligne sur l'espace « Publications » de notre site www.grenoble-habitat.fr, découvrez ces nouvelles éditions sans tarder !

PATRIMOINE

Mieux prévenir les risques de punaises de lit



Depuis le début d'année, sur l'ensemble du patrimoine de Grenoble Habitat, les contrats de désinsectisation incluent désormais un volet concernant le traitement des punaises de lit. Une évolution pour mieux accompagner les locataires rencontrant ce type de problématique. Désormais, dès qu'un cas est signalé par un locataire via le Centre de Relation Clientèle au 04 76 84 03 44, un premier diagnostic est établi par les équipes de Grenoble Habitat sur la résidence pour évaluer si l'origine vient du logement ou plus largement de la résidence. Une fois les constatations effectuées, un protocole d'intervention avec l'entreprise est mis en place, dont les modalités sont précisées au locataire.

PATRIMOINE

Relever des consommations d'eau anormales, c'est possible !



Fin 2020, chaque logement a été équipé de compteurs d'eau froide et d'eau chaude sanitaire communiquant, permettant au prestataire de faire des relevés réguliers. À ce titre depuis le mois de mars, une alerte hebdomadaire a été activée pour prévenir Grenoble Habitat de toute consommation d'eau anormale. Dès détection, le locataire est informé par les équipes de Grenoble Habitat et invité, dans un premier temps, à contrôler ses équipements. En cas de difficulté, un diagnostic sera réalisé conjointement par le chargé de secteur de la résidence, et le prestataire. Une intervention sera alors programmée si nécessaire.

GESTION LOCATIVE

Élections des représentants des locataires : votre voix compte !



Du 15 novembre au 15 décembre prochain se dérouleront les élections des représentants des locataires pour lesquelles vous êtes invités à vous exprimer. Elus pour quatre ans, vos représentants participent aux décisions pour améliorer votre vie dans le logement, dans la résidence ou encore dans le quartier. Pendant toute la durée de leur fonction, ils s'expriment, et donnent leur avis sur les travaux à faire, l'entretien des

équipements, les évolutions de loyer ou encore la gestion des immeubles. Ils siègent au Conseil d'administration et font entendre votre voix. Dès le 15 novembre, n'oubliez pas de voter ! Plus d'informations sur les modalités de vote à l'automne.

PROXIMITÉ

À la rencontre des locataires



Ces six derniers mois, le service proximité de Grenoble Habitat s'est mobilisé pour rencontrer les locataires au pied de leur immeuble.

Près de 65 rencontres ont eu lieu, principalement sur les communes de Grenoble, La Tronche, Veurey-Voroize, Sassenage, Saint-Martin-d'Hères et Eybens. L'occasion de faire le point sur la vie de la résidence et les problématiques rencontrées par les habitants. À l'issue de ces échanges un compte-rendu est envoyé par courrier à chaque résident, pour faire un état des lieux des points abordés et des actions à mener.

Zoom sur...

Tout savoir sur la régularisation des charges

Tous les ans, à partir du mois de juin et jusqu'en octobre, Grenoble Habitat procède à la régularisation des charges. Elle correspond à la différence entre les provisions déjà versées chaque mois avec le loyer et les charges réellement dépensées à l'échelle du logement et de la résidence pour chaque locataire.

Les charges locatives : qu'est-ce que c'est ?

Tous les mois, vous versez avec votre loyer des provisions de charges estimées sur la base des dépenses prévisionnelles de l'année en cours. Les charges locatives, dites récupérables, sont définies par décret (décrets 85-955 du 9 janvier 1982 et 86-1316 du 26 décembre 1986). Il s'agit, entre autres, des dépenses de chauffage, d'eau et d'électricité, d'enlèvement d'ordures ménagères, ou encore d'entretien des équipements de votre logement ou de la résidence.

La régularisation des charges : comment ça se passe ?

Un avis de régularisation est envoyé par courrier à chaque locataire. Ce document détaille tous les postes de dépenses et notifie le montant trop perçu ou le reste à payer. Ce montant est alors répercuté sur l'avis d'échéance du mois suivant la réception de l'avis de régularisation.



Une question sur votre avis d'échéance ou sur vos charges locatives ?

Consultez la brochure dédiée, Régularisation des charges locatives, disponible dans l'espace « Publications » de notre site www.grenoble-habitat.fr

Contactez-nous par mail :

locataire@grenoble-habitat.fr ou par téléphone au 04 76 84 03 44, du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h.



- 1 -

LES CHARGES RÉELLES

sont **-** élevées
que les provisions déjà versées avec le loyer



NOUS VOUS REMBOURSONS LA DIFFÉRENCE

en déduisant cette somme sur l'échéance du mois suivant la réception de l'avis de régularisation.



- 2 -

LES CHARGES RÉELLES

sont **+** importantes
que les provisions déjà versées avec le loyer



VOUS DEVEZ NOUS RÉGLER LE COMPLÉMENT

qui apparaît sur l'échéance du mois suivant l'envoi de l'avis de régularisation.

Vous pouvez régler par carte bancaire, chèque ou prélèvement automatique (sur demande).



Grenoble Habitat vous accompagne

Des permanences dédiées sont mises en place, depuis le mois de juin, pour répondre à toutes les questions qui pourraient se poser sur l'avis de régularisation.

Elles ont lieu, sans rendez-vous, au siège de Grenoble Habitat 44 avenue Marcelin Berthelot :

- Tous les mardis de 14h à 15h
- Du 6 juin au 29 juillet et du 5 septembre au 28 octobre 2022

CLCV ISÈRE

Devenez administrateur HLM auprès de votre bailleur !

Fin 2022, auront lieu les élections HLM au sein de chaque bailleur social. Le but : élire un administrateur qui est locataire comme vous ! Pour vous représenter auprès du bailleur au sein des différentes instances. Pour défendre les intérêts de tous les locataires contre la hausse des loyers, pour des programmes de construction/rénovation/réhabilitations...

Il est élu sous l'étiquette d'une association de locataires, comme la CLCV Isère.

CLCV : 04 76 22 06 38

isere@clcv.org • www.clcv-isere.org
31 rue Alfred de Musset – 38100 Grenoble

CNL ISÈRE

Punaises de lit, tous concernés !

Les punaises de lit sont un fléau qui prend de l'ampleur. Il touche de manière indifférenciée tous les types de logements et n'est pas lié à une question d'hygiène : ne laissez pas le problème empirer ! Contactez votre bailleur ! Des informations sont disponibles sur le site du ministère de la transition écologique. Un numéro vert est disponible : 0806 706 806. La CNL organise des événements pour vous informer et aider à vous débarrasser de ces nuisibles.

CNL Isère : 04 38 86 11 36

isere.cnl@gmail.com • www.lacnl38.com
6 rue Berthe de Boissieux – 38000 Grenoble

CGL38

Handicap et logement

Plusieurs cas de handicaps existent et les constructeurs de logements doivent en tenir compte. Il y a l'handicap visible et celui que l'on ne voit pas, l'invisible. Les autistes légers par exemple, souffrent d'être hypersensibles aux bruits, d'où qu'ils viennent. L'isolement des appartements seraient la solution pour eux ; un isolement phonique qui permettrait à ces personnes de ne plus percevoir le bruit, ou très atténué de ses voisins immédiats. Bien sûr que l'isolement par l'extérieur est une bonne chose pour chacun des locataires, mais si on tient compte dans les constructions futures de ces pathologies, les personnes souffrantes vivront dans un environnement moins agressif pour eux.

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

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

CSF38

2022, année d'élections !

Après les Présidentielles et les Législatives, les élections des représentants des locataires dans les gouvernances des offices HLM marqueront l'automne. À Grenoble Habitat, ce sont deux candidat-es élu-es qui porteront la voix des locataires au Conseil d'administration qui prend les décisions. UN LOGEMENT = UN VOTE. Quelles que soient vos origines et nationalités, c'est votre bail qui ouvre ce droit : les associations vous conseilleront toujours de l'utiliser. Aussi, quand viendra le temps du choix, n'hésitez pas, votez !

CSF38 : 04 76 44 57 71

udcsf38@la-csf.org • www.lacsf38.org
8 bis rue Hector Berlioz – 38000 Grenoble

INDECOSA CGT

Contrôler ses charges

Vous allez recevoir votre régularisation de charges et constater des différences par rapport à celle de l'année précédente. Certaines variations peuvent vous inquiéter. Elles nécessitent une réponse. C'est à votre bailleur de vous la fournir. Ce droit appartient à un locataire isolé dans le mois qui suit la régularisation de charges. Mais un groupe de locataires peut l'exercer à tout moment à condition d'être affilié à une association de locataires. Si le locataire résident est toujours le mieux placé pour une vérification efficace, INDECOSA-CGT vous conseille une démarche collective plutôt qu'individuelle du fait de la complexité d'un tel contrôle. Notre association vous invite à prendre contact avec nous.

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, Freepik

Graphisme : E. Guivarch