



## Enquête de satisfaction : les résultats



Comme chaque année, GrandLyon Habitat interroge ses locataires pour évaluer leur satisfaction sur la qualité de ses prestations de services. **2400 locataires ont été interrogés en septembre** de façon anonyme.

**Merci à celles et ceux qui ont pris le temps de nous répondre. Comme l'année dernière, vous êtes 81% à être satisfaits.**

**Nos points forts : la qualité de la relation que nous avons ensemble et de nos logements**

- **Cette année, vos relations avec GrandLyon Habitat restent positives : vous êtes plus de 75% des locataires à être satisfaits.**

Vous évoquez cependant la nécessité de maintenir nos efforts sur la facilité à joindre notre service client et sur l'écoute des équipes terrains.

- **Le taux de satisfaction de votre logement est stable : 77% contre 78% l'année dernière. Vous appréciez notamment le montant du loyer et de ses charges.**

**Nos progrès : le chauffage et votre cadre de vie**

- Le chauffage reste un axe de travail important pour nous : vous êtes seulement 68% à en être satisfaits.
- La qualité de votre cadre de vie et le respect des règles de vie sont également l'un de nos axes d'amélioration (entre 63% et 68% de personnes satisfaites). Vos attentes sont légitimes et nous essayons d'y répondre le plus efficacement possible.

**Vers des améliorations : une meilleure réactivité pour répondre aux demandes**

Nos immeubles les plus anciens peuvent générer des réclamations et de l'insatisfaction (42% de réclamations contre 50% en 2016). **Notre politique de rénovation est orientée vers l'amélioration de votre confort.** Certains en profitent déjà, et nous avons comme objectif d'en faire profiter le plus grand nombre.

## Web radio à Lyon 8<sup>e</sup> : les jeunes s'impliquent dans leur vie de quartier

Dans le cadre du projet Tony Garnier, **un chantier éducatif** a été organisé en collaboration avec les éducateurs spécialisés de la Sauvegarde 69 et l'animateur radio Arnaud Bonpublic de la web radio « Les enfants du Rhône ».

**Objectif : à travers un micro-trottoir, permettre à 6 jeunes de rencontrer les acteurs du quartier pour préparer l'enregistrement d'une émission radio.**

Ils ont été formés à la prise de parole et aux aspects techniques d'une interview. L'émission « Tony dans tous ses états » est à découvrir sur <http://ledr.fr/>.



## Le point sur...

### Le règlement du loyer par TIP SEPA : l'adresse a changé !

Les enveloppes jointes aux avis d'échéance des locataires payant par TIP comportent désormais l'adresse suivante :

**CENTRE DES PAIEMENTS**  
GrandLyon Habitat  
87074 LIMOGES cedex 9

#### RAPPEL

Du 22 décembre 2017 au 8 janvier 2018, GrandLyon Habitat remplace son logiciel de gestion. **Pendant cette période, les encaissements de loyer et les réclamations se poursuivront normalement** mais quelques retards peuvent être constatés dans le traitement des encaissements du loyer, des réclamations et du remboursement des dépôts de garantie.

#### ENQUÊTE

Cher

**LOC'HOME**

PAR GRANDLYON HABITAT

**Merci à celles et ceux qui ont participé à la première communauté des locataires en ligne.**



## Une litière pour chat sans odeur, c'est possible !

Pour éviter les mauvaises odeurs et ainsi empêcher que des parasites ne viennent s'y loger, il est indispensable de nettoyer et désinfecter régulièrement le bac à litière pour chat. Des solutions naturelles existent.

### • Solution n°1 : Le vinaigre blanc

Lavez la litière de la même manière que vous le faites habituellement. Versez du vinaigre blanc dans le fond et laissez agir 20 minutes. Rincez avec de l'eau chaude et séchez le bac. Enfin, Mettez des vieux journaux au fond avant de remettre la nouvelle litière.

### • Solution n°2 : Le bicarbonate de soude

Répartissez du bicarbonate de soude sur tout le fond de la litière. Versez ensuite votre sable ou vos granules. Mettez une nouvelle couche de bicarbonate à chaque fois que vous changez la litière.

*Cette rubrique répond aux questions que vous vous posez ? N'hésitez pas à nous interpeller par mail à ce sujet : [com@grandlyonhabitat.fr](mailto:com@grandlyonhabitat.fr).*



## ★ Zoom Sur...

### Bacs à compost : déjà 7 résidences équipées !

2017 est une année marquée par l'installation des bacs à compost dans les résidences.

GrandLyon Habitat travaille en étroite collaboration avec l'association Les Compostiers pour développer cette démarche environnementale. Le début d'une longue liste.



#### Des bacs à compost pour devenir écoresponsable

GrandLyon Habitat souhaite offrir la possibilité aux résidents et aux jardiniers de ne plus jeter leurs épluchures à la poubelle mais de les réutiliser sur un site de compostage partagé. Le compost propose un terreau riche et biologique pour les jardins, balcons et plantes en pots.

#### Des ateliers pour apprendre

Après chaque installation des bacs à compost, l'association Les Compostiers met en place des ateliers pratiques et pédagogiques « à la découverte de mon bac à compost ». L'objectif est d'aider les résidents à utiliser les composteurs en toute autonomie.

#### Un lieu de rassemblement

Les bacs à compost placés près des jardins partagés sont des lieux de partage et de convivialité entre résidents.

#### Tout le monde peut prendre part au compostage.

À terme, GrandLyon Habitat souhaite constituer un réseau d'ambassadeurs parmi les habitants pour fédérer et rappeler les bonnes pratiques.

## Le geste vert...

### Que faire de sa décoration festive après les fêtes ?

Pauvres guirlandes, bouchons de liège et bocaux ! Chaque année c'est la même chose : après les fêtes, ils finissent soit dans des cartons, soit à la poubelle. Voici trois astuces pour leur donner une seconde vie !

#### • Une guirlande lumineuse pour illuminer mon intérieur

Je peux l'accrocher autour d'un miroir, la poser le long d'un cadre ou l'enrouler autour d'un meuble (type échelle décorative). Cela ajoute une source de lumière indirecte dans une pièce un peu sombre.

#### • Des bocaux pour créer des lanternes

Je fixe les colliers de serrage autour des bocaux. Je mets un point de glu sur le collier de serrage.

Puis je colle le bocal sur la planche de bois. Je recommence avec tous les bocaux en les alignant bien. Enfin j'accroche la planche de bois au mur à l'aide des attaches pour cadres.

#### • Les bouchons de liège pour embellir un vase

Je peux utiliser les bouchons de liège pour customiser un vase en les plaçant sur chacun de ses côtés. Puis je colle les bouchons de liège horizontalement ou verticalement sur chaque côté du vase et sur les bords. Je laisse sécher.

