

## Médiation d'initiative citoyenne

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

Éléments transmis par Grenoble Habitat – mars 2022

### Éléments généraux

La SEM Grenoble Habitat vient de contractualiser avec l'État les **orientations stratégiques pour la période 2021-2026** en matière de développement de l'offre et de la vente HLM, de rénovation urbaine, de transition énergétique, de mise en œuvre du droit au logement et de politique d'attribution.

La contractualisation au travers de la **convention d'utilité sociale (CUS)** détaille toute une série d'engagements, notamment sur le volet gestion locative de proximité, ainsi que les moyens alloués à cette activité. La signature de la CUS par les services de l'État atteste que **le niveau de qualité de service répond aux attentes gouvernementales**.

Le rapport de l'Agence nationale de contrôle du logement social (ANCOLS) pointait en 2017 certains dysfonctionnements apparus notamment dans une enquête de satisfaction auprès de locataires (2014).

Dès 2018 la SEM Grenoble Habitat a adapté son organisation interne en renforçant, entre autres, l'équipe de gestion de proximité, désormais composée de **13 personnes** chargée d'assurer une veille technique, le traitement des réclamations, contrôler les opérations de nettoyage, intervenir sur les troubles de voisinage et incivilités :

- 8 chargés de secteur
- 2 agents dédiés aux quartiers prioritaires
- 1 responsable proximité
- 1 assistante
- 1 médiateur

A retenir : l'organisation de Grenoble Habitat est très différente aujourd'hui de celle pointée par l'ANCOLS, laquelle couvrait la période 2010-2015 avec une équipe d'environ 40 salarié·es à l'époque.

Améliorations déjà réalisées :

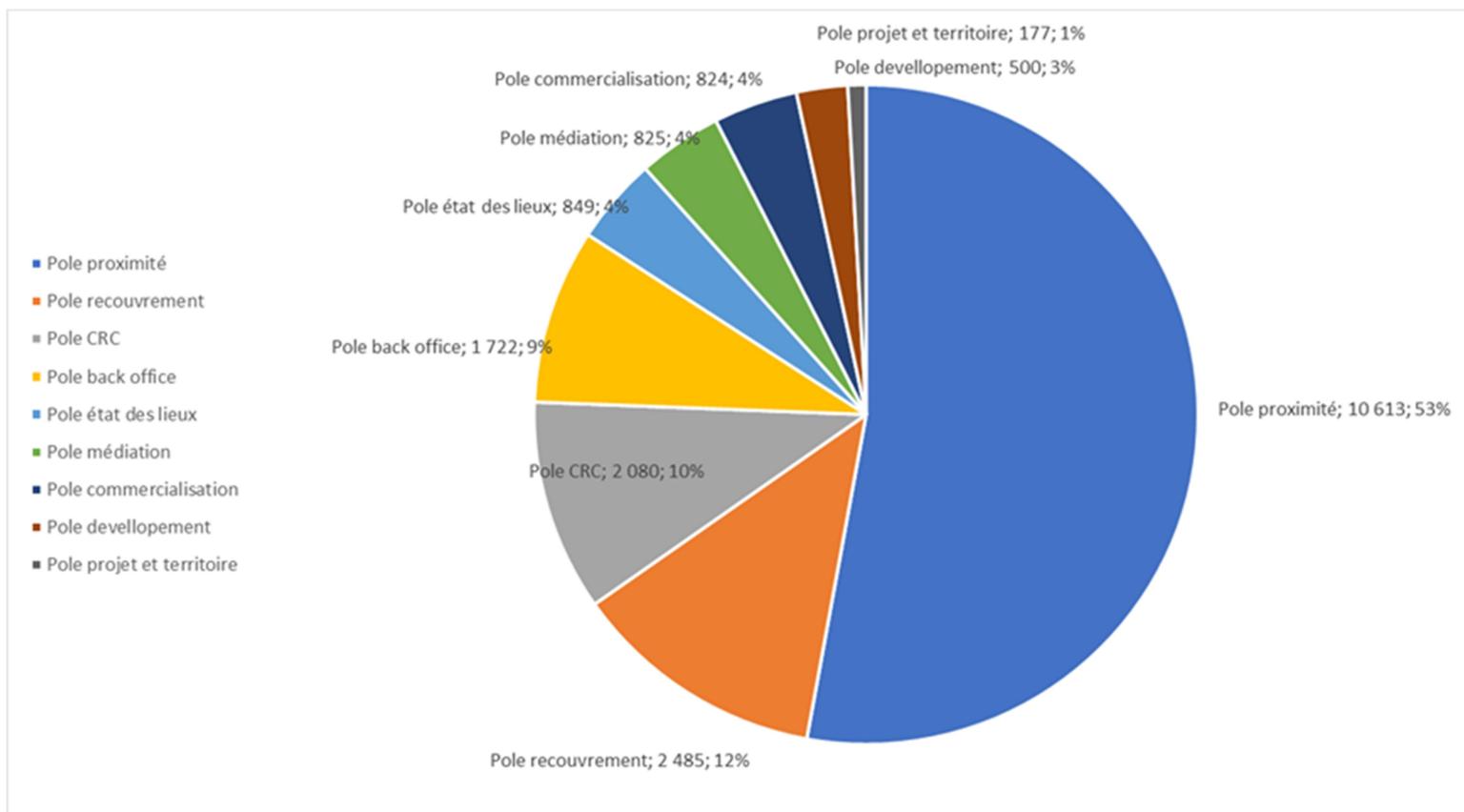
- Mise en place d'une action d'entretien des parties communes (propreté) ; communication envers les locataires sur la nature, la fréquence des prestations de nettoyage
- Renfort du suivi des réclamations techniques curatives : baisse du taux de relance, amélioration de la réactivité du traitement et de l'information transmise au locataire
- Rigueur du suivi des prestations contractuelles de maintenance : points trimestriels d'activité avec les entreprises.

Pour répondre à cette volonté d'amélioration de qualité de service, Grenoble Habitat s'est dotée de moyens conséquents lui permettant à terme de répondre aux sollicitations des locataires, et ce de manière similaire à ses homologues comprenant un parc locatif plus étoffé.

L'année 2021 démontre factuellement les signes d'une organisation pouvant dorénavant répondre aux 20 185 sollicitations émises, aux 42 265 appels téléphoniques entrants et accueillir physiquement 8 235 personnes en ses locaux. Ce travail se conjugue également avec le suivi des prestations contractuelles, avec, à titre d'exemple, la prestation de nettoyage soumise à 239 contrôles pour surveiller la qualité produite.

## Pour l'année 2021

- 42 265 appels téléphoniques
- 8 235 visiteurs à l'accueil physique
- 20 185 réclamations dont 10 613 pour le service proximité. (détail ci-dessous)



### Rencontres locataires à l'initiative de Grenoble Habitat

- 83 rencontres locataires entre septembre et décembre 2021 : invitations, réunions en pied de bâtiment, compte-rendus avec prise d'engagements

### Dispositif contrôle nettoyage (outil de digitalisation, rapport...)

- 239 contrôles sur le deuxième semestre 2021 (simple et contradictoire)
- Ciblage des résidences difficiles avec densification des contrôles

### Dispositif contrôle site sécurité / veille technique

- 612 contrôles des parties communes sur l'année 2021
- Ciblage des résidences difficiles avec densification des contrôles (exemple : densification des contrôles dans les sites QPV)

## Stratégie de Gestion Locative

### Organisation du service proximité

- Chargés de secteurs : 7,5 ETP (7 + 1 Alternant)
- Agent QPV - 2 ETP
- Assistante de service - 1 ETP
- Responsable de service - 1 ETP

Evolution des budgets pour la maintenance du patrimoine, hors charges récupérables et réhabilitations (en k€) :

	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Entretien courant	1235	1010
Gros entretien	991	1009
Remplacements composants	1234	718
Total	3460	2737
Variation	26,00 %	

## Point sur les situations techniques évoquées dans le « rapport d'objectivation 2022 »

### Immeuble Marcel Bonnin

Exemple de réclamation :

Suite réclamation n°21101447, Mme B\*\*\*\* relance pour le même motif. Elle dit que le technicien qui est intervenu n'a rien fait. Il avait l'air de ne pas savoir quoi faire. Elle rappelle qu'il est sans chauffage depuis le début de la chauffe et qu'elle est au 8ième étage.

**CRC03 // La sct nous informe par mail retour :**

Nous avons pris contact avec Mme B\*\*\*\*.

Notre technicien est intervenu récemment dans son logement, la température était de 20.5°.

Nous avons expliqué à Mme B\*\*\*\* que le chauffage ne s'enclenche qu'à moins de 19° dans le logement

Pour le site de Marcel Bonnin, il y a eu 5 réclamations de nature « chauffage / eau chaude » pour la saison de chauffage 2021 / 2022. (voir tableau ci-dessous)

Etat réclamations - 11 MARCEL BONNIN				X		
Code résil	Code dossier	Numero de réclamation	Evènement	Nbres de	lamations	Analyse du delai d'intervention SCPPU
0517	0517120602	21120251	Chauffage / Eau chaude	1		Intervention CCIAG sous 24h00
0517	0517130202	22010724	Chauffage / Eau chaude	1		Intervention CCIAG le jour meme
0517	0517140202	21090988	Chauffage / Eau chaude	1		Intervention CCIAG le jour meme
0517	0517150202	22010701	Chauffage / Eau chaude	1		Intervention CCIAG sous 48h00
0517	0517180102	21101113	Chauffage / Eau chaude	1		Intervention CCIAG sous 24h00

### Immeuble Rue Roger Josserand

Mise en jeu de la garantie fabricant.

Délai long car saisine du fabricant et de son assureur. Mars 2020 (confinement) d'où délai rallongé pour la mise en œuvre des travaux.

### Immeuble 2bis Ampère

Immeuble en copropriété sous gestion syndic pour les parties communes.

Report de la réunion pied d'immeuble car confinement de Mars 2020 et rattrapage du retard pris sur les sites prioritaires.

Un pied d'immeuble est prévu le 30 mars prochain.