

L'info GH

Le journal
des locataires de
Grenoble Habitat

#62

MAI 2023

Le mot de la présidente...

Grenoble Habitat se mobilise au quotidien pour ses locataires avec de nombreuses actions déjà engagées et à venir au cours de l'année 2023. Les équipes de Grenoble Habitat œuvrent pour une meilleure sobriété énergétique et négocient avec les fournisseurs de fluides (stratégie d'achat de l'énergie). Pour mieux vous aider à optimiser la période de chauffe et limiter les températures dans vos logements, les équipes ont conduit une démarche de performance énergétique sur le patrimoine, afin de minimiser l'impact sur les charges.

Des actions sont également menées au profit des publics fragilisés pour favoriser le maintien à domicile des seniors et des personnes en situation de handicap via des travaux d'adaptations des logements.

Suite aux élections des associations de locataires, le Comité de Concertation Locataire (CCL) se réunit régulièrement pour faire vivre le Plan de Concertation Locative (PCL) qui est un outil de dialogue au bénéfice des locataires et de votre vie au quotidien.

Au mois de juin prochain, un numéro d'astreinte sera mis à votre disposition pour mieux répondre aux situations d'urgences techniques survenant en dehors des horaires d'ouverture du Centre de Relation Clientèle de Grenoble Habitat. Le dossier du mois vous présente ce nouveau dispositif destiné à renforcer la qualité de service de proximité de Grenoble Habitat.

Enfin, je suis ravie de vous annoncer l'arrivée de nouveaux chargés de secteur qui viennent compléter et renforcer les équipes de proximité.

Bonne lecture.

Barbara Schuman, Présidente de Grenoble Habitat

Page 3

LE DOSSIER

Une urgence ? Contactez l'astreinte.

Page 4

LA PAROLE AUX FÉDÉRATIONS
DE LOCATAIRES



C'EST NOUVEAU CHEZ GH !

Cap vers la digitalisation de la gestion locative

Depuis 2020, Grenoble Habitat a engagé une transformation digitale afin d'optimiser l'efficacité opérationnelle des équipes et améliorer la qualité de la relation locataire. Après la mise en place du paiement en ligne, d'une application pour suivre et évaluer les prestations de nettoyage dans les résidences, c'est au tour des états des lieux de passer au numérique. Depuis le mois de janvier, les chargés de clientèle les réalisent désormais sur tablette.

Les avantages ?

Ce dispositif permet de **gagner du temps, d'économiser du papier, de simplifier son stockage, d'améliorer la traçabilité et la lisibilité des informations, d'insérer des photos et de renforcer la sécurité et l'authenticité du document.** Une digitalisation qui sera poursuivie et amplifiée au cours des mois à venir avec les équipes de proximité, via le développement d'une application permettant d'effectuer sur site des contrôles sécurité, saisir des réclamations locataires et réaliser des demandes d'intervention auprès des entreprises.



GRENoble
HABITAT



PRÉVENTION

Prévenir et lutter contre la précarité

FACE AUX DIFFICULTÉS FINANCIÈRES RENCONTRÉES PAR CERTAINS LOCATAIRES, PRINCIPALEMENT LIÉES À LA CRISE ÉCONOMIQUE ET ÉNERGÉTIQUE,

Grenoble Habitat renforce les actions de prévention des impayés de loyers et de charges en renouvelant la convention de partenariat avec le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Grenoble. Ce dispositif a pour objectif d'accompagner et orienter les ménages qui résident à Grenoble, vers des organismes partenaires tels que le Point Budget Conseil (PBC) et le Service Local d'Information à la Maîtrise de l'Énergie (SLIME).

Leurs missions ? Apporter des conseils en matière de gestion budgétaire, trouver des solutions adaptées pour traiter les dettes, diagnostiquer et accompagner les ménages en situation de précarité énergétique.

Pour plus d'informations, contacter le **Pôle Inclusion Financière du CCAS** au **04 76 69 46 26**.

QUALITÉ DE SERVICE

Des états des lieux sortants facilités

DANS UNE LOGIQUE D'AMÉLIORATION CONSTANTE DE LA QUALITÉ DE SERVICE RENDUE AUX LOCATAIRES, LE 23 MARS DERNIER, LE PROTOCOLE D'ACCORD SUR LA VÉTUSTÉ A ÉTÉ RENOUVELÉ.

Il résulte d'un travail mené en collaboration avec les associations représentatives des locataires de Grenoble Habitat, et a notamment pour objectif de préciser les modalités d'établissement de l'état des lieux sortant et celles liées à l'application de la vétusté du logement loué.

Une grille de vétusté a été établie pour déterminer l'état d'usure ou de détérioration résultant du temps ou de l'usage normal des matériaux et des équipements dont est constitué le logement. Ce document clarifie la part des travaux à payer par chacune des parties, en cas de dégradation. Il permet de définir s'il s'agit d'une usure normale liée à la vétusté, à la charge du bailleur, ou d'une usure rapide liée au mauvais entretien, à la charge du locataire.

BON À SAVOIR

TRAVAUX DANS LES LOGEMENTS

LA LOI DU 6 JUILLET 1989 STIPULE QUE LE LOCATAIRE DOIT LAISSER EXÉCUTER LES TRAVAUX PROGRAMMÉS PAR LE BAILLEUR PROPRIÉTAIRE.

IL DOIT ÉGALEMENT PERMETTRE L'ACCÈS À SON LOGEMENT, ET PRENDRE SES DISPOSITIONS EN CAS D'ABSENCE, AFIN DE NE PAS RETARDER LES TRAVAUX PRÉVUS.



Question Réponse

Une question sur votre logement ? Un problème entre voisins ? **Grenoble Habitat vous accompagne.**

LA QUESTION

Que dois-je faire lorsque je quitte mon logement ?

Un départ réussi, c'est un départ anticipé ! Pour cela, quelques règles sont à suivre. La première : **prévenir Grenoble Habitat en respectant le délai de préavis réglementaire.** De plus, le contrat de location indique que vous devez **rendre un logement propre et en bon état.**

Pour vous accompagner, une pré-visite conseil est proposée par Grenoble Habitat afin de vous informer des réparations qui vous incombent et des démarches à effectuer.

RETROUVEZ TOUTES LES INFORMATIONS

dans le guide locataire et dans la rubrique "**Être locataire - Quitter mon logement**" sur le site : www.grenoble-habitat.fr

LE CHIFFRE

102

c'est le nombre de **rencontres en pied d'immeuble** qui ont été réalisées par les équipes de proximité de mars 2022 à avril 2023.



L'AGENDA

23 MAI 2023

ÉVOLUTION DU SERVICE EFICASH

Un seuil de paiement est appliqué pour le règlement du loyer en espèces depuis un bureau de poste. Dorénavant le montant mensuel maximum est fixé à 600€.

2 JUIN 2023

FÊTE DES VOISINS

Retrouvez toutes les informations à propos de cette 24^e édition sur le site dédié www.fetedesvoisins.fr

DU 6 JUIN AU 7 NOV. 2023

PERMANENCES RÉGULARISATION DES CHARGES

Elles auront lieu tous les premiers mardis de chaque mois, de 14h à 17h, sans rendez-vous, au siège de Grenoble Habitat 44 avenue Marcelin Berthelot.



Une urgence ? Contactez l'astreinte

Dans un souci d'optimisation et d'amélioration de la qualité du service rendu, à compter du 19 juin 2023, Grenoble Habitat met à disposition de tous les locataires un numéro d'astreinte unique pour le traitement des urgences techniques.

QUAND UTILISER CE NUMÉRO ?

Vous pourrez contacter le

04 56 00 60 68

uniquement si un incident technique urgent se produit dans votre logement ou dans les parties communes de votre résidence :

- Le week-end (samedi et dimanche)
- Les jours fériés
- En dehors des horaires d'ouverture de notre Centre de Relation Clientèle (avant 8h30 et après 18h).

QU'EST-CE QU'UNE URGENCE TECHNIQUE ?

C'est un incident qui concerne les dysfonctionnements urgents tels que :

- Le refoulement des canalisations principales dans les parties communes
- L'absence d'eau chaude
- Une panne du chauffage, d'ascenseur, de porte de garage ou de barrière automatique.

Une équipe dédiée est mobilisée pour réceptionner et évaluer votre demande afin de trouver une solution adaptée dans les meilleurs délais et prendre les dispositions nécessaires en fonction des circonstances.

Pour vous aider à identifier la nature du désordre, une assistance vidéo à distance pourra être activée depuis votre smartphone via l'envoi d'un lien. •



QUE FAIRE EN CAS D'INCIDENT GRAVE ?

En cas d'incident grave, telle qu'une inondation ou un départ de feu, prévenez en priorité les pompiers en composant le 18 ou le 112. Si vous suspectez une fuite ou une coupure de gaz, contactez le 0800 47 33 33.

Toutefois, que vous soyez responsable ou victime du sinistre, vous devez prévenir immédiatement votre assureur (dans les 5 jours ouvrés) et lui transmettre toutes les informations nécessaires : numéro de contrat d'assurance, date et description détaillée du sinistre.

Vous devez également informer Grenoble Habitat

en contactant le Centre de Relation Clientèle :

04 76 84 03 44

Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h

ou bien par mail :

locataire@grenoble-habitat.fr





LA PAROLE

AUX FÉDÉRATIONS DE LOCATAIRES

CLCV Isère

Le mot de votre adminis- trateur élu, Karim Lahrèche

Vous avez placé notre fédération, première fédération des locataires au sein de Grenoble Habitat aux dernières élections HLM. Merci de votre soutien. C'est avec la même détermination que je mènerai nos actions au plus près des habitants. Ma disponibilité sera à votre service pour **les politiques de réhabilitation, de cadre de vie, d'entretien et d'attribution des logements**. Aussi, la CLCV s'oppose fermement à la vente de Grenoble Habitat à un groupe national.

CNL Isère

Locataires, ne laissez pas la hausse des charges vous préciser !

La crise du secteur de l'énergie aura des conséquences financières sur les ménages dans les prochaines années. Le non-paiement d'une dette locative vous expose à des poursuites judiciaires pouvant aboutir à l'expulsion. Si vous êtes concerné, contactez immédiatement Grenoble Habitat afin d'étaler votre dette. Aide aux démarches, négociation d'un plan d'apurement auprès de GH, saisine du Fonds de solidarité pour le logement (FSL), commission de surendettement : **la CNL Isère peut vous accompagner !**

CSF 38

CGL 38

DAL38

Vente de Grenoble Habitat, c'est non !

Au conseil municipal du 13 mars 2023, le principe de la vente des actions de Grenoble habitat a été voté. Mais rien n'est perdu, le chemin est encore long jusqu'à la vente à CDC Habitat qui en ferait un bailleur 100% de droit privé.

Pour nous un bailleur social, c'est un acteur local avec des élu.e.s qui prennent des décisions dans l'intérêt des locataires !

- Pour l'accès au logement pour les milliers de demandeurs de notre territoire,
- Pour l'entretien du patrimoine,
- Pour que tout le monde puisse payer son loyer.

Actuellement, le Maire vend au prix fort du marché nos logements au profit du budget municipal : 37 millions quand la ville n'a investi que 5 millions. 740 % de culbute sans scrupule !

Une vente au pas de course, sans concertation : tout comme vous locataires, nous, associations, n'avons reçu aucune information. **STOP AU MÉPRIS.**

- Eh, oui, le Maire négocie dans le cadre du droit des affaires avec une clause de confidentialité,
- Cette vente est contraire aux engagements de la campagne des municipales de 2020,
- Vendre GH, c'est vendre « notre bien commun » : en effet, ce sont les locataires qui ont payé ces logements.

Le conseil d'administration de CDC Habitat se réunit à Paris ; il sera vraiment difficile pour nous de se mobiliser là-haut pour les interpellier.

Le Maire de Grenoble doit écouter les locataires ainsi que celles et ceux qui ont besoin de se loger.

Vente de GH : toujours NON.

On se battra jusqu'au bout aux côtés des locataires !

04 76 22 06 38

isere@clcv.org
www.clcv-isere.org

31 rue Alfred de Musset
38100 Grenoble

04 38 86 11 36

contact@cnl-isere.fr
www.lacnl38.com

6 rue Berthe de Boissieux
38000 Grenoble

04 76 44 57 71

udcsf38@la-csf.org
www.lacsf38.org

8 bis rue Hector Berlioz
38000 Grenoble

07 68 45 89 70

06 59 73 58 36

cglisere@gmail.com
www.lacgl.fr

7 rue Malakoff
38000 Grenoble

06 41 30 55 18

dal38@droitaulogement.org
www.droitaulogement.org

Chez Solidaires Isère
3 rue Frédéric Garcia Lorca
38100 Grenoble



DIRECTEUR DE
LA PUBLICATION

Armelle Brun,
Directrice Générale

RÉDACTION

**Service
communication**

www.grenoble-habitat.fr

GRENOBLE HABITAT

44 avenue Marcelin Berthelot
CS 82625 | 38036 Grenoble

locataire@grenoble-habitat.fr

04 76 84 03 44



GRENOBLE
HABITAT