

**Bien  
chez  
vous !**



**VOTRE GUIDE LOCATAIRE  
POUR VOUS ACCOMPAGNER  
AU QUOTIDIEN**



## **Vous avez entre les mains le guide du locataire de Grenoble Habitat.**

Vous y trouverez de nombreuses informations utiles sur votre nouveau logement. Il traduit notre volonté d'être à vos côtés dans tous les aspects de la vie d'un locataire, de l'installation dans la résidence jusqu'à votre départ.

Chaque jour, nos équipes sont mobilisées pour vous offrir un cadre de vie attractif, fonctionnel, en phase avec vos attentes. N'hésitez pas à les solliciter, elles sont à votre écoute !  
Pour plus d'efficacité et de facilité, le **Centre de relation clientèle** est votre premier interlocuteur. Il vous oriente vers les services concernés pour qu'aucune de vos questions ne reste sans réponse.

Formalités administratives, entretien et réparations, difficultés de paiement, relations entre voisins, fonctionnement des parties communes, etc. : dans tous les domaines, nous avons fait le choix de l'accompagnement, de la proximité et de la réactivité.

**La qualité de service est l'un de nos engagements. Parce que nous vous devons plus que le logement.**

POUR TOUTES VOS  
DÉMARCHES AVEC  
GRENOBLE HABITAT,  
**UN SEUL CONTACT**  
**À RETENIR :**

**le Centre de  
relation clientèle**

Disponible du lundi au vendredi  
de 8h30 à 18h

**04 76 84 03 44**

**locataire@grenoble-habitat.fr**

GRENOBLE HABITAT  
EST UNE SOCIÉTÉ  
D'ÉCONOMIE MIXTE  
DONT LA VOCATION EST  
LE LOGEMENT SOCIAL.  
ELLE EST PORTÉE PAR  
UNE GOUVERNANCE  
PUBLIQUE COMPOSÉE  
PRINCIPALEMENT DES  
REPRÉSENTANTS DE  
LA VILLE DE GRENOBLE  
ET GRENOBLE-ALPES  
MÉTROPOLE.



## P4 Faciliter votre installation

P5 LE CONTRAT DE LOCATION  
LE DÉPÔT DE GARANTIE  
L'ASSURANCE HABITATION

P6 L'ÉTAT DES LIEUX ENTRANT  
LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR  
LA VISITE DE COURTOISIE

---



## P7 Être locataire

P8 LE LOYER  
LES CHARGES LOCATIVES

P9 LA VIE FAMILIALE ET PROFESSIONNELLE  
LES AIDES FINANCIÈRES

---



## P10 Le logement au quotidien

P11 LES RÉPARATIONS À LA CHARGE DU LOCATAIRE  
LES CONTRATS D'ENTRETIEN  
LES CONSEILS DE SÉCURITÉ

P12 LES PARTIES COMMUNES  
LES RELATIONS DE VOISINAGE  
LE TRI DES DÉCHETS ET LES ENCOMBRANTS

P13 L'EAU  
L'ÉLECTRICITÉ  
LA TEMPÉRATURE  
LA VENTILATION

---



## P14 Quitter son logement

P15 LE PRÉAVIS  
LA PRÉ-VISITE CONSEIL  
L'ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE  
LE SOLDE DE TOUT COMPTE

---



# Faciliter votre **installation**

Vous allez prendre  
possession de votre  
nouveau logement.  
Bienvenue !





# Le temps des formalités...

Plusieurs formalités administratives doivent être accomplies avant votre arrivée. Ces démarches sont nécessaires pour profiter de votre nouveau logement en gardant l'esprit tranquille. Grenoble Habitat est à vos côtés pour faire le point.

## IMPORTANT !

Le contrat de location, l'état des lieux et le règlement intérieur ont une valeur juridique.

**Conservez-les précieusement !**



### LE CONTRAT DE LOCATION

Le contrat de location établi avec Grenoble Habitat fixe le montant du loyer, des charges et du dépôt de garantie. Il précise les droits et les devoirs des deux parties : le locataire et le bailleur. Vous ne pouvez pas, par exemple, exercer une activité professionnelle dans votre logement ou faire des travaux sans l'autorisation de Grenoble Habitat. En le signant, vous vous engagez aussi à respecter le règlement intérieur.



### LE DÉPÔT DE GARANTIE

Le dépôt de garantie correspond à un mois de loyer (sans les charges). Il vous sera demandé dès votre arrivée. Vous pourrez le récupérer lorsque vous quitterez le logement, après déduction des éventuelles réparations ou des charges restant à payer.



### L'ASSURANCE HABITATION

L'assurance habitation doit être remise à Grenoble Habitat lors de la signature du contrat de location. Veillez à la renouveler à chaque échéance annuelle et à la transmettre à votre bailleur. Elle vous couvre contre les risques d'incendie, de dégât des eaux, etc. Elle doit contenir une assurance responsabilité civile pour les dommages que vous pourriez causer à d'autres personnes.

## VOUS INFORME

### SIGNEZ VOTRE CHANGEMENT D'ADRESSE :

- Employeur ou Pôle emploi
- Fournisseur d'électricité et de gaz
- Service des eaux
- Assurances
- Banque
- La Poste
- Caisses de sécurité sociale et de retraite
- Mutuelle santé
- Caisse d'allocations familiales (CAF)
- Services des impôts
- Préfecture (carte grise)
- Mairie (liste électorale)
- ...

### ASTUCE...

CHANGEZ D'ADRESSE EN QUELQUES CLICS SUR [SERVICE-PUBLIC.FR](https://www.service-public.fr)



# Un accompagnement sur mesure

**Vous découvrez votre nouveau logement et les règles de vie dans la résidence. En répondant à vos questions, Grenoble Habitat facilite votre arrivée et vous accompagne pour que votre installation soit la plus agréable possible.**

## À VOTRE SERVICE

### LE CHARGÉ DE CLIENTÈLE

Une fois les formalités administratives liées au bail accomplies, vous êtes mis en relation avec un chargé de clientèle. Son rôle ? Faciliter votre installation : visite du logement, remise des clés, explications sur le fonctionnement des équipements (chauffage, ventilation, etc.), état des lieux, etc. Il vous accompagne également lors de votre départ.



### L'ÉTAT DES LIEUX ENTRANT

Après la signature de votre bail, un rendez-vous est organisé avec Grenoble Habitat dans votre nouveau logement. Outre la remise des clés, cette visite est importante car elle sert à réaliser l'état des lieux et à vous expliquer le bon fonctionnement des équipements. Ce document décrit l'état de chaque pièce, des équipements, des annexes, etc. Vous pouvez y faire inscrire vos propres observations. Il faut le conserver jusqu'à votre départ, car il sera alors comparé à l'état des lieux de sortie.



### LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

C'est un document important pour la bonne entente entre les habitants et la tranquillité de la résidence. Il concerne tous les aspects de la vie quotidienne : activités bruyantes, utilisation des véhicules, occupation des parties communes, gestion des déchets, etc. À chacun de le respecter !



### LA VISITE DE COURTOISIE

Dans le mois qui suit l'emménagement, Grenoble Habitat effectue une visite de courtoisie pour vérifier que tout se passe bien. Cette rencontre est l'occasion de faire le point sur l'installation et la prise de possession du logement et de ses équipements.

## VOUS INFORME

### N'ATTENDEZ PAS !

UN PROBLÈME DANS VOTRE LOGEMENT (ROBINETTERIE, ÉLECTRICITÉ, ETC.) N'A PAS ÉTÉ DÉTECTÉ LORS DE L'ÉTAT DES LIEUX ?

**Vous avez dix jours pour le signaler à Grenoble Habitat par courrier recommandé avec accusé de réception. Pour le chauffage, ce délai est porté à un mois après sa mise en route.**



# Être locataire

Des droits et des devoirs.  
Mais aussi des aides.





# Le loyer et les charges

Au début de chaque mois, vous recevrez par courrier l'avis d'échéance vous invitant à payer le loyer et une provision sur les charges locatives. C'est une formalité importante dans la vie des locataires. Vous avez plusieurs moyens de la remplir.

## LE SUPPLÉMENT DE LOYER, C'EST QUOI ?

Si vos revenus dépassent le plafond de ressources pour avoir droit à un logement social, les bailleurs sociaux sont obligés d'appliquer un supplément de loyer de solidarité (SLS). Chaque année, Grenoble Habitat réalise ainsi une enquête auprès des locataires pour connaître leurs revenus. Ne pas y répondre vous expose à des pénalités !



## LE LOYER

Le loyer dépend de la taille de votre logement. Il est réévalué en début de chaque année. Il permet à Grenoble Habitat de construire de nouveaux logements sociaux, d'assurer les frais de gestion et d'entretien à la charge du propriétaire et de régler diverses taxes et impôts. Vous devez le payer chaque mois dès la réception de l'avis d'échéance, avec une provision sur les charges locatives.



## LES CHARGES LOCATIVES

Ces charges couvrent les frais payés par Grenoble Habitat pour vos consommations d'eau et d'énergie, l'entretien des parties communes et certaines taxes (ordures ménagères). Une provision mensuelle est demandée avec le loyer. La régularisation est effectuée une fois par an en fonction des dépenses réelles : vous pouvez alors soit recevoir un remboursement (en cas de trop-perçu), soit être amené à payer le solde.

## IMPORTANT !

Vous pouvez payer votre loyer :  
**PAR PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE**

**PAR VIREMENT**  
au guichet de votre banque

**PAR CARTE BANCAIRE**  
en ligne depuis votre compte locataire  
sur grenoble-habitat.fr ou à l'accueil  
de Grenoble Habitat

**PAR CHÈQUE**  
à l'ordre de Grenoble Habitat,  
à envoyer à : Centre de paiements,  
87074 Limoges Cedex 9

## ASTUCE...

**LE PLUS PRATIQUE POUR PAYER  
SON LOYER ? LE PRÉLÈVEMENT  
AUTOMATIQUE !**

IL ÉVITE LES ERREURS ET LES  
OUBLIS. C'EST VOUS QUI  
CHOISISSEZ LA DATE DE PAIEMENT,  
LE 5, LE 8, LE 12  
OU LE 16 DU MOIS.



## Votre situation évolue

Tout changement dans votre vie familiale ou professionnelle peut avoir un impact sur votre contrat de location, les aides dont vous bénéficiez ou votre capacité à payer le loyer. Des solutions existent pour faire face à ces nouvelles situations. L'essentiel est de réagir vite !



### LA VIE FAMILIALE ET PROFESSIONNELLE

Mariage, naissance, séparation, perte d'emploi, mutation professionnelle, etc., votre vie familiale évolue en permanence. Prévenez Grenoble Habitat, qui vous accompagnera dans les démarches à accomplir, par exemple pour demander un logement mieux adapté à votre nouvelle situation ou pour le recalcul de vos droits par la CAF.



### LES AIDES FINANCIÈRES

Sous certaines conditions, vous pouvez bénéficier d'une aide pour le loyer. Son montant est calculé par la Caisse d'allocations familiales (CAF) ou la Mutualité sociale agricole (MSA) en fonction de vos revenus et de votre situation familiale :

- **L'aide personnalisée au logement (APL)**, reçue directement par Grenoble Habitat. Vous n'avez alors plus que la part restante du loyer à payer.
- **L'allocation logement (AL)**, réservée aux locataires de logements non conventionnés. À votre demande, elle peut aussi être versée à Grenoble Habitat.

### ASTUCE...

**VOUS CHANGEZ DE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE OU DE MAIL ?**  
INFORMEZ SANS TARDER LE CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE ET LES AUTRES SERVICES ADMINISTRATIFS POUR QU'ILS METTENT À JOUR VOS COORDONNÉES.

### IMPORTANT !

**Vous avez des difficultés pour payer votre loyer ?**

N'attendez pas !  
Contactez le Centre de relation clientèle qui vous orientera vers le service recouvrement pour trouver une solution et éviter les situations d'impayés.

### VOUS INFORME

#### L'AIDE AU LOGEMENT

- Elle peut être suspendue si le loyer n'est pas payé.
- Chaque année, n'oubliez pas de renouveler votre demande auprès de la CAF ou de la MSA.



# Le logement au quotidien

En famille, entre voisins,  
pour la planète. Avec Grenoble Habitat.





# Entretien et réparations : chacun son rôle

Grenoble Habitat s'engage à vous fournir un logement fonctionnel et en bon état. Nous nous chargeons aussi des grosses réparations. De son côté, le locataire doit maintenir son logement propre et s'occuper de l'entretien courant. Nous avons tous à y gagner !



## LES RÉPARATIONS À LA CHARGE DU LOCATAIRE

L'entretien courant du logement est à la charge du locataire. Vous devez donc nettoyer les bouches d'aération, maintenir propre le logement et ses annexes, graisser les gongs et les poignées des portes et fenêtres, changer les ampoules et les piles défectueuses, etc. Il vous revient aussi de remettre en état, à vos frais et en conformité avec la réglementation, les petits équipements : serrurerie, interrupteurs et prises électriques, etc.



## LES CONTRATS D'ENTRETIEN

Grenoble Habitat a mis en place des contrats d'entretien avec des entreprises pour intervenir sur des équipements spécifiques (chauffage, robinetterie, ascenseur, etc.). En cas de problème, vous devez les contacter directement. Leurs coordonnées sont inscrites sur le tableau d'affichage de l'immeuble. Pour les questions concernant les espaces extérieurs, la sécurité dans le bâtiment ou le changement d'une ampoule dans les parties communes, vous devez vous adresser au Centre de relation clientèle.



## LES CONSEILS DE SÉCURITÉ

- **Incendie** : si le feu est à son début, essayez de l'étouffer avec un extincteur ou un linge humide. Sinon, fermez portes et fenêtres, calfeutrez les portes avec du linge mouillé, coupez le gaz, alertez les voisins, ne prenez pas l'ascenseur. Tous les mois, n'oubliez pas de tester le détecteur de fumée. En cas de dysfonctionnement, contactez Grenoble Habitat.
- **Fuite de gaz** : ouvrez les fenêtres, coupez le gaz, n'utilisez aucun appareillage électrique pour éviter tout risque d'étincelle (interrupteur, téléphone, sonnerie, objets électriques, etc.).
- **Électricité** : coupez le courant au disjoncteur avant de changer une ampoule, évitez de brancher trop d'appareils sur une multiprise.
- **Panne d'ascenseur** : restez calme et suivez les instructions inscrites (actionner l'alarme, appeler l'entreprise de maintenance, etc.).

## À VOTRE SERVICE

### LE CHARGÉ DE SECTEUR

C'est le référent technique. Les demandes enregistrées par le Centre de relation clientèle lui sont transmises. Il est garant de la qualité et de la conformité des travaux réalisés dans le cadre des contrats d'entretien. Il contrôle le nettoyage et exerce une veille sécuritaire dans les parties communes.

### IMPORTANT !

Incendie, fuite de gaz, malaise ou blessure grave :  
**prévenez les pompiers  
immédiatement :**  
**18 ou 112.**



## Vivre ensemble

Le contrat de location et le règlement intérieur ne vous engagent pas seulement pour l'occupation de votre logement. Ils concernent plus largement la vie au sein de la résidence, notamment dans les parties communes, afin d'établir des relations de bon voisinage entre tous les occupants.

### TRIER SES DÉCHETS : CHAQUE JOUR, LE BON RÉFLEXE !

- **Poubelle verte « Je trie » (jetés en vrac)**
  - > Tous les papiers : journaux, livres, prospectus
  - > Tous les emballages : carton (boîtes, briques alimentaires), plastique (pots, barquettes, films), métal (boîtes, canettes, bouteilles)...
- **Poubelle marron**  
Déchets alimentaires compostables
- **Poubelle grise**  
Ordures ménagères : mouchoirs, mégots, couches...
- **Conteneur à verre**  
Bouteilles, pots et bocaux



### LES PARTIES COMMUNES

Les couloirs, escaliers, parkings et jardins sont les prolongements de votre appartement. Leur entretien courant est payé par vos charges locatives, mais toute dégradation impliquant des nettoyages plus fréquents se répercute sur ces charges. Outre le plaisir de vivre dans un environnement propre et agréable, il est dans l'intérêt de tous les locataires de prendre soin des parties communes !



### LES RELATIONS DE VOISINAGE

En cas de tensions entre voisins, privilégiez toujours le dialogue. Le plus simple est d'éviter les comportements gênants : activités bruyantes excessives (jeux, musique, bricolage, claquements de porte, talons, etc.), présence incontrôlée d'animaux domestiques (animaux en liberté, déjections), incivisme, tapis secoué depuis une fenêtre ou un balcon, etc.



### LE TRI DES DÉCHETS ET LES ENCOMBRANTS

La gestion efficace des déchets est l'affaire de tous. Les locataires doivent respecter les consignes du tri sélectif et s'interdire les dépôts sauvages. Ces derniers sont passibles d'une amende pouvant aller jusqu'à 1 500 € (Code pénal). Les objets encombrants sont à déposer à la déchetterie de votre secteur. Évitez de les stocker sur votre balcon ou dans les parties communes.

### IMPORTANT !

Laissez libres les accès et stationnements réservés aux personnes handicapées et aux véhicules de secours !

### À VOTRE SERVICE

#### LE MÉDIATEUR

Il intervient lorsque des litiges apparaissent entre voisins. En s'appuyant sur le règlement intérieur, il rappelle les principes de respect et de préservation du cadre de vie.



# Des gestes écologiques et économes

Chaque jour, vous pouvez adopter des gestes simples pour réduire vos consommations d'eau et d'énergie. Non seulement vous contribuez ainsi à la protection de l'environnement, mais vous faites de belles économies !



## L'EAU

Vos comportements quotidiens sont essentiels pour ne pas gaspiller l'eau : prenez une douche plutôt qu'un bain, fermez les robinets pendant le brossage des dents, remplissez bien le lave-linge et le lave-vaisselle, réparez rapidement la moindre fuite, etc.

UNE DOUCHE À LA PLACE D'UN BAIN  
=  
CONSUMMATION D'EAU DIVISÉE PAR 3

APPAREILS ÉLECTRIQUES LAISSÉS EN VEILLE  
=  
JUSQU'À **15 %** DE LA FACTURE D'ÉLECTRICITÉ



## LA TEMPÉRATURE

La température recommandée à l'intérieur des logements est de 19° C. Dans certains cas, des thermostats permettent de réguler la température pièce par pièce. Vous pouvez ainsi réduire le chauffage en cas d'absence ou pendant la nuit.

En hiver, laissez entrer le soleil la journée et fermez les volets la nuit. En été, c'est l'inverse : on ferme les volets pendant les heures les plus chaudes et on ouvre les fenêtres pour profiter du rafraîchissement nocturne.



## L'ÉLECTRICITÉ

La maîtrise de sa facture d'électricité passe avant tout par un abonnement adapté à ses besoins. Parlez-en à votre fournisseur d'électricité. Il est ensuite impératif d'éviter les consommations superflues. Pour cela, choisissez des appareils électroménagers économes (classe A de l'étiquette énergie), ne laissez pas vos appareils en veille, profitez de la lumière naturelle, nettoyez régulièrement les ampoules, etc.



## LA VENTILATION

Le renouvellement de l'air intérieur doit être maîtrisé pour des raisons sanitaires, économiques et de sécurité. C'est le rôle de la ventilation mécanique contrôlée (VMC), qui s'adapte à l'humidité du logement. Pour préserver leur efficacité, les bouches d'aération doivent être nettoyées tous les 3 mois. Elles ne doivent jamais être bouchées.

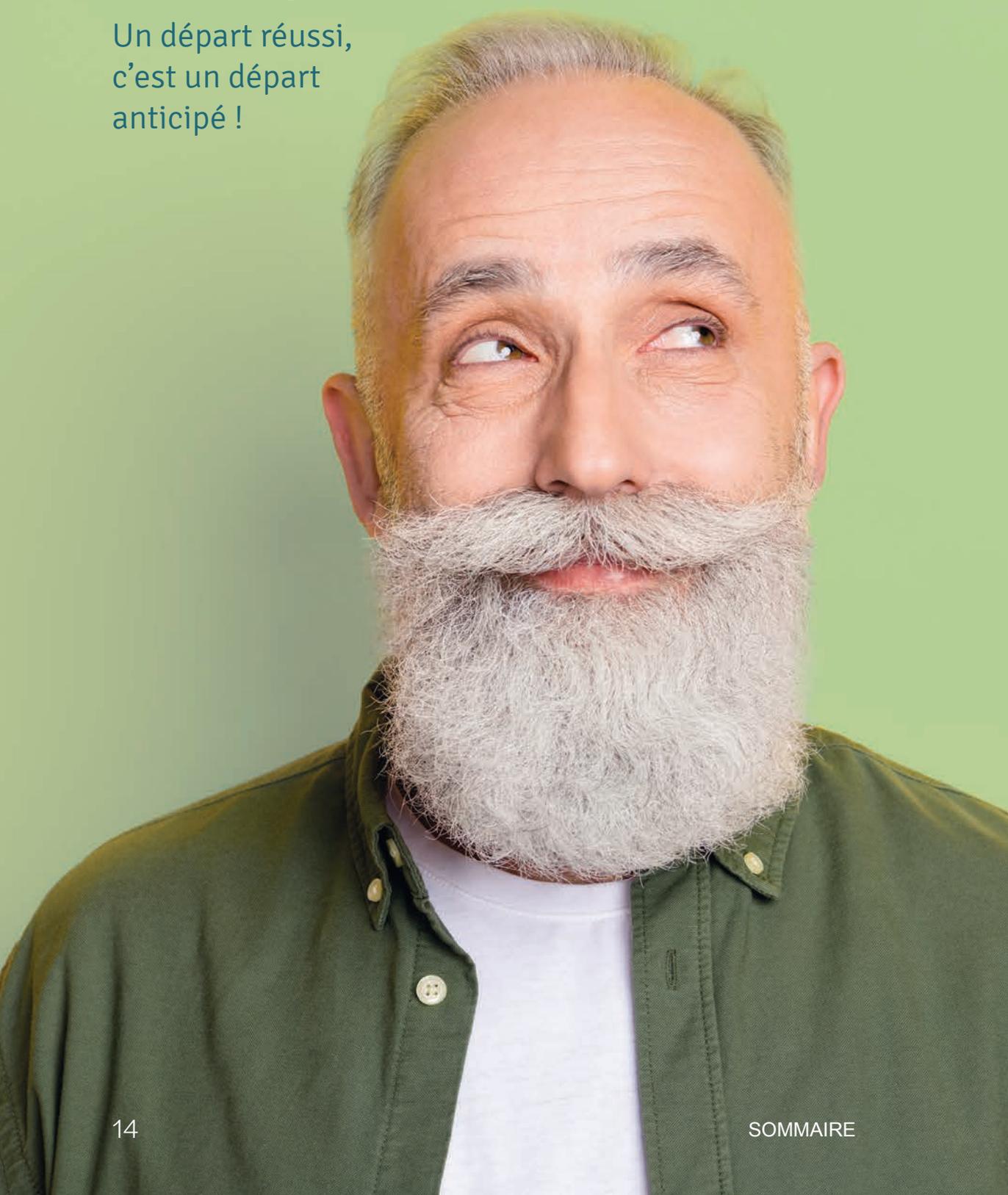
## VOUS INFORME

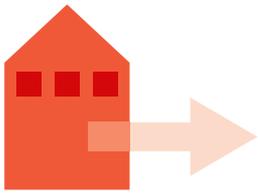
Les logements construits ou rénovés récemment possèdent une isolation (parois, ouvertures) et des équipements énergétiques (chauffage, eau chaude sanitaire) très performants. Leur consommation d'énergie peut être divisée par 3 ou 4, à condition d'adopter les bons comportements !



# Quitter son logement

Un départ réussi,  
c'est un départ  
anticipé !





# Préparer son départ

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



## LE PRÉAVIS

Grenoble Habitat doit être prévenu 3 mois avant la date de votre départ, par courrier recommandé avec accusé de réception ou par courrier remis en main propre contre récépissé. Ce délai peut être réduit à 1 mois selon votre lieu d'habitation ou votre situation (raison de santé, changement d'emploi, etc.).

Ce courrier doit être signé par tous les titulaires du bail. Vous devez payer le loyer jusqu'à la fin du préavis, même si vous quittez le logement avant.



## LA PRÉ-VISITE CONSEIL

Avant l'état des lieux de sortie, Grenoble Habitat propose à ses locataires d'effectuer une pré-visitte du logement. Grâce à cette démarche, vous êtes informé rapidement des réparations qui vous incombent pour remettre le logement dans le même état que lors de votre installation. Il vous appartient de les réaliser pour que le montant de ces travaux ne soit pas prélevé sur votre dépôt de garantie.

## IMPORTANT !

Pendant le préavis, de futurs locataires peuvent venir visiter votre logement. Réservez-leur un bon accueil !

L'état des lieux est aussi le moment de rendre toutes les clés du logement (cave, garage, boîtes aux lettres, etc.).



## L'ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE

Lorsque le logement est vidé et nettoyé, Grenoble Habitat dresse l'état des lieux de sortie en présence des locataires. C'est à partir de ce document que sera estimé, si nécessaire, le montant des réparations à effectuer pour remettre le logement en état.



## LE SOLDE DE TOUT COMPTE

Un mois après votre départ, un solde de tout compte vous sera restitué. Il s'agit du dépôt de garantie (versé à votre arrivée), après déduction du loyer et des charges locatives restant à payer, ainsi que des éventuels frais de remise en état du logement. Si le montant des réparations dépasse le dépôt de garantie, une surfacturation est adressée au locataire.

## VOUS INFORME

### CES PETITS TRAVAUX SONT À VOTRE CHARGE :

- reboucher les trous dans les murs,
- remplacer les vitres cassées,
- réparer les serrures, les appareils sanitaires et les équipements électriques (prises de courant, interrupteurs, douilles),
- changer les tapisseries et les revêtements de sol si leur état n'est pas le fait d'une usure normale, mais d'une mauvaise utilisation.

# Nous contacter

## **CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE**

**04 76 84 03 44**

du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h

[locataire@grenoble-habitat.fr](mailto:locataire@grenoble-habitat.fr)

[www.grenoble-habitat.fr](http://www.grenoble-habitat.fr)

---

# Nous rencontrer

## **ACCUEIL DES LOCATAIRES**

*SANS RENDEZ-VOUS :*

du lundi au vendredi, de 9h à 12h

*SUR RENDEZ-VOUS :*

du lundi au vendredi, de 13h30 à 16h

(téléphoner au 04 76 84 03 44)

[44 avenue Marcelin Berthelot](#)

[38 100 Grenoble](#)

---

[www.grenoble-habitat.fr](http://www.grenoble-habitat.fr)

44 avenue Marcelin Berthelot  
38 100 Grenoble

