

L'info G

Le journal
des locataires de
Grenoble Habitat

#68

JANVIER 2025

Le mot du président...

Au nom du conseil d'administration, de la direction et de toutes les équipes de Grenoble Habitat, nous vous souhaitons une très belle année 2025.

Grenoble Habitat a livré 180 logements en 2024, dans un contexte où les besoins en logements sociaux sont importants, notamment dans les grandes villes, du fait du nombre croissant d'habitants et de la diversification de la composition des ménages. Avec le lancement de prochains programmes neufs, Grenoble Habitat maintient cette belle dynamique en 2025 et pour les années à venir.

Du côté de la gestion locative, l'enquête de satisfaction locataire menée en octobre dernier démontre la nécessité de poursuivre et renforcer nos actions en faveur de la qualité de service et de l'amélioration de votre cadre de vie. Les résultats de cette enquête seront présentés en détail aux organisations représentatives des locataires qui seront associées aux réflexions. Par ailleurs, pour mesurer ces progrès, l'enquête de satisfaction locataire sera renouvelée chaque année.

Les premiers mois de 2025 seront rythmés par plusieurs axes d'amélioration : une réorganisation de la direction clientèle qui permettra de gagner en simplicité, qualité et réactivité, ainsi que la mise en place de nouveaux marchés d'entretien et d'une nouvelle organisation concernant le nettoyage des résidences.

Encore nos meilleurs vœux pour cette nouvelle année.

Claus Habfast,
Président de Grenoble Habitat

Page 3
LE DOSSIER

Enquête de satisfaction locataires 2024

Page 4
LA PAROLE AUX FÉDÉRATIONS
DE LOCATAIRES



C'EST NOUVEAU CHEZ GH !

Des prestations de nettoyage plus fréquentes

Depuis le 1^{er} janvier 2025, et pour une durée de 5 ans, Grenoble Habitat a renouvelé le marché d'entretien des parties communes du patrimoine.

Les nouveautés ? En complément des contrôles nettoyage réalisés par les équipes proximité, les fréquences de passage ont évolué et se renforcent. Dorénavant, les sociétés de nettoyage passeront 3 fois par semaine dans les halls et ascenseurs et 5 fois dans les résidences situées dans des secteurs QPV, 1 fois par semaine dans les montées d'escaliers, dans les paliers et les coursives et 1 fois par mois pour nettoyer les locaux poubelles, ainsi que les containers.

Retrouvez les coordonnées des prestataires sur le panneau d'affichage du hall d'entrée de votre résidence.



**GRENOBLE
HABITAT**



ICI ON AGIT...

VIE DE QUARTIER

Jardiniers en herbe à Clos Garden

DÉBUT NOVEMBRE, QUELQUES LOCATAIRES DE LA RÉSIDENCE CLOS GARDEN SITUÉE À CLAIX ONT PARTICIPÉ AUX PREMIERS ATELIERS JARDINAGE.

Animés par l'association *Fraise et Ciboulette*, ces ateliers ont rassemblé une dizaine de participants autour des jardins partagés situés en cœur d'îlot. L'occasion de préparer les zones de culture (désherbage, amendement, paillage), planter des vivaces et préparer l'année qui arrive. Les résidents pourront, au cours de l'été, récolter les premiers fruits de leur travail. Bravo aux apprentis jardiniers ! ●



PERFORMANCE THERMIQUE

Poursuite des réhabilitations énergétiques

EN 2025, PLUS DE 40 LOGEMENTS RÉPARTIS AU SEIN DE 3 RÉSIDENCES SERONT RÉHABILITÉS.

Les travaux des logements situés dans le quartier de l'Abbaye à Grenoble débiteront au printemps. Tandis que ceux situés à La Tronche, 18 chemin de la Carronnerie, démarreront au cours de l'été, et ceux du 13 rue Doyen Gosse, à l'automne. Les programmes de travaux ont été personnalisés selon les besoins de chaque résidence et répondent à un objectif commun, celui d'améliorer les performances thermiques des résidences, ainsi que le confort global des habitants. ●

ASTUCES

POUR FACILITER VOS DEMANDES DE MUTATION.

AVANT TOUTE CHOSE, VOUS DEVEZ AVOIR UNE DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL EN COURS DE VALIDITÉ. VOUS POUVEZ SOLLICITER LE PÔLE HABITAT SOCIAL [HTTPS://WWW.POLE-HABITAT-SOCIAL.FR/](https://www.pole-habitat-social.fr/) POUR ENREGISTRER VOTRE DEMANDE OU POUR TOUTE QUESTION GÉNÉRALE RELATIVE À L'ACCÈS AU LOGEMENT.

VOUS POUVEZ CONSULTER SUR LEUR SITE LES OFFRES DE LOCATION DISPONIBLES EN ISÈRE. EN COMPLÉMENT, N'HÉSITÉZ PAS À EFFECTUER VOTRE RECHERCHE SUR BIENVEO :

[HTTPS://WWW.BIENVEO.FR/](https://www.bienveo.fr/), CE SITE RECENSE ÉGALEMENT UN LARGE CHOIX D'OFFRES DE LOGEMENTS SOCIAUX.



Question Réponse

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

LA QUESTION

Quelles réparations sont à la charge du locataire ?

Vous trouverez le détail des réparations qui vous concernent dans la brochure **Entretenir son logement** disponible sur notre site internet à la rubrique **Être locataire** ou bien à l'accueil de Grenoble Habitat.

Toutefois, en résumé, l'entretien courant est à la charge du locataire, les grosses réparations sont à la charge de Grenoble Habitat et pour les équipements soumis à un contrat d'entretien, vous devrez contacter directement les entreprises mandatées.

LA LISTE ET LES COORDONNÉES sont indiquées dans votre hall d'entrée. ●



LE CHIFFRE

1 400 000 MWh

C'est l'économie d'énergie réalisée par an, au sein des immeubles chauffés en collectif, en fixant la température à 19°. Soit -30% en deux ans.



L'AGENDA

**SAMEDI 12 AVRIL
2025**

URBAN CROSS GRENOBLE

En solo, en équipe ou en tant que bénévole, participez à cet évènement sportif atypique mi-urbain, mi-nature au cœur du parc Jean Verlhac, le poumon vert de la Villeneuve. Plusieurs parcours sont proposés : **marche de 5 km, courses adultes de 5 km, 10 km, ou relais de 4 x 2.5 km**, ainsi que des **courses enfants de 0,5 km, 1 km ou 2 km**. Retrouvez toutes les informations pratiques sur <https://www.urban-cross-grenoble.fr/>



Enquête de satisfaction locataires 2024

En octobre dernier, Grenoble Habitat a lancé une enquête de satisfaction locataires auprès d'un échantillon représentatif de locataires sélectionnés aléatoirement.

71 questions ont été posées lors d'un entretien d'une dizaine de minutes, afin de recueillir votre perception concernant la qualité de vie dans vos logements, les parties communes, la relation locataire, l'information donnée, les interventions techniques dans vos logements, etc.

LES RÉPONDANTS

Le prestataire Règle de Trois a interrogé 501 locataires en tenant compte de 2 critères combinés : le type d'habitat et la part de logements situés dans les quartiers prioritaires de la ville (QPV).

Parmi les répondants :

- 56 % sont des femmes,
- 85 % vivent en habitat collectif hors QPV,
- 33 % occupent leur logement depuis 4 à 9 ans.

Quelques chiffres complémentaires :

Dans les 6 derniers mois,

- 36 % des répondants ont déclaré avoir été concernés par une panne ou des dégradations dans leur immeuble nécessitant l'intervention de Grenoble Habitat,
- 34 % d'entre eux ont signalé avoir fait une demande à Grenoble Habitat pour une intervention dans leur logement ou dans la résidence, pour une question administrative, un trouble de voisinage ou une réclamation diverse...

En 2024,

- 26 % des locataires interrogés ont contacté les sociétés de dépannage pour la robinetterie et le chauffage,
- 20 % d'entre eux ont déjà participé à un pied d'immeuble.

OBJECTIF DE L'ENQUÊTE

Les premiers résultats (voir synthèse ci-contre) sont en cours d'analyse. Les questions de satisfaction ont été traitées selon une échelle allant de « Tout à fait » à « Pas du tout ».

Ensuite, les notes suivantes ont été attribuées :

- Tout à fait = 10/10
- Plutôt = 7/10
- Plutôt pas = 3/10
- Pas du tout = 0/10.

Une note moyenne est enfin calculée pour chacun des items.

→ L'objectif de cette enquête est d'identifier les principaux points d'insatisfaction de nos locataires afin de mettre en place des actions correctives. L'amélioration de notre qualité de service étant au cœur de notre attention, nous souhaitons renouveler cette enquête de manière annuelle et vous pourrez être sollicité à ce titre. •

QUALITÉ DE VIE DANS LE QUARTIER

6,1

PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES

4,8

PROPRETÉ DES ESPACES EXTÉRIEURS

4,9

FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS COLLECTIFS

6,2

INTERVENTIONS TECHNIQUES DANS LES PARTIES COMMUNES

3,9

LOGEMENT AU GLOBAL

7,4

FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS DU LOGEMENT

6,7

TRAITEMENT DU PROBLÈME

3

QUALITÉ DES TRAVAUX RÉALISÉS

5,4

INFORMATION ET COMMUNICATION

5,3

SATISFACTION GLOBALE

5,4



” Nous remercions l'ensemble des participants pour leur précieuse contribution. “



LA PAROLE

AUX FÉDÉRATIONS DE LOCATAIRES

CLCV Isère

Le dépôt de garantie et sa restitution

Le dépôt de garantie que vous versez en début de location doit vous être restitué si vous quittez votre logement. Toute retenue opérée sur celui-ci doit être justifiée par des devis/factures des réparations effectuées et/ou sur votre solde de charges. Si vous estimez que le montant retenu est injustifié, vous pouvez demander des justificatifs à votre bailleur. Si le différend persiste, vous pouvez nous interpeller pour qu'on puisse vous accompagner dans vos démarches en prenant connaissance de votre dossier, pour que vos droits soient défendus.

04 76 22 06 38
isere@clcv.org
www.clcv-isere.org
•
31 rue Alfred de Musset
38100 Grenoble

CNL Isère

Gel des loyers et construction de logements sociaux

L'indice de référence des loyers (IRL), permettant l'augmentation des loyers, n'a jamais été aussi haut depuis 2008. Le Conseil d'Administration de GH a voté pour une augmentation des loyers de 3,26 % à la rentrée 2025. Face aussi à la flambée des prix de l'énergie et de l'alimentation subie par les habitant-e-s, la CNL exige le gel immédiat de tous les loyers, la construction de 250 000 logements publics par an et l'approfondissement de la loi SRU qui impose des minima de logements sociaux dans les villes. En cas de problème dans votre logement, de questions relatives aux régularisations des charges ou de votre loyer, contactez la CNL Isère, association de défense de locataires.

04 38 86 11 36
contact@cnl-isere.fr
www.lacnl38.com
•
6 rue Berthe de Boissieux
38000 Grenoble

CSF 38

Une hausse qui pénalise encore plus les petits budgets

La CSF a appelé ses représentants chez les bailleurs à s'opposer à l'augmentation des loyers prévue en janvier 2025, 3,26 % de hausse autorisés par la loi et votés par les CA ! Certes, tout augmente, mais pas que pour les bailleurs, pour tous les citoyens « modestes » aussi. Les locataires du logement social ne sont pas des riches, ça se saurait ! Il n'est pas acceptable de continuer à leur faire payer le logement d'autres « modestes ». La solidarité financière est de la responsabilité nationale. Que les bailleurs demandent à l'État d'assumer ses responsabilités.

04 76 44 57 71
udcsf38@la-csf.org
www.lacsf38.org
•
8 bis rue Hector Berlioz
38000 Grenoble

DAL38

Organisons-nous face au silence de Grenoble Habitat !

Un problème dans votre logement et IMPOSSIBLE d'obtenir une réponse de Grenoble Habitat ? Manque d'entretien, infiltrations, fuites d'eau, pannes d'ascenseur... : nous constatons que les problèmes collectifs trouvent rarement une réponse adaptée face aux demandes individuelles. Organisons-nous collectivement pour mettre fin à ce silence : ensemble on est plus fort ! Si vous souhaitez monter un collectif de locataires dans votre immeuble, n'hésitez pas à nous contacter.

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
Caroline Capelli
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**