



Compte rendu de Médiation d'initiative citoyenne

Interpellation concernée : « Grenoble Habitat : pour un bailleur social digne, accessible et transparent »

Synthèse du 28/04/2022 - Document relu et validé par l'ensemble des participant-es à la médiation.

Rappel du contexte de la médiation

Rappel de l'interpellation initiale déposée le 02/11/2021 :

Grenoble Habitat : pour un bailleur social digne, accessible et transparent

Depuis avril 2018, 1 100 locataires de Grenoble Habitat se sont organisés au sein de l'Alliance Citoyenne.

En commun, ils partagent des difficultés à faire remonter à leur bailleur les problèmes qu'ils rencontrent au quotidien dans leurs logements et un manque de suivi de leurs réclamations. Souvent, la "lenteur", "l'absence de réponse", "le manque d'écoute", ou encore le "sentiment d'être méprisés" reviennent dans la bouche des locataires quand ils évoquent Grenoble Habitat et aujourd'hui tous les recours individuels et collectifs classiques ont été épuisés sans succès.

La Ville de Grenoble est propriétaire à 51% de Grenoble Habitat et six élus municipaux siègent au Conseil d'Administration du bailleur social.

Nous demandons à la ville de porter les demandes suivantes au conseil d'administration de Grenoble Habitat :

1. Davantage de moyens humains et financiers pour le service proximité de Grenoble Habitat. La relation entre nous, locataires et Grenoble Habitat n'est pas satisfaisante. Trop souvent, nous faisons face à des situations critiques (panne de chauffage, d'ascenseurs etc.) qui pourraient être mieux gérées si la proximité redevenait la priorité principale de notre bailleur social

2. Un protocole clair et transparent d'intervention dans des délais raisonnables en cas de réclamations des locataires, en prévoyant un dédommagement en cas de non-respect du protocole. Actuellement, des locataires peuvent attendre plusieurs mois pour que leurs ascenseurs soient remis en état de marche, que le chauffage fonctionne ou que leurs demandes d'entretien soient traitées.

Dépositaire : Association Alliance Citoyenne

Rappel du déroulé de la phase de médiation

La phase de médiation a pour but de réunir les représentant-es de l'interpellation, ainsi que les élu-es et services référent-es pour la Ville sur le ou les sujets concernés. Elle a pour objectif d'approfondir les problématiques soulevées, de creuser les points de désaccord éventuels, et d'explorer ensemble des pistes de résolutions des problèmes discutés. Le présent compte-rendu est réalisé au terme du processus, et publié en ligne sur la page de suivi de l'interpellation concernée.

Calendrier des rencontres

- Première réunion de médiation le 11/01/2021
- Seconde réunion de médiation le 25/03/2022.

Référent-es pour la ville de Grenoble :

- Antoine Back, élu adjoint Risques, prospective et résilience territoriale, Evaluation et nouveaux indicateurs, Stratégie alimentaire, membre titulaire au Conseil d'Administration de Grenoble Habitat
- Nicolas Beron Perez, élu délégué Logement, membre titulaire au Conseil d'Administration de Grenoble Habitat (excusé le 25/03)
- Emmanuel Rouede, Directeur Général des Services

Représentant-es de l'interpellation citoyenne

- Audrey Prud'homme, initiatrice de l'interpellation, membre de l'Alliance Citoyenne
- Fatiha Mammad, co-initiatrice de l'interpellation, membre de l'Alliance Citoyenne (présente le 11/01, remplacée le 25/03)
- Elies Ben Azib, directeur de l'Alliance Citoyenne Grenoble (présent le 11/01, remplacé le 25/03)
- Ouided Chebbi, membre de l'Alliance Citoyenne (remplace Fatiha Mammad le 25/03)
- Adrien Roux, directeur général de l'Alliance Citoyenne (remplace Elies Ben Azib le 25/03)

Animation : Antoine Gonthier, chargé de mission démocratie locale.

Synthèse de la médiation

Préalable sur le rôle des élu-es de la ville de Grenoble au sein du CA de Grenoble Habitat : les élus présents rappellent que le rôle des administrateurs-trices est de proposer et voter des orientations générales, et de veiller au bon fonctionnement du bailleur, sur la base d'indicateurs et d'objectifs généraux. Ils-elles n'ont pas vocation à décider des modalités précises de travail de Grenoble Habitat, cela est le rôle de la direction et de l'équipe salariée du bailleur. Dans le cadre de cette médiation, le rôle des élus va donc se limiter surtout à transmettre au sein du CA de Grenoble Habitat les demandes de l'Alliance Citoyenne, et porter en retour à l'Alliance Citoyenne les éléments de réponse, en tant qu'administrateurs de Grenoble Habitat (GH).

Sujet 1 : Sur la gestion de proximité (relations avec les locataires) au sein de GH

Réunion 1 : 11/01/2022

Problèmes soulevés par l'Alliance Citoyenne :

- Manque de moyens humains au sein de GH concernant la proximité (nombre insuffisant de chargé-es de secteurs, difficile pour un locataire d'avoir une rencontre physique en cas de problème dans son logement), amenant un sentiment de non-respect vis-à-vis des locataires.
- Absence de protocole clair de délai de réponse aux demandes des locataires, conduisant à des situations sans réponses très longues.

Propositions initiales de l'Alliance Citoyenne :

- Augmentation des moyens humains dédiés à la proximité, à la relation avec les locataires (type chargé de secteur)
- Mise en place d'un numéro d'urgence accessible 7/7
- Formalisation d'un protocole de suivi des demandes locataires, pour définir un fonctionnement « normal » en termes de délai de réponse.

Les élus rappellent qu'ils ne sont pas légitimes pour traiter du détail de ces questions qui relèvent de la gestion interne de Grenoble Habitat. De plus, les administrateurs ne disposent pas des données leur permettant d'appréhender finement les problèmes amenés par l'Alliance Citoyenne. Les élus ne reconnaissent pas les dysfonctionnements globaux tels qu'ils sont présentés par les représentants de l'Alliance Citoyenne. Ils demandent à l'Alliance Citoyenne de lister des cas concrets permettant d'ouvrir un travail de vérification et d'objectivation de la situation.

➔ Après discussion, la prochaine étape identifiée par l'ensemble des participants est donc de **réaliser un travail d'objectivation** de ces situations avant d'imaginer travailler sur des pistes d'amélioration éventuelles.

Proposition Alliance citoyenne : réalisation d'un audit par GH pour objectiver ces éléments par un tiers extérieur permettant de documenter de façon plus objective la situation.

Position des élus : cette proposition d'audit paraît disproportionnée par rapport à la situation, la proposition est plutôt de travailler à l'objectivation des situations concernant la proximité à partir des situations récoltées par l'Alliance Citoyenne et des données fournies par Grenoble Habitat.

Modalités définies d'ici le prochain rdv de médiation pour réaliser ce travail d'objectivation :

- L'Alliance Citoyenne rassemble les données dont elle dispose sur les délais de réponses, les situations problématiques rencontrées par les locataires membres de l'association et les envoie aux élus présents dans la médiation ;
- Les élus Antoine Back et Nicolas Beron Perez vont évoquer le sujet lors d'un conseil d'administration de Grenoble Habitat. Un des objectifs sera de récupérer des données générales concernant la proximité (délais et modalités de suivi des réclamations, nombre de chargés de secteur, etc), et de mettre en lien les données issues des observations de l'Alliance citoyenne avec les données internes de Grenoble Habitat, pour mieux caractériser les situations.

Réunion 2 : 25/03/2022

Chaque partie présente comme convenu les résultats de ses investigations menées entre les deux réunions :

- Présentation par l'Alliance Citoyenne des investigations menées depuis janvier, ayant abouti au rapport transmis fin février à la ville. Constat de la difficulté pour l'association de rassembler des données quantitatives, qui l'a conduit à présenter plutôt quatre cas très problématiques, qui semblent intolérables, à partir desquels travailler (rapport en annexe 1)
- Présentation par Antoine Back des éléments transmis par Grenoble Habitat suite au point réalisé lors du conseil d'administration de mars 2022. M. Back transmet des éléments sur la gestion de proximité : renforcement de l'équipe de gestion de proximité avec 13 agents, hausse du budget de maintenance du patrimoine avec 3,46 millions d'euros en 2021. Il apporte également des éléments d'explication concernant trois des quatre cas mentionnés dans le rapport de l'Alliance Citoyenne, le quatrième cas étant résolu (annexe 2).

Discussion sur l'enjeu de l'accompagnement par le bailleur des locataires subissant des délais de traitement très longs

Au-delà de l'enjeu de l'amélioration « moyenne » du traitement des demandes des locataires, les représentants de l'Alliance Citoyenne insistent sur la problématique du traitement des cas anormalement longs ou complexes, et du manque d'accompagnement des locataires dans ces situations. Pour eux, les explications transmises par GH pour les cas présentés permettent de comprendre les raisons des retards de traitement mais ne répondent pas à l'enjeu de reconnaissance du préjudice subi par les locataires. Pour l'association, le fait qu'il ne semble pas exister actuellement de procédure de correction de ces cas anormaux (courrier, ou rendez-vous pour reconnaître le délai anormalement long, expliquer les causes, s'excuser au nom du bailleur, proposer des mécanismes de réparations symboliques, matériels ou financiers...) est un problème, et peut participer à la détérioration du lien entre locataires et bailleur.

Proposition de l'Alliance Citoyenne : la ville pourrait s'assurer de l'existence de ce mécanisme de correction / reconnaissance des cas anormaux, au sein de Grenoble Habitat mais plus largement dans l'ensemble du service public local. A partir d'un critère de ce qui est anormal à définir (par exemple, un délai supérieur à 3 mois ?).

Réponse Ville : La question du développement d'une meilleure culture du lien dans le service public local est une question importante, qui fait l'objet d'une attention particulière à la ville de Grenoble. Cet enjeu concerne plus globalement la plupart des acteurs de service public. C'est une problématique récurrente et un axe de travail de la Ville, mais qui dépasse le périmètre de cette médiation.

Proposition de l'Alliance Citoyenne : poursuivre le travail avec les élu-es et/ou Grenoble Habitat, sur la base de ces cas, pour travailler sur la capacité de GH à reconnaître quand les délais de traitement sont excessifs c'est-à-dire au-delà d'un seuil défini en amont en fonction du type de problème à résoudre (exemple de la gestion des retards de train par le service public ferroviaire : excuses jusqu'à un certain seuil, puis au-delà, mini dédommagement, puis au-delà d'un seuil élevé dédommagement plus significatif). Cela permettrait un meilleur accompagnement des locataires qui s'estiment victimes de délais anormalement longs : proposition d'une rencontre physique pour expliquer la situation dans de bonnes conditions à la personne, message d'explication assorti d'un message de reconnaissance voire d'excuses pour le délai long au nom du bailleur, etc.

Réponse Ville :

- La ville n'ira pas plus loin dans le détail du travail sur ces éléments concernant le fonctionnement de Grenoble Habitat. Les élus encouragent Grenoble Habitat et l'Alliance Citoyenne à reprendre le chemin d'un dialogue direct et constructif sur ces enjeux.
 - Les élus métropolitains de la ville de Grenoble feront leur possible pour que les associations de locataires du territoire aient leur place dans le processus à venir de refonte du Plan Local de l'Habitat au niveau métropolitain, qui devrait avoir lieu courant 2023, selon des modalités encore à déterminer.
- ➔ Nicolas Beron Perez informera l'Alliance Citoyenne des modalités possibles de participation à la discussion métropolitaine sur le PLH courant 2023.

Sujet 2 : Sur les modalités de dialogue entre l'Alliance Citoyenne et Grenoble Habitat

Retour des élus suite au conseil d'administration de Grenoble Habitat : les administrateurs font part du ressenti des salarié-es de Grenoble Habitat, qui ont vécu les actions de l'Alliance Citoyenne comme une violence verbale et symbolique. Une vive émotion a été partagée par les représentants des salarié-es de Grenoble Habitat concernant l'Alliance Citoyenne. Les administrateurs-trices sont attentifs aux revendications des locataires mais aussi au respect des salarié-es de Grenoble Habitat. Ce contexte est à prendre en compte pour envisager un retour au dialogue direct entre l'association et Grenoble Habitat.

L'Alliance Citoyenne affirme sa volonté de dialoguer sereinement avec Grenoble Habitat. L'association est prête à entendre les difficultés ressenties par les salarié-es de Grenoble Habitat, qu'elle ne souhaite pas cibler ou mettre en difficulté. Elle est prête à reconnaître des erreurs afin de travailler à de meilleures conditions de dialogue avec Grenoble Habitat. L'Alliance Citoyenne rappelle néanmoins ses principes de non-violence et indique qu'aucune violence physique n'a été le fait des membres ou salarié-es de l'association. Pour l'association, l'expression de la colère de locataires au siège de GH traduit des situations vécues comme violentes comme celles présentées dans le rapport : vivre pendant des mois avec des dysfonctionnements de chauffage et d'eau chaude (rues Marcelle-Bonin et Blanche-Monnier) ou devoir dépendre de ses voisins pour rentrer et sortir de chez soi pendant 2 ans (rue Ampère).

Demande de l'Alliance Citoyenne : demande que les élus présents à la médiation puissent faciliter les relations entre Grenoble Habitat (notamment la présidente et la direction) et l'Alliance Citoyenne, association de locataires, et qu'un travail sur les modalités de dialogue entre l'Alliance Citoyenne et Grenoble Habitat puisse être engagé. Demande que la ville organise un espace de résolution du conflit entre les deux parties.

Position ville de Grenoble : après avoir pu échanger avec l'Alliance Citoyenne dans le cadre de cette médiation, et avec les représentants présents au CA de Grenoble habitat, les deux élus présents à la médiation considèrent que la reprise d'un dialogue est nécessaire, et encouragent vivement les deux parties à construire les conditions d'un dialogue serein et constructif. Toutefois les élus considèrent qu'il ne revient pas à l'institution municipale d'organiser ou d'animer un dialogue entre Grenoble Habitat et une association de locataires.

- ➔ Les élus présents à la médiation vont proposer à Grenoble Habitat de reprendre le dialogue avec l'association Alliance Citoyenne.