



entre-nous

La lettre d'informations mensuelle de GRANDLYON HABITAT

→ L'actu



Enquête de satisfaction 2019 : les résultats

En octobre dernier, un échantillon représentatif de 2400 locataires a été interrogé par téléphone pour exprimer sa satisfaction concernant GrandLyon Habitat. Merci aux locataires qui ont bien voulu répondre à l'enquête.

Cette année vous êtes **77,1 % à être satisfaits**. Parmi vous, 25,8 % sont très satisfaits. Nous vous remercions de votre confiance ! Nous notons que le résultat global est en baisse par rapport à l'année 2018 (78 % de satisfaits au global) : c'est pourquoi nous allons redoubler d'efforts pour perfectionner nos services !

Nos points forts : la qualité des travaux et des outils d'information

- Vous êtes **81,5 % à être satisfaits** de la qualité des travaux de réparation dans vos logements
- Vous appréciez nos outils d'information :
 - Vous trouvez nos documents clairs et utiles (87,3% des locataires sont satisfaits de l'avis d'échéance, 86,7 % pour la lettre Entre Nous)
 - Vous êtes 88,7 % à être satisfaits de l'espace locataire que vous pouvez créer sur notre site internet

Vers une amélioration : votre cadre de vie et notre réactivité

Cette année, vous souhaitez que GrandLyon Habitat améliore ses services sur les points suivants :

- **Les équipements sanitaires et la plomberie** (70% de locataires satisfaits en moyenne)
- **Les équipements qui sont de nature à sécuriser** l'entrée dans vos résidences (ex : le bon état des portes d'entrée dans l'immeuble)
- **Le fonctionnement des ascenseurs**
- **La propreté des parties communes** : nous sommes tous concernés par la qualité de votre cadre de vie
- **L'écoute et la réactivité** de nos équipes : 67 % des personnes interrogées sont satisfaites de leur dernier échange avec GrandLyon Habitat

Parce que votre confort de vie est notre priorité, GrandLyon Habitat souhaite améliorer ces résultats et s'engage à mettre en place des actions pour augmenter votre satisfaction.

€ Le point sur...

La facturation pour les nouveaux compteurs d'eau

Entre mars et octobre 2020, 15 000 logements se verront équipés de nouveaux compteurs d'eau avec télé-relevé (confère Entre Nous n°202 - Janvier 2020).

Pendant cette période d'installation, aucun relevé ne sera effectué.

A partir du mois d'avril, GrandLyon Habitat facturera une provision de charges tous les mois (moyenne des 3 derniers relevés).

Une régularisation aura lieu lorsque tous les compteurs seront posés et que GrandLyon Habitat disposera de la consommation réelle de chacun de ces compteurs.

Vous avez des questions, contactez votre ligne directe : 04.72.74.67.42

Info Flash

Les APL en temps réel

Les aides au logement évoluent à partir du mois d'avril : elles seront désormais calculées avec vos ressources des 12 derniers mois pour mieux s'adapter à votre situation (« APL en temps réel »).

Votre Caf vous tiendra informés.

Plus d'infos sur www.caf.fr : Décalage de la mise en œuvre de la réforme des APL en temps réel à avril 2020.





"De la mie de pain pour détacher le papier peint"

"Maman d'enfants en bas âge, j'ai beau prendre des précautions, je retrouve souvent le papier peint des chambres taché et son aspect s'altère. Pour éviter de changer trop souvent le papier peint, ma mère m'a donné une astuce naturelle et radicale que j'applique tous les ans : la mie de pain !"

Line, locataire à Lyon 2^e

- Surtout ne pas utiliser d'eau
- Prenez de la mie de pain et faites une boule de la taille d'une balle de tennis
- Frottez doucement sur les tâches

Et voilà, grâce au pouvoir absorbant de la mie de pain, les tâches disparaissent facilement, ça n'abîme pas le papier peint et ça ne coûte presque rien !

Vous souhaitez nous parler de vous... ou de nous ?

GRANDLYON HABITAT – « Paroles de locataires » – Direction de la communication – 2, place de Francfort – CS 13754 – 69444 Cedex 03 – com@grandlyonhabitat.fr



★ Zoom Sur...

Créer son espace locataire en ligne : les avantages



En vous rendant sur le site web de GrandLyon Habitat, vous pouvez créer votre espace locataire très facilement et accéder ensuite à de nombreux services :

- Paiement de votre loyer en ligne par carte bancaire
- Consultation de vos avis d'échéance
- Consultation de vos lettres mensuelles « Entre Nous » et « 100 % Immo »
- Modification de vos informations (e-mail, numéro de téléphone)

Comment faire pour créer son espace personnalisé ?

Quelques clics suffisent !

Voici la procédure :

- Munissez-vous de votre numéro de compte locataire (présent sur votre avis d'échéance)
- Rendez-vous sur la page d'accueil du site, sous la rubrique Mon espace locataire : « Première visite ? Créer mon espace ». Puis laissez-vous guider...

Vous recevrez un mail de confirmation et votre espace sera activé sous 48h.

Rendez-vous dès maintenant sur : www.grandlyonhabitat.fr.



Le geste vert...

Comment économiser l'eau ?

Il existe des solutions très simples et efficaces pour économiser l'eau au quotidien. Voici 3 exemples de gestes éco-responsables pour préserver cette ressource naturelle limitée et pourtant vitale

- **Je préfère les douches aux bains**
J'économise ainsi 120 litres d'eau en moyenne à chaque douche.
À savoir : 1 bain est égal à 3 douches !
- **Je ne laisse pas couler l'eau inutilement**
Je coupe l'eau pendant le brossage des dents, quand je me savonne sous la douche ou quand je me frotte les mains.
- **Je fais tourner mon lave vaisselle et ma machine à laver uniquement lorsqu'ils sont remplis.**

