

L'info G

Le journal
des locataires de
Grenoble Habitat

#67

OCTOBRE 2024

Le mot du président...

La qualité de service que nous souhaitons apporter à nos locataires est la raison d'être des équipes de Grenoble Habitat. De la gestion de votre demande de logement à votre départ en passant par l'arrivée dans votre appartement, son adaptation au fil du temps, la gestion de vos réclamations, de vos charges, de la qualité de votre cadre de vie, absolument tout ce qui concerne la vie dans votre logement et dans son environnement est au cœur du travail quotidien des équipes pour être amélioré. Une démarche de progrès que la nouvelle directrice clientèle, Morgane Auric, nommée au cours de l'été, a à cœur de mettre en œuvre. Dans ce numéro de rentrée, vous retrouverez l'actualité des actions menées par les équipes de Grenoble Habitat qui illustrent cette volonté d'améliorer la qualité de service que nous vous devons.

Une enquête visant à mesurer votre satisfaction sera prochainement lancée auprès d'un échantillon représentatif de locataires. Elle permettra de vous interroger sur plusieurs thématiques et ainsi identifier les réussites et les axes d'amélioration. Vos retours nous permettront d'élaborer un plan d'actions concret avec des objectifs chiffrés. Nous vous en communiquerons les résultats et les mesures que nous prévoyons de mettre en œuvre pour progresser dans la qualité de service.

Au sommaire également, des informations sur l'utilisation des chèques énergie, les prochaines dates des permanences pour la régularisation des charges et la présentation d'un nouvel outil sur notre site internet pour faciliter vos recherches d'informations.

La volonté d'améliorer le quotidien des locataires reste au centre de mon attention, de celle de la direction de Grenoble Habitat et de l'ensemble des collaborateurs.

Claus Habfast, Président de Grenoble Habitat

Page 3
LE DOSSIER

Tous préparés face aux risques majeurs

Page 4
LA PAROLE AUX FÉDÉRATIONS
DE LOCATAIRES



C'EST NOUVEAU CHEZ GH !

Bienvenue aux nouveaux locataires

Au cours de l'année 2024, ce sont plus de 180 logements locatifs sociaux qui ont été livrés au sein de l'agglomération grenobloise, soit autant de nouvelles familles qui ont emménagé dans 7 nouvelles résidences situées sur les communes d'Eybens, Le Pont-de-Claix, Echirolles, Claix, Meylan et Grenoble. Entre les signatures des baux, les états des lieux et les futures visites de courtoisie, les occupants ont été pris en charge par les équipes de la direction clientèle. Des temps d'échanges privilégiés qui permettent d'apporter des réponses personnalisées et ainsi créer du lien entre les locataires et les équipes de Grenoble Habitat.

Nous leur souhaitons à tous la bienvenue !



GRENOBLE
HABITAT



ICI ON AGIT...

ENQUÊTE

Enquête SLS 2025 : n'oubliez pas de répondre !

DÉBUT OCTOBRE, LA MAJORITÉ DES LOCATAIRES DE GRENOBLE HABITAT A REÇU L'ENQUÊTE SUPPLÉMENT DE LOYER SOLIDARITÉ (SLS).

Cette enquête obligatoire recense les ressources des ménages ne percevant pas l'APL et permet de déterminer si vous êtes redevable ou non du *Supplément de Loyer Solidaire*. Si vous êtes concerné, et que vous n'avez pas répondu avant le 28 octobre, ne tardez plus à remplir le questionnaire sur la plateforme de télédéclaration dédiée ou bien par courrier affranchi. En cas de dossier incomplet ou de non-réponse, des frais de dossier d'un montant de 25 € sont appliqués, conformément à la législation.

Plus d'informations sur le site www.grenoble-habitat.fr



SONDAGE

Démarrage de l'enquête de satisfaction locataire

MI-OCTOBRE, GRENOBLE HABITAT LANCE UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS D'UN ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF DE LOCATAIRES.

Vous serez susceptible d'être contacté par l'entreprise *Règle de Trois* pour répondre à une série de questions au cours d'un entretien téléphonique d'une dizaine de minutes. Vous serez invité à partager votre avis concernant votre logement, les parties communes, la relation locataire, l'information donnée, les interventions techniques dans vos logements, etc.

Nous vous remercions par avance pour votre participation à cette enquête qui nous permettra de mettre en place des actions correctives, dans un souci d'amélioration de notre qualité de service.

BON À SAVOIR

GRENOBLE HABITAT ACCEPTE DÉSORMAIS LE CHÈQUE ÉNERGIE COMME MOYEN DE PAIEMENT DE VOS CHARGES ÉNERGÉTIQUES (GAZ, CHAUFFAGE...).

À SAVOIR QU'IL EST ÉGALEMENT ACCEPTÉ SI VOS CHARGES ONT DÉJÀ ÉTÉ RÉGULARISÉES CETTE ANNÉE, NOUS NOUS CHARGERONS DE DÉDUIRE LA SOMME DE VOTRE ÉCHÉANCIER. FAITES-NOUS PARVENIR VOTRE CHÈQUE EN COURS DE VALIDITÉ (LA DATE EST INSCRITE SUR LE CHÈQUE) À L'ADRESSE SUIVANTE :

SAIEM GRENOBLE HABITAT
SERVICE ENCAISSEMENTS
44 AVENUE MARCELIN BERTHELOT
CS 82625 38036 GRENOBLE



LE CHIFFRE

2

C'est le nombre de **classes ouvertes à l'école Malherbe** grâce à l'arrivée de 29 nouvelles familles au sein de nos résidences situées place Charles Dullin à Grenoble.



Question Réponse

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

LA QUESTION

J'ai besoin d'une information : comment la trouver facilement sur le site internet ?

En deux clics, retrouvez les actualités, les publications, les coordonnées et tout ce dont vous avez besoin, grâce à la barre de recherche de notre site internet, accessible en cliquant sur la loupe en haut à droite de la page d'accueil.

www.grenoble-habitat.fr



L'AGENDA

**LUNDI
4, 18 ET 25
NOVEMBRE**

**PERMANENCES
RÉGULARISATION
DES CHARGES**

Elles ont lieu de 14h à 16h, sans rendez-vous, au siège de Grenoble Habitat, 44 avenue Marcelin Berthelot.



Tous préparés face aux risques majeurs

S'informer sur les risques naturels et technologiques permet de connaître les dangers auxquels chacun est exposé, les dommages prévisibles, les mesures préventives qu'il est possible de prendre pour réduire sa vulnérabilité ainsi que les moyens de protection et de secours mis en œuvre par les pouvoirs publics. Ces risques peuvent comprendre : les orages, les tempêtes, les inondations, les accidents industriels ou encore les incendies...



LE PLAN INDIVIDUEL DE MISE EN SÛRETÉ

Ce guide, mis à disposition par les pouvoirs publics et **disponible sur le site internet de Grenoble Habitat** dans la rubrique *Être locataire > Publications*, donne les informations nécessaires pour aider à la mise en sécurité de chacun en cas de catastrophe naturelle ou technologique.

En fonction de chaque type de catastrophe, les comportements de sauvegarde à adopter sont renseignés. Il détaille les sources à votre disposition pour vous apporter des informations fiables sur les risques identifiés dans votre environnement. Il vous permet également de constituer un kit d'urgence afin d'être autonome en cas d'évacuation ou de mise à l'abri dans votre domicile. Enfin, il informe également sur les moyens de suivre l'évolution des situations de crise.

Dans tous les cas, en cas de crise, il est nécessaire de respecter les consignes des autorités diffusées à la radio, la télévision, sur les médias sociaux et les sites institutionnels. Restez en lieu sûr jusqu'à ce que les autorités déclarent la fin de l'alerte.

EN CAS DE RISQUES INDUSTRIELS MAJEURS

Une affiche sur les bons réflexes en cas de risques industriels majeurs sera mise en place dans le hall de votre résidence.

CELLE-CI RAPPELLE LES 4 RÉFLEXES ESSENTIELS EN CAS D'ACCIDENT :

- **S'abriter** dans le bâtiment le plus proche et fermer portes, fenêtres et volets.
- **Rester à l'écoute des consignes** à la radio ou consulter les réseaux sociaux de la préfecture.
- **Ne pas aller chercher ses enfants à l'école**, ils sont pris en charge par les équipes pédagogiques.
- **Éviter de téléphoner** pour laisser les réseaux disponibles pour les secours. ●



Retrouvez plus d'informations sur le site internet www.lesbonsreflexes.com

POUR UNE INFORMATION SUR LES RISQUES SPÉCIFIQUES PRÈS DE CHEZ VOUS,

consultez le site Georisques qui permet à chacun de s'informer sur les risques majeurs par commune : www.georisques.gouv.fr
À Grenoble, par exemple, 6 risques naturels sont identifiés ainsi que 5 risques technologiques.

Mieux connaître les risques
sur le territoire

GÉORISQUES



LA PAROLE

AUX FÉDÉRATIONS DE LOCATAIRES

CLCV Isère

Un locataire averti en vaut deux

Lors de la prise de possession de votre logement, soyez vigilants à ne rien oublier dans l'établissement de l'état des lieux entrant. Ainsi, n'hésitez pas à contacter votre bailleur s'il a omis certains points (une lumière qui ne fonctionne pas, une tapisserie qui se décolle). S'il n'est pas complet, vous avez la possibilité de le faire compléter 10 jours après son établissement. Vérifiez également que les différents relevés (compteurs eau, chauffage s'il est collectif) sont bons car vos consommations sont calculées selon les index relevés. Soyez également vigilants lorsque vous quitterez votre logement et faire en sorte que l'état des lieux sortant reflète la réalité. Il doit toujours être établi entre le bailleur et le locataire.

04 76 22 06 38
isere@clcv.org
www.clcv-isere.org

•
31 rue Alfred de Musset
38100 Grenoble

CNL Isère

Solidarité face aux politiques anti-pauvres

Les habitants et habitantes français se sont mobilisés en juillet dernier dans les urnes contre l'extrême droite et ont ainsi refusé l'augmentation des politiques anti-pauvres, ainsi que la préférence nationale en matière d'accès aux HLM. Face au mépris social, nous devons de tenir cet élan de solidarité. Le projet de loi *Kasbarian 2* risque de reprendre son parcours parlementaire. Il prévoit de limiter la production de logements sociaux et de permettre aux bailleurs d'augmenter les loyers entre deux locataires, alors même que de nombreux ménages éligibles rencontrent déjà des difficultés à rentrer en logement social. En cas de problème dans votre logement, 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

Logement social coupable de tous les maux !

Le projet de loi Kasbarian sur le logement HLM vise le pire. Hausse du loyer dès que le locataire dépasse les plafonds de ressources d'accès au logement social, introduction de la préférence nationale comme critère d'attribution, rien n'est épargné ! La loi SRU a permis la production d'environ 40 % des logements HLM, encore insuffisants quand 2/3 des français peuvent y prétendre. « *Les organismes HLM sont des acteurs au service de tous les territoires de la République, de tous celles et ceux qui y vivent* » rappelle l'Union Sociale pour l'Habitat.

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

CGL 38

Gouvernement « BARNIER »

Alors que l'on nous a vanté l'HOMME pour ses compétences, ses qualités, son impartialité, sa compréhension, on s'aperçoit qu'il n'en est rien. À l'heure où les énergies amorcent une légère baisse de prix, bénéfique pour tous les ménages et principalement pour les locataires en situation précaire, ce gouvernement envisage de mettre une taxe sur l'électricité pour participer à « l'effort » collectif pour trouver les 60 milliards, mais rien pour aider ces ménages, ne fussent qu'en augmentant les aides comme les APL par exemple. De nouveau, ça reste une désillusion car qu'elle que soit le gouvernement ce sera toujours au détriment des plus faibles. Donc pour pouvoir vous en sortir, il va falloir vous unir pour être plus fort dans la défense de vos droits en créant des associations. COURAGE, la CGL-UD38 est là pour vous soutenir dans vos démarches.

06 59 73 58 36
cglisere@gmail.com
www.lacgl.fr
•
7 rue Malakoff
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

www.grenoble-habitat.fr

GRENOBLE HABITAT

44 avenue Marcelin Berthelot
CS 82625 | 38036 Grenoble

locataire@grenoble-habitat.fr

04 76 84 03 44

DIRECTEUR DE
LA PUBLICATION

Christophe Dujardin
Directeur Général

RÉDACTION

**Service
communication**



GRENOBLE
HABITAT