

'info

En direct avec nos locataires



Bonjour à tous,

Avec Le Conseil d'Administration, la Direction et toutes les équipes de Grenoble Habitat, nous vous souhaitons à toutes et tous une très belle et heureuse année 2021.

Une année qui, nous l'espérons, sera placée sous le signe de l'espoir et du renforcement de nos liens, alors que nous avons vécu collectivement une situation inédite liée à la crise sanitaire.

Pour autant, nous avons vu s'exercer, la solidarité dans nos villes, nos quartiers, nos résidences, et fleurir les initiatives d'entraides pour traverser ensemble ces périodes mouvementées. Une solidarité que les équipes de Grenoble Habitat ont eu à cœur de mettre en œuvre tout au long de cette année si particulière pour poursuivre leurs engagements en proximité, à vos côtés, et en faveur de l'amélioration de votre cadre de vie.

Nous avons ainsi livré, plus de 200 logements et accueilli près de 500 nouveaux locataires. Nous avons aussi veillé à accompagner les personnes fragiles et isolées par des campagnes d'appels de bienveillance portées par l'ensemble de nos collaborateurs et poursuivi nos actions de maintenance et d'entretien sur le patrimoine.

Au-delà, nous avons aussi travaillé à redessiner nos conditions d'accueil, en proposant un dispositif d'écoute locataires renforcé. Celui-ci à l'œuvre depuis le mois de novembre dernier, propose, notamment des rendez-vous personnalisés tous les après-midis, dans le respect des gestes barrières.

Autant de projets qui témoignent de la mobilisation de Grenoble Habitat pour améliorer son action au quotidien et en proximité, pour une relation renouvelée avec vous tous, locataires de Grenoble Habitat.

Meilleurs vœux 2021 à toutes et tous.



Barbara Schuman,
Présidente

PROXIMITÉ

Campagne d'appels solidaires



Parce que cette période de crise sanitaire peut être particulièrement difficile pour les personnes fragiles et isolées d'un entourage familial ou amical, Grenoble Habitat a mis en place, en décembre dernier, une campagne d'appels

à destination de ses locataires de plus de 70 ans. Ces appels de bienveillance ont concerné plus de 500 personnes. Ils répondaient à un objectif central : prendre des nouvelles, rassurer et orienter. Les entretiens ont duré en moyenne une dizaine de minutes, au cours desquelles, ont été évalués le niveau de stress, les difficultés physiques pouvant impacter les déplacements et l'état de santé général. À l'issue de la campagne d'appels, 11 personnes ont été redirigées vers les services de la Ville de Grenoble et du Conseil Départemental pour un accompagnement spécifique.

GESTION LOCATIVE

Des solutions de paiement adaptées



Conscient des difficultés financières rencontrées par les personnes impactées par des restrictions d'activités dans le cadre de leur travail, le service recouvrement de Grenoble Habitat s'est mobilisé pour accompagner au mieux les locataires et les aider à trouver des solutions personnalisées.

Plusieurs modalités de paiement ont été mises en place pour faciliter le règlement du loyer, tout en limitant les déplacements : paiement en ligne, prélèvement automatique, virement, paiement par carte bancaire, chèque ou espèces. Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site www.grenoble-habitat.fr

GESTION LOCATIVE

Évolution tarifaire Eficash

À compter du 1^{er} mars 2021, la Banque Postale augmente les frais liés aux paiements Eficash (règlement du loyer en espèces). Ils passeront de 6 € par transaction à 8 €.

PATRIMOINE

Bien entretenir sa chaudière individuelle gaz



L'entretien annuel de votre chaudière gaz est obligatoire et doit être effectué par un professionnel qualifié pour garantir le bon fonctionnement

de votre équipement et votre sécurité. Grenoble Habitat a souscrit un contrat de maintenance auprès des entreprises Proxiserve et Ferrante pour réaliser l'entretien de l'ensemble des chaudières individuelles gaz de son patrimoine. Chaque année, un technicien contrôle le bon fonctionnement de la chaudière et vérifie également la ventilation, les radiateurs et le programmeur. Chaque locataire, disposant d'un équipement de ce type, est averti 10 jours à l'avance du passage du prestataire via un affichage dans le hall. En cas d'indisponibilité, un deuxième passage est programmé ou un rendez-vous peut être pris par le locataire directement auprès du prestataire.

Bienvenue aux nouveaux locataires



Résidence Urban Park à Grenoble
27 logements, 77 locataires
Livraison : octobre 2020



Résidence Côté Bastille à Grenoble
41 logements, 99 locataires
Livraison : octobre 2020



Résidence Domaine du Grand Champ à Jarrie
15 logements, 25 locataires
Livraison : octobre 2020

PATRIMOINE

Coup de neuf à Léo Lagrange



Au cours du premier semestre 2021, la résidence Léo Lagrange située à Grenoble, va bénéficier d'un programme d'amélioration global des espaces extérieurs. Ce projet sera mené en commun avec la CDC Habitat Social, propriétaire des deux autres bâtiments de la copropriété. L'objectif ? Sécuriser la résidence et améliorer l'accessibilité aux immeubles, notamment pour les personnes âgées et à mobilité réduite. Les travaux vont essentiellement porter sur l'installation d'un portail voiture, la pose de rampes d'accès aux halls d'immeuble et la rénovation de l'allée devant les entrées. Les travaux débuteront mi-février et se termineront mi-juillet 2021.

PROXIMITÉ

À l'écoute des habitants



Lundi 7 et mercredi 16 décembre 2020 se sont tenues les premières permanences habitants au sein de la résidence ABC, située sur la Presqu'île de Grenoble, en présence des équipes de proximité de Grenoble Habitat.



L'occasion d'échanger avec les locataires et d'apporter des réponses personnalisées sur les demandes en cours, le projet de résidence et les ateliers collectifs. Les équipes de GEG étaient également présentes pour répondre à toutes les questions concernant les contrats en cours liés à la production d'électricité sur la centrale photovoltaïque et un animateur était également présent pour expliquer les bons gestes.

Zoom sur...

Grenoble Habitat à votre écoute

Les équipes de Grenoble Habitat sont mobilisées au quotidien pour vous apporter des réponses adaptées à vos demandes. Plusieurs moyens sont mis à votre disposition pour les contacter et les rencontrer.

Le Centre de Relation Clientèle

Vous avez une question ? Le Centre de Relation Clientèle centralise tous les appels et s'assure du bon traitement de la demande en la faisant suivre au service concerné.

- Le **service proximité** pour vos **demandes techniques** (problèmes techniques dans les parties communes et privatives)
- Le **service administration gestion locative** pour vos **demandes administratives** (avis d'échéance, changement de situation, demande d'attestation, ...)
- Le **service recouvrement** pour **toutes difficultés financières** (problématiques liées au paiement du loyer, ...)
- Le **service commercialisation locatif** pour une **demande de logement** ou le suivi d'une attribution (candidature, signature des baux, état des lieux, ...)

L'accueil de Grenoble Habitat

L'accueil est ouvert au public tous les matins.

**Du lundi au vendredi
de 9 h à 12 h**

44 avenue Marcelin
Berthelot, 38100 Grenoble



Les rendez-vous personnalisés

Vous souhaitez nous rencontrer ? Les équipes de Grenoble Habitat vous reçoivent en rendez-vous individuels, tous les après-midis de 14 h à 16 h.



En fonction de la nature de votre demande (réclamations techniques, problématiques liées au paiement du loyer, signature des baux, ...), un interlocuteur dédié vous reçoit et vous apporte les réponses les plus adaptées. La prise de rendez-vous s'effectue sur place, à l'accueil de Grenoble Habitat, ou par téléphone via le Centre de Relation Clientèle.

Contactez-nous par téléphone :

Du lundi au vendredi
de 8h30 à 18 h
04 76 84 03 44

Par mail :

locataire@grenoble-habitat.fr



Retrouvez toutes ces informations dans le nouveau flyer
« **Nous contacter** », disponible à l'accueil de Grenoble Habitat
et sur notre site www.grenoble-habitat.fr



CLCV ISÈRE

La CLCV 38 labellisée Point Conseil Budget

La CLCV vient d'être labellisée Point Conseil Budget. Ce réseau vise à accompagner les usagers dans la gestion et la maîtrise de leur budget, dans le but de contribuer à la prévention du surendettement où traiter ces situations lorsqu'elles existent. Nous pourrions vous accueillir sur RDV, diagnostiquer la situation financière, proposer des préconisations. Notre accompagnement est gratuit et confidentiel, n'hésitez pas à nous contacter au 07 72 50 94 42.

CLCV : 04 76 22 06 38

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

CNL ISÈRE

Les punaises de lit, fléau de santé publique

De la taille d'un pépin de pomme, les punaises de lit sont des insectes prenant la forme de petits points noirs au niveau de la literie et provoquant des démangeaisons. Contrairement aux idées reçues, la présence de punaises de lit ne signifie pas mauvaise hygiène du foyer. Elles infestent autant les logements que les écoles ou d'autres lieux publics. Pour la CNL, elles ne sont pas un problème individuel mais bien un problème de santé publique. Alors si vous avez constaté leur présence dans votre logement, ne laissez pas de place à la honte, contactez immédiatement votre bailleur. En cas de difficultés avec celui-ci, contactez la CNL.

CNL Isère : 04 38 86 11 36

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

CGL38

Impact de la crise sanitaire sur les locataires

Dans la crise Covid19, les répercussions sur l'emploi ont entraîné des pertes de revenus pour les ménages qui ont eu des difficultés à payer leur loyer. D'une part, la CGL 38 fait appel à tous les acteurs du logement à se mobiliser pour trouver des solutions adaptées afin de ne pas aggraver leur situation, d'autre part, tous les locataires fragilisés peuvent bénéficier d'un accompagnement individualisé pour faire valoir leur droit. Des aides existent, dans le respect des obligations locatives. N'hésitez pas à nous contacter pour plus d'informations.

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

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

CSF38

Calcul APL : du nouveau !

À partir de janvier 2021 le calcul de l'APL est modifié. L'aide au logement est désormais calculée sur la base des ressources des 12 derniers mois, et réactualisée tous les 3 mois. L'Avantage : l'APL collera au plus près des ressources. L'inconvénient : cela obligera les allocataires à faire les déclarations de leurs ressources tous les trimestres. Facile pour les personnes maîtrisant l'outil informatique et équipées, mais plus compliqué pour les autres. Besoin d'accompagnement, contactez-nous.

CSF38 : 04 76 44 57 71

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

INDECOSA CGT

Les réparations locatives

Le logement doit être loué, décent et en bon état. Le locataire a l'obligation d'en user paisiblement et de répondre des dégradations. Le propriétaire doit à son locataire la jouissance paisible. Les réparations importantes incombent au loueur, ainsi que celles qui sont dues à la vétusté, le locataire effectue les menues réparations qui sont indiquées dans le décret charges du 26 août 1987 et du 9 novembre 1982. Pour de plus amples informations, vous pouvez nous contacter à l'adresse ci-dessous.

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
04 76 33 47 42



Impression : Press'Vercors

Crédits photos :
Grenoble Habitat,
Renaud Chaignet

Graphisme : E. Guivarch