

Syndicat des Grenoble Habitants

DÉLAIS MALTRAITANTS ET REFUS DE DIALOGUE

Rapport d'enquête 2022



INTRODUCTION

Depuis 2018, les membres de l'Alliance Citoyenne et locataires de Grenoble Habitat se mobilisent face aux dysfonctionnements de leur bailleur. Dès la première année, une pétition dénonçant la situation récolte 500 signatures.

« Je perçois du mépris à chaque fois que je contacte le centre d'appel. C'est à peine s'ils nous disent, quand ils répondent, qu'on a encore de la chance d'avoir un logement »

Zaïra, locataire de Malherbe

Déjà dans notre rapport de 2020, nous faisons le constat d'un manque d'écoute et de respect de la part de Grenoble Habitat, qui impacte directement la vie quotidienne des locataires. **Un problème causé par le manque de moyens dans la gestion locative et pour les services de proximité.** Un rapport récoltant les témoignages de locataires proposait alors huit propositions dont **l'investissement de moyens dans la proximité et la mise en place d'une grille d'intervention de délais raisonnables.**

L'actuel rapport montre que deux ans plus tard, le constat reste le même :

"Lorsqu'on rencontre les locataires de Grenoble Habitat, ils partagent tous les mêmes difficultés à faire remonter les problèmes qu'ils rencontrent au quotidien et le même manque de suivi des réclamations."

Audrey, locataire et membre de l'AC

"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"

Fatiha, locataire et membre de l'AC

Ce rapport a pour but d'objectiver le constat des dysfonctionnements de Grenoble Habitat et de justifier, via des cas concrets, les demandes des membres de l'Alliance Citoyenne.

Il est urgent d'investir plus de moyens dans le service de proximité de Grenoble Habitat et d'avoir des délais d'intervention clairs et transparents pour améliorer le service et la relation avec nous, locataires.

DONNÉES MACRO

Depuis 2018

1127

locataires de Grenoble Habitat ont soutenus les interpellations menées par le syndicat des Grenoble Habitants

202

personnes parmi les locataires ont adhéré à l'Alliance Citoyenne

840

personnes ont participé à une assemblée de locataires, une réunion d'appartement, une réunion de pied d'immeuble et/ou à une action directe d'interpellation de Grenoble Habitat ou de la Ville de Grenoble



ÉTUDES DE CAS

Absence de réponse ou traitement des demandes dans des délais indécents



1/ Rue Blanche Monnier

Dès 2014, les locataires de la rue Blanche Monnier interpellent individuellement Grenoble Habitat sur la problématique de la chaudière : le volume d'eau chaude fourni n'est pas suffisant. 40 logements et une centaine de personnes qui vivent dans l'immeuble, dont des personnes en situation de handicap et des familles avec enfants sont concernées par le manque d'eau chaude.

Les locataires engagées auprès de l'Alliance Citoyenne interpellent la direction de Grenoble Habitat en **février 2019**. Vont s'enchaîner plusieurs rendez-vous infructueux puisqu'il faudra attendre **novembre 2020** et la visite de Barbara Schuman pour que la problématique soit traitée.

Il a fallu 18 mois entre l'interpellation collective des habitants et la mise en œuvre d'actions concrètes pour y remédier. Dans cet intervalle, l'accès à l'eau chaude n'était pas garanti pour les habitants.

Cas similaire chez la SDH

Dès **septembre 2021**, les habitants du quartier des Essarts à Echirolles, les locataires de la SDH dénoncent l'augmentation des loyers pour des travaux de réhabilitations de leurs quartiers. 4500 logements sont concernés par cette hausse, sans justification ni concertation.

En **novembre 2021**, une vingtaine de locataires se déplacent dans les bureaux de la SDH. La **directrice générale prend le temps de les recevoir** et l'augmentation des loyers est suspendus.

2/ Rue Marcelle Bonnin

Dès 2019, via la CLCV notamment, les locataires de l'immeuble font remonter des dysfonctionnements de la chaudière. **Le chauffage ne fonctionne pas pour une partie des habitants, pour les autres c'est l'eau chaude qui n'arrive pas.** A peine est-elle tiède. L'immeuble compte 33 logements. Une centaine de personnes y vivent dont des personnes en situation de handicap, des enfants en bas âges et des personnes âgées.

L'Alliance Citoyenne interpelle Grenoble Habitat sur le sujet en **décembre 2019**. Une réunion de pied d'immeuble est organisée au sortir du confinement en **mai 2020**. Le chargé de secteur note les dysfonctionnements de la chaudière. **Depuis cette date, l'eau chaude et le chauffage continuent de dysfonctionner.**

Entre l'émergence du problème auprès des services de Grenoble Habitat en décembre 2019 et la rédaction de cette note, 25 mois se sont écoulés, et toujours aucune réponse durable n'a été apportée.

Cas similaire chez Alpes Isère Habitat

Début janvier 2022, des locataires de l'AIH des Essarts se mobilisent face à l'emmurage de la porte du hall. Une pétition récolte 109 signatures et est envoyée au bailleur. **Le 31 janvier**, une délégation de locataires est reçue par la directrice d'Alpes Isère Habitat.

Les locataires obtiennent la réhabilitation des entrées d'immeubles, le remboursement des charges d'ascenseur dû aux pannes à répétition et le changement des pièces défectueuses.

3/ Rue Roger Josserand

Depuis 2013, des locataires isolés alertent GH au sujet de leurs brises soleil orientables défectueux. En l'absence de réponse, en janvier 2019 ils se réunissent et contactent par courrier la direction du patrimoine sur ce sujet. Une pétition signée par 24 locataires de la montée est remise au directeur du patrimoine demandant le remplacement des stores.

En février 2019, une délégation d'habitant.es est reçue par les services de GH. Le directeur du patrimoine s'engage alors à changer les stores, reconnaissant des malfaçons lors de la construction de l'immeuble. Février 2020, les travaux n'ont pas été enclenchés, les locataires annoncent un blocage des loyers. Avril 2020, GH fait parvenir un courrier pour annoncer le changement des stores. Le changement des stores n'a été opéré qu'au printemps 2021.

Entre l'interpellation collective et la résolution du problème des stores, 24 mois se sont écoulés. Pire, certains locataires ont écrit à Grenoble Habitat à titre individuel au sujet de ces pannes dès 2013

Cas similaire chez Actis

Fin 2019, les locataires du quartier Hoche se mobilisent face au manque d'isolation de leur logement. Une pétition est lancée et transmise à Actis permettant de débloquer une rencontre avec le responsable d'Actis début 2020.

De mars à juin 2021, les locataires ont pu négocier et échanger avec les responsables d'Actis et de la métropole pour l'installation de store. En juin 2021, un accord est trouvé : il y aura installation de stores sans augmentation de loyer pour les locataires.

4/ Rue Ampère

Depuis 2020, la porte d'entrée du hall du 2b rue Ampère ne permet plus l'ouverture automatique. Lorenzo, en fauteuil roulant et locataire du 2b rue Ampère est dépendant de ses voisins pour entrer et sortir de chez lui.

Dès 2019, les locataires de la rue Ampère se mobilisent pour demander la réparation et l'entretien des parties communes. Une pétition est déposée directement à GH pour demander un rendez-vous en pied d'immeuble avec les responsables de Grenoble Habitat. **Prévu en avril 2020, celui ci est annulé. Aucune date n'est re-proposée.**

En 2022, les locataires continuent de se mobiliser : la porte d'entrée a été réparée mais certains problèmes de transparence et de communication persistent.

Entre la mobilisation et l'organisation des locataires et les premières réparations, 2 ans se sont écoulés. Aujourd'hui encore, une date de pied d'immeuble est toujours attendue.

Cas similaire chez Actis

En 2019, Ghalia locataire du bailleur Actis et personne en situation de handicap signale des dysfonctionnements à répétition de l'ascenseur de son immeuble à son bailleur. En février 2021 un courrier est envoyé à la mairie et Actis. Sans réponse.

Soutenue par d'autres locataires et membres de l'Alliance Citoyenne, Ghalia se rend dans les bureaux de son bailleur en avril 2021 et rencontre **directement** le responsable d'Actis. L'ascenseur est réparé dans les jours qui suivent.

Ou encore...

- Rue Ampère, lors de l'emménagement d'Audrey en juillet 2017, parmi d'autres soucis, une de ses deux clefs de la porte d'entrée ne fonctionne pas alors qu'elle est censée être neuve puisque la serrure a été changée à son entrée dans le logement. Elle contacte immédiatement Grenoble Habitat pour les en informer et leur demander le remplacement de la clef. S'en suivront une cinquantaine de mails et d'appels, le tout avec des interlocuteurs qui changent tous les 3 mois et l'impossibilité d'obtenir le contact direct de son chargé de secteur.

Il faudra l'intervention du conciliateur de justice de la Maison du Droit en mars 2019 pour qu'à force d'acharnement, elle obtienne le double de sa clef en octobre 2020 soit 3 ans après en avoir fait la demande pour la première fois !

- Avenue des Martyrs, lors de son emménagement en 2019 Nadia constate que les loquets de ses volets sont cassés empêchant leur fermeture complètes. Ce problème est mentionné dans l'état des lieux qu'elle déposera à Grenoble Habitat. Elle alertera également par téléphone et mail, puis de vive voix son chargé de secteur. Sans réponse. En 2022, après 3 ans d'attente et un mail signé de l'Alliance Citoyenne des techniciens intervient enfin chez elle.

- Rue de l'Isère (Gières), Mme Lamarca, 83 ans en situation de handicap emménage en 2014 dans un logement Grenoble Habitat. Dès son entrée son fils signale le manque d'accessibilité du logement (lavabo trop haut, terrasse pas accessible, seuil d'entrée surélevé l'empêchant de sortir ou entrée seule dans son appartement). Durant 7 ans, Mr Lamarca alertera Grenoble Habitat sur la situation de sa mère pour demander des travaux d'aménagement de l'appartement. Malgré des avis médicaux Grenoble Habitat ne veut pas financer les travaux. En 2021, Mr et Mme Lamarca font appel à l'Alliance Citoyenne. Après un courrier et une action soutenu par les Handi-Citoyen.nes une proposition de travaux soutenu par SOLIHA. Il aura fallu 7 ans pour que la situation de Mme Lamarca change et s'améliore.



AVIS GOOGLE

Et les autres, ils en disent quoi ?



MD MD
11 avis

★★★★★ il y a un an

Les pires bailleurs !!!! aucune réactivité ! par contre quand faut payer le loyer, ils sont bien là !!!!!

Visité en novembre 2020

La La Mémé
Local Guide · 235 avis

★★★★★ il y a un an

Ne répond jamais au téléphone

Visité en août 2020

In Fit Voiron
6 avis

★★★★★ il y a 3 ans

Est-ce que quelqu'un est chargé de répondre au téléphone chez eux ??

A Anais Hamelin
16 avis

★★★★★ Il y a 2 ans

Des incompetents très mauvaise gestion locative

Visité en juillet 2019

T Tiffany messier
1 avis

★★★★★ il y a 3 ans

Ne répond jamais au téléphone ni aux emails, standard téléphonique fantôme !!

E Emmanuelle R
4 avis

★★★★★ il y a 11 mois

Agence malhonnête personnel antipathique à éviter.

Visité en février 2021

F GJ
Local Guide · 395 avis

★★★★★ il y a 3 ans

N'a jamais répondu aux demandes que j'ai adressé à l'oral comme par écrit. J'adore...

B Boutlelis Yacoub
Local Guide · 10 avis

★★★★★ il y a un an

Grenoble habitat, un sacré mélange d'incompétence ,de malhonnêteté et de mauvaise foi

Visité en juillet 2020

L Liyah Haught
10 avis

★★★★★ il y a 2 ans

Sans chauffage et eau chaude depuis début décembre ! Que des incapables!

Visité en janvier 2020

Mosé Thoutmosis
Local Guide · 26 avis

★★★★★ il y a 2 ans

Gestion lamentable des problèmes avec ses locataires. Plusieurs mois d'attente voir problèmes non résolus.

a amrou oui
1 avis

★★★★★ il y a 2 ans

Toujours fidèle aux habitudes.. Plus de 40 minutes d'attente ce matin sur le standard et aucune réponse bien évidemment.

Trop bien la résolution 2020.. Déplorable!

Visité en janvier 2020

C Chiz T
Local Guide · 14 avis

★★★★★ il y a 3 ans

Treeeeees nul,
Ils repend jamais ni aux mails ni aux téléphone et jamais trouver un arrangement ou une solution avec eux ...

[Plus](#)



Jerem .P (DjErEmD)
Local Guide · 25 avis



★★★★★ il y a 3 ans

Des voleurs, des incompetents, un mois et demi de retard pour rendre une caution, personne ne répond jamais ni par mail ni par téléphone... Fuyez si vous le pouvez !



Raphaël Chazot
5 avis



★★★★★ il y a 3 ans

Ne proposent pas de compte en ligne, ne répondent jamais aux mails, incompetents au téléphone.

À fuir, m'a fait perdre énormément de temps.



Cheminot Domino
Local Guide · 37 avis



★★★★★ il y a 5 mois

Une catastrophe, fuyez ne vous engagé jamais avec ce bailleurs, vous le regretterez.

Visité en août 2021



Nessou Bibou
6 avis



★★★★★ il y a 4 ans

Nul nul nul ne rappelle jamais ne répond pas aux mails par contre une semaine de retard sur le paiement du loyer la ils vous courent derrière
Demandez leur des travaux parce que les appartement qu'ils proposent sont sales c'est toujours non



Brigitte Bellevret
2 avis



★★★★★ il y a 11 mois

Grenoble habitat est vraiment pas sérieux. Ils sont juste la pour le fric. Je suis seule handicapé, et mon logement tombe en ruine, mais personne ne bouge. J'ai besoin d'une douche à la place de la baignoire, ils ne font rien. Ç' est honteux. Si je pouvais aller ailleurs, mais malheureusement, mon état de santé me le permet pas. 😞😞😞😞😞BB.

Visité en février 2021



Mustapha ben larbi
Local Guide · 91 avis



★★★★★ il y a 2 ans

Lors de la restitution de mon appartement personne a l ecoute pire 2mois et demi pour me rendre ma caution horrible la façon qu'ils ont de traiter les gens



Loïc Giardina
2 avis



★★★★★ il y a 2 ans

Aucune réactivité 6 mois que j attends qu on me rappelle et malgré de multiple demande rien...



Jerem .P (DjErEmD)
Local Guide · 25 avis



★★★★★ il y a 3 ans

Des voleurs, des incompetents, un mois et demi de retard pour rendre une caution, personne ne répond jamais ni par mail ni par téléphone... Fuyez si vous le pouvez !



Steve Benaroch ("Maki")
Local Guide · 44 avis



★★★★★ il y a 4 ans

Les dames de l'accueil sont toujours souriante et accueillantes mais dès que vous avez un problème mais que vous avez besoin de faire appel à un responsable ou à un incident technique qui demande quelques compétences techniques et bien comme par magie et comme par hasard il n'y a personne pour vous répondre de plus vous n'avez pas de parking pour vous garer et de plus les gens sont très froid malgré leur joli minois et leur sourire narquois bref je vous conseille d'avoir un autre syndic d'immeuble



Sylvain Dumont
27 avis



★★★★★ il y a 8 mois

Pas d'eau chaude depuis 5 jours. Malgré la prise de contact, c'est la faute à personne. Pas de réaction. Inadmissible.

Visité en mai 2021



Virginie Escot
1 avis



★★★★★ il y a un an

Trop c'est trop !!!! Nous sommes deux locataires de Grenoble habitat habitantes à Seyssins. Nous avons toutes deux des dégâts des eaux moisissures.... dans nos logements et pourtant vous ne faites rien !!!!! Cela fait maintenant des mois que ça dure et pourtant vous ne faites rien !!!!! Faites SVP votre travail MERCI d'avance !!!! Très cordialement ESCOT VIRGINIE

Visité en février 2020



vanessa maziama
3 avis



★★★★★ il y a un an

Il n'y a pas pire que Grenoble Habitat, je vous le DÉCONSEILLE vivement !!!! Ils prennent du temps pour TOUT, panne d'ascenseur, électricité... inutile. Ils ne savent pas s'occuper de leur client. Ils ne méritent même pas 1 étoile.

Visité en mars 2020



christelle maisonneuve
13 avis



★★★★★ il y a 3 ans

Je fait partie d'un des locataire de Grenoble habitat cela fait plus de 4ans qu'il on promis des travaux et rien, de plus un logement neuf au bout de 16 ans il devient insalubre et plus on les sollicite moins il font. Il savent vous envoyer des courrier pour vous dire de payer le loyer avec le 5 du mois mais dès que vous avez besoin d'eux pour les réparation il n'ont pas d'argent ou va notre argent



Sarah p
3 avis



★★★★★ il y a un an

laisser une personne âgée dans un logement même pas au norme, et ne même pas être capable de changer au moins une porte d'entrée! sur tellement d'autre problème ! c'est du jamais vue.

ils prennent vraiment les gens pour des pigeons en plus l'attente au standard est interminable pour à la fin une relance!!!

GROS GROS FOUTAGE DE GEULE GRENOBLE HABITAT
Ils ne méritent même pas 1 Etoile

Visité en décembre 2020



Mohamed Sy
Local Guide · 24 avis



★★★★★ il y a un an

Les travaux sont jamais fait dans les logements pour changer une ampoule dans les escaliers j'attends depuis 6 mois toujours pas fait porte de garage qui ne se ferme pas tjrs en attente ca fait bientôt 6 mois par contre pour encaisser les loyers ils sont bien au rendez-vous quelle honte ce bailleur...

Visité en mars 2020



Lidwine Bastien
7 avis



★★★★★ il y a un an

Tout simplement lamentable.

J'ai aménagé il y a 1 an et 3 mois dans un duplex. Les chambres sont à l'étage, sous les toits. Les stores des velux ne ferment plus et sont déchirés, cela fut constaté et reporté dans l'état des lieux.

Lors de la visite, le gars de GH m'avait dit qu'une commande était en cours, qu'ils allaient me les changer.

Depuis, je les appelle régulièrement et à chaque fois, on me demande de faire des lettres recommandées sans y donner suite.

La qualité de mon sommeil est donc fortement impacté et je sens qu'ils vont tenter de me garder la caution pour les stores quand je vais quitter l'appart. J'appréhende déjà mon départ !

Bref, je suis en train de voir les recours juridiques possibles pour les obliger à exécuter leur obligation. C'est ballot d'en arriver là à cause de leur incompétence !

A éviter si vous pouvez !

Visité en juillet 2020



David Otero
3 avis



★★★★★ il y a 2 mois

Je vis dans les bruits de moteurs sous les toits je deviens fou! Grenoble habitat me propose aucune solution

Visité en novembre 2021



Océane Ropital
6 avis



★★★★★ il y a un an

Mon compagnon à quitté leur logement en début de mois le 04/10, le loyer devait donc être payé au prorata. Le fait est qu'il a été débité d'un loyer complet, a appelé pour demander un remboursement et qu'on lui a demandé d'attendre la fin du mois pour le remboursement de plus de 600€ en même temps que le remboursement de la caution. Il est amputé de plus de 600€ qui ne lui seront pas rembourser de suite. Le prélèvement à pourtant été rapide alors pourquoi attendre le 31 octobre pour un remboursement...? De plus, de nombreux problèmes ont été constaté quant à l'efficacité de leurs service. Une panne d'eau chaude à valu un mois d'eau froide à mon compagnon à cause de leur lenteur à réagir à ces situations importantes.

Sans parler d'une fuite au plafond qui n'a pas été traitée dans l'immédiat mais laissé traîner au point où il a du refaire le papier peint du mur sous peine de se voir retirer sa caution...

Bref, je ne les recommande absolument pas

Visité en octobre 2020



Fall Dior
1 avis



★★★★★ il y a un an

Je mets une seule étoile car impossible de mettre moins.

J'ai déposé de nombreuses réclamations concernant les dysfonctionnements que je rencontre avec l'ensemble des radiateurs de mon logement.

Début octobre un technicien est intervenu pour constater les dysfonctionnements et a indiqué qu'ils devaient tous être changés.

Un devis a été fait et toujours pas d'intervention.

Je me retrouve en plein hiver sans chauffage avec un enfant en bas âge.

Le responsable de secteur est bien évidemment injoignable directement par téléphone ... il est facile de se cacher derrière un email au lieu de répondre directement aux locataires.

Mr HERVE BREBAN j'imagine que vous êtes bien content de pouvoir rentrer chez vous au chaud le soir. J'aimerais pouvoir en dire autant pour moi et l'ensemble de ma famille.

Je reste dans l'attente d'un retour ce jour comme indiqué par téléphone au près de l'opérateur de Grenoble habitat.

On se fout clairement des locataires et de leurs réclamations par contre pour prélever les loyers ça tout est bien à jour.

Sachez que je ne baisserai pas les bras tant que le nécessaire n'a pas été effectué.

Je solliciterai également un avocat si pas de retour rapide.

Dans l'attente de vous lire.

Cordialement

MLLE Fall



hamid soli
1 avis



★★★★★ il y a 4 mois

le standard de grenoble habitat, est vraiment nul, il ne fons pas leur bolot ces honteux, conseil éviter d'appler le standard il sons incompétent.

Visité en septembre 2021



Atmani Dalid
2 avis



★★★★★ il y a 2 mois

Plus d 1 an et demi pour répondre à une lettre recomander avec accuser de réception suite à un problème de fuite de douche toujours rien réparer il devai refaire 5metre carré de faïence ils on fai seulement 1 ranger de faïence je pense bien ...

[Plus](#)

Visité en octobre 2021



Lucile M
Local Guide · 31 avis



★★★★★ il y a 6 mois

Aucun moyen de les joindre !!! Le standard dit que nous serons recontacter mais rien !!! 2 mois sans eau chaude dans la douche et aucune réponse... J'ai fini par me débrouiller toute seule !!! Hallucinant !!! Et pour couronner le tout, envoie des mises en demeure sans même se renseigner !!! Pour quoi faire ??? Ils sont pauvres !!!

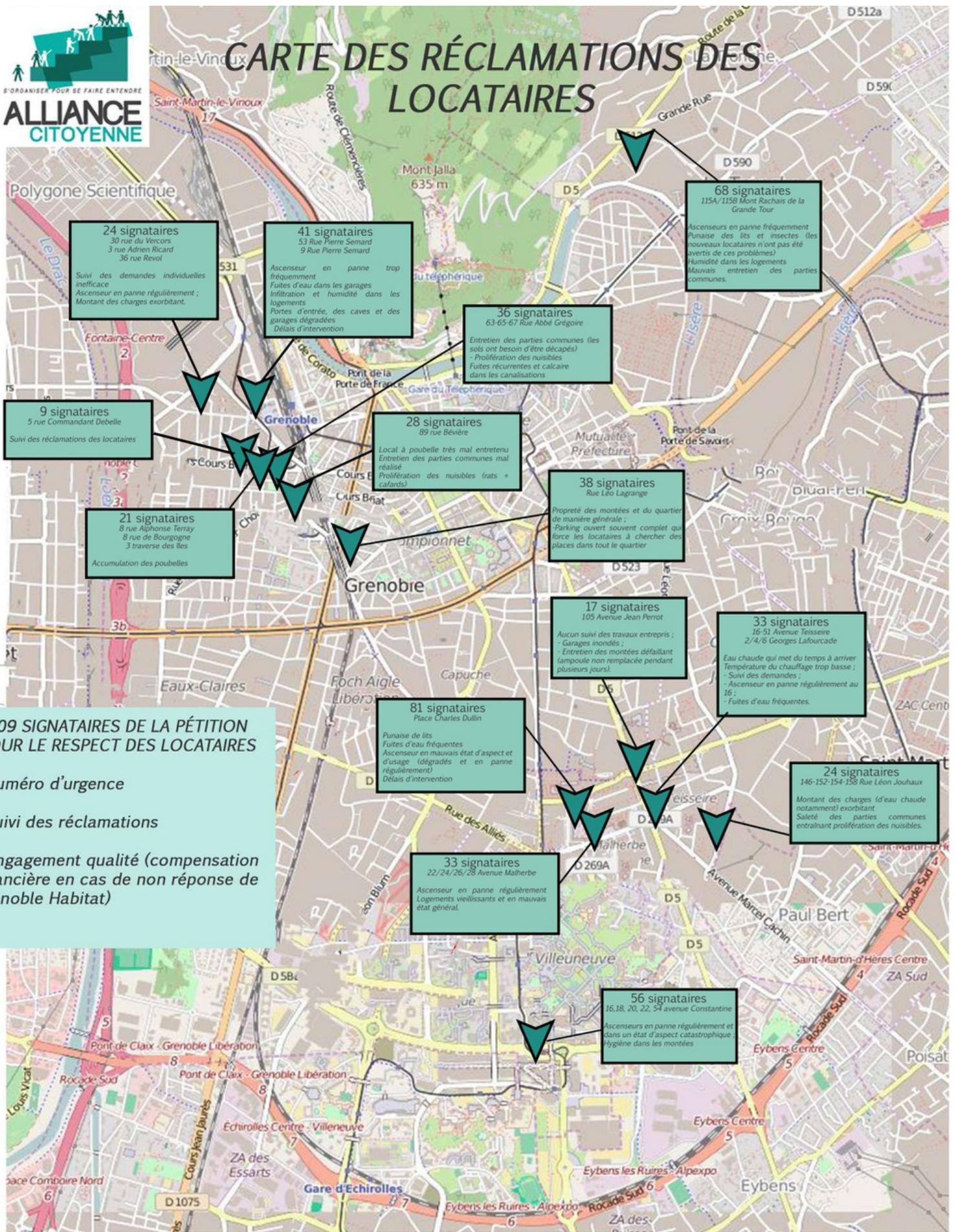
Visité en juillet 2021

CARTOGRAPHIE

Réclamations des locataires 2018/2022

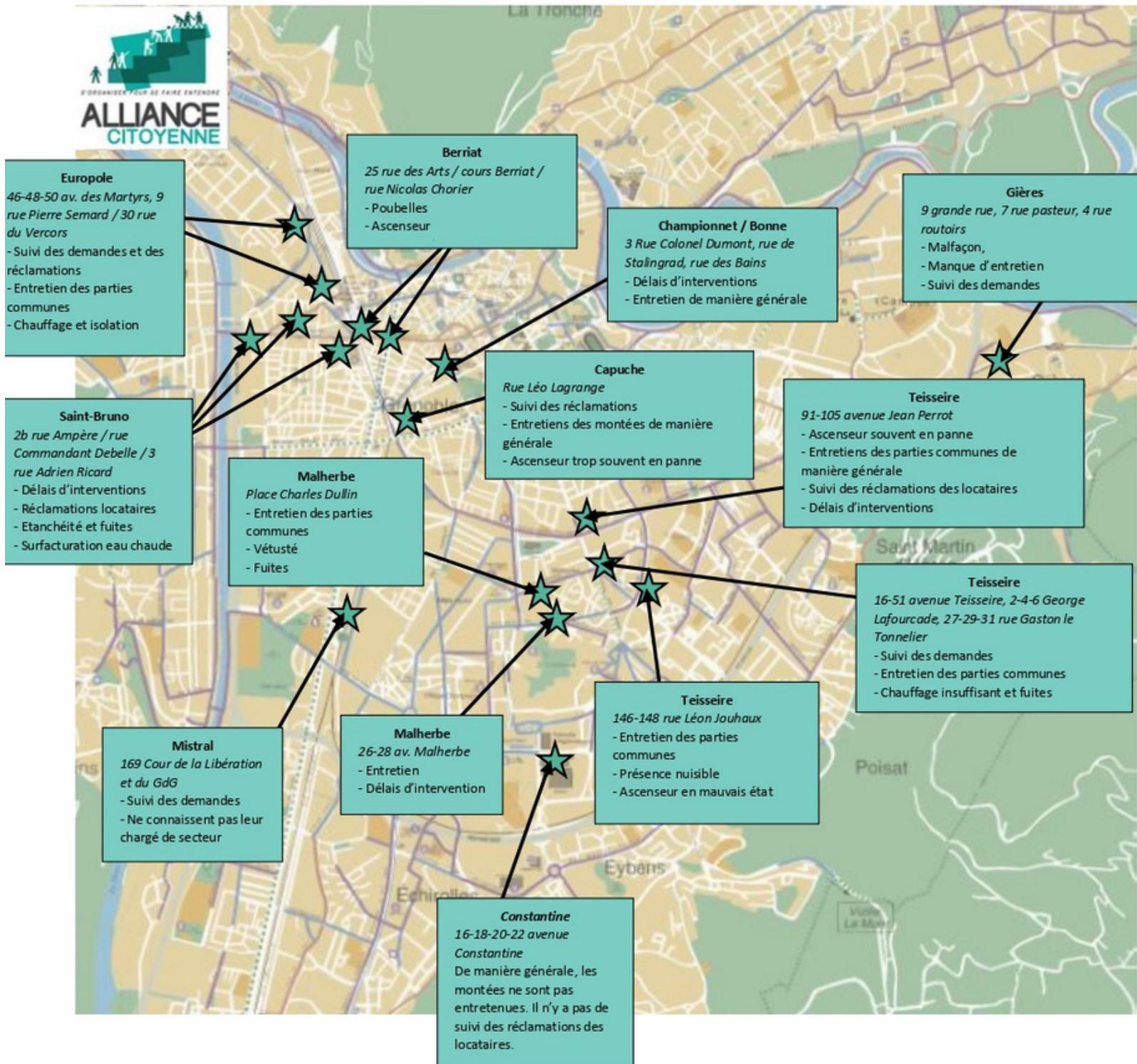


CARTE DES RÉCLAMATIONS DES LOCATAIRES



2018

CARTE DES RECLAMATIONS DES LOCATAIRES



Actuellement environ 350 signataires dont 90% de locataires de Grenoble Habitat

2022

RECONNAISSANCE DES DYSFONCTIONNEMENTS

Quelle place pour les lanceurs d'alertes ?

**POUR UN BAILLEUR
VRAIMENT SOCIAL
DEMOCRATIE,
TRANSPARENCE
PROXIMITE ET DIGNITE**

Que se passe-t-il quand les locataires alertent Grenoble Habitat ?

- **En mai 2018**, une pétition portée par l'Alliance Citoyenne réunit la colère de 500 locataires. Grenoble Habitat accepte enfin de les recevoir mais **dépose une plainte** contre X visant l'Alliance Citoyenne pour vol de fichiers. Cette plainte est vécue par les locataires comme une tentative d'intimidation et une volonté de briser leur organisation.
- **En octobre 2018**, lorsque les locataires se retrouvent au siège de Grenoble Habitat pour créer une file d'attente géante, la direction refuse une nouvelle fois de les recevoir et **appelle la police** pour les évacuer.
- **En mai 2019**, vingt locataires viennent à GH pour interpellier le bailleur sur le refus des réunions. Le directeur adjoint assume dans la presse qu'il **ne répond pas aux courriers** de l'Alliance Citoyenne ([voir article ici](#))
- **En juillet 2019**, Fatiha Belhachemi la représentante des locataires membre de l'Alliance Citoyenne élue sur la liste Indecosa est **exclue du CA** à la suite d'un accord entre la présidente de GH de l'époque et du président d'Indecosa. Le syndicat regroupant le plus de locataires et le plus actif sur le bailleur perd sa représentante.
- **En décembre 2020**, quinze locataires de la Route de Lyon viennent au siège de GH pour apporter une pétition. GH **refuse de recevoir une délégation**. La tension monte et les locataires font un sit-in devant la porte des bureaux. Le directeur sort et le ton monte entre lui et le directeur de l'Alliance Citoyenne Grenoble. Suite à cela, la Présidente de Grenoble Habitat **porte plainte** contre ce dernier et accuse les membres de "violence en réunion". La présentation d'une vidéo à la police amène l'abandon des poursuites.
- **En juin 2021**, quinze locataires GH en situation de handicap viennent ensemble dans le hall de Grenoble Habitat pour interpellier le bailleur sur des situations graves ayant touché des locataires en fauteuil ([voir lien ici](#)). GH **envoie la police** au lieu de recevoir une délégation.

La situation de conflit entre GH et l'association dure depuis quatre ans. Les membres de l'Alliance Citoyenne interpellent GH de la même manière qu'ils le font avec d'autres bailleurs de l'agglomération (pétition, action collective devant le bailleur, sit-in dans le hall...).

Les autres bailleurs acceptent l'action collective comme modalité légitime d'interpellation en démocratie. Actis a par exemple un protocole pour cadrer la réception des interpellations de locataires (cf. page suivante).

/// LES NOUVELLES ORGANISATIONS REVENDICATRICES

De nouvelles formes d'organisations structurées en association, représentant plus ou moins les habitants, apparaissent sur le terrain en faisant preuve de méthodes parfois provocantes, en recherchant une couverture médiatique la plus large possible, sans recherche de dialogue préalable avec la cible visée (collectivité, bailleur, entreprise,...).

Les bailleurs sociaux ne sont pas forcément visés directement par ces mouvements mais en tant que représentants des institutions, des pouvoirs publics au sens large, ils sont régulièrement atteints.

AVANT

Le service communication assure une veille régulière sur les réseaux sociaux sur les sujets qui pourraient faire l'objet d'une manifestation.

Il en informe les membres du Comité de Direction et les Responsables d'agence concernés.

Les agences informent le DSP et le Comité de direction ainsi que le service communication s'ils sont informés qu'une action est envisagée.



PENDANT

/// Si l'information qu'une action collective est prévue :

Le chef d'agence, en accord avec le DSP (ou le Comité de direction), ferme l'accueil au public pour ne pas recevoir de manifestants à l'accueil. Pour gérer la situation sur place, la présence conjointe du responsable d'agence, du directeur des services de proximité (ou d'un membre du Codir) et du service communication est nécessaire.

/// Si l'intrusion est intempes- tive (pas d'information en amont permettant de l'anticiper) :

Prévenir le responsable d'agence ou de service et fermer l'accueil au public. Le responsable d'agence fait le nécessaire pour recevoir les locataires présents, et uniquement les locataires

APRÈS

Si l'objet de la manifestation est avéré, un suivi avec les locataires doit être organisé pour apporter une réponse si celle-ci ne peut-être immédiate.

Si la manifestation a fait l'objet de débordements, une action judiciaire peut-être lancée.

Si les médias ont relayé la manifestation sans tenir compte de la position du bailleur, Actis se tourne vers eux pour les sensibiliser et éventuellement demander un droit de réponse.

Voici la posture à tenir :

- Adopter une position d'écoute,
- Refuser la violence verbale,
- Refuser d'être filmés par qui que ce soit (l'association, les locataires, les médias,...),
- Ne pas apporter de réponse immédiate : proposer un rdv différé de quelques heures,
- Le rdv vise à écouter les locataires : l'association ne participe à ce rdv que si elle est légitime (statuts, nombre d'adhérents,...)

En cas de présence de médias :

- Ne pas tenir le rdv avec les locataires en la présence de médias,
- Mais les informer, répondre à leurs questions lors d'un entretien distinct.

Les personnes habilitées à répondre sont le Directeur Général, les Directeurs et les Responsable de Service/ Agence, et ce toujours en lien avec le Service Communication.

Conclusion: politiser la maltraitance institutionnelle d'un bailleur public

Le 20 avril 2018, des locataires de différents quartiers de Grenoble se sont réunis pour partager leurs expériences vis-à-vis de leur bailleur Grenoble Habitat : sentiment d'être méprisé, délais de d'attente insupportables, maltraitance...

Pour faire remonter les problèmes et tenter de les corriger, les grenoblois et grenobloises concernées ont tout essayé: pétitions, assemblées de locataires, manifestations, enquêtes, sit-in... Le bailleur a apporté au coup par coup des réponses à la multitude des demandes exprimées. La **persistance des délais maltraitants** documentés dans ce rapport et le **refus de négocier** avec l'association un cadre de dialogue serein pose une série de questions politiques :

Qu'est-ce qui garantit le traitement digne et respectueux des habitants des quartiers populaires par les services publics?

Y-a-t-il un contrôle démocratique sur les délégations de service public dans la ville?

Après la note d'analyse du conflit entre GH et ses locataires partagée en octobre 2018 avec les élus et le cabinet du Maire, après le rapport d'enquête 2020, ce court rapport tente de poser une nouvelle fois le problème. Les moyens limités de l'association ne permettent pas une documentation exhaustive. Ils permettent néanmoins de faire entendre un peu plus fort la voix des locataires et une demande : **le respect des usagers du service public, a fortiori pour les personnes, mérite d'être une priorité de l'action publique.**