



# entre nous

La lettre d'informations mensuelle de GRANDLYON HABITAT

## ➔ L'actu

### Enquête de satisfaction 2018 : les résultats

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 manière anonyme. Merci à celles et ceux qui ont pris le temps de nous répondre.**

Cette année vous êtes **78 % à être satisfaits.**



#### Nos points forts : une bonne relation et une écoute au quotidien

- La relation que vous entretenez avec notre personnel reste un point particulièrement important pour vous. **74 % sont satisfaits de la disponibilité de leur chargé de clientèle.**
- Vous êtes 77 % à être satisfaits de l'écoute de nos équipes de terrain.

#### Notre axe de progrès : votre cadre de vie

- **Vous êtes 69% à être satisfaits de la propreté des parties communes.** Parce-que chaque jour compte, travaillons en collaboration pour le respect des règles de propreté et du bien-vivre ensemble.
- **73% des locataires sont satisfaits de leur logement,** c'est moins que l'année dernière. Sachez que notre programme de travaux continu, malgré l'impact des décisions gouvernementales sur les finances des bailleurs sociaux. En effet, les résidences rénovées ou réhabilitées génèrent de grandes satisfactions.

#### Vers une amélioration : un travail main dans la main

- Concernant le chauffage, **vous avez noté les efforts que nous avons réalisés pour vous garantir un service de qualité,** puisque la satisfaction est en hausse cette année.
- Vous êtes 85% à souhaiter noter les entreprises qui interviennent lors des travaux de réhabilitation de vos résidences. **Nous désirons vous offrir cette possibilité pour nous permettre de mieux cerner vos attentes** et de mieux comprendre là où il y a insatisfaction.

« La qualité de service est la clé de voûte de la satisfaction de nos locataires. GrandLyon Habitat est en recherche d'amélioration permanente. Tous les ans, les résultats du baromètre de satisfaction nous permettent d'identifier les préoccupations des habitants et de renforcer l'efficacité de nos prestations » rappelle Catherine Panassier, présidente de GrandLyon Habitat.

## € Le point Sur...

### Le paiement de votre loyer en ligne

En créant votre **espace personnalisé sur le site internet [www.grandlyonhabitat.fr](http://www.grandlyonhabitat.fr),** vous pouvez payer votre loyer en toute simplicité et en toute sécurité.

#### C'est la solution idéale !

**Sans engagement,** cette solution vous permet de payer chaque mois l'échéance du mois ou seulement une partie de votre loyer, à l'aide de votre carte bancaire.

**Rendez-vous sur [www.grandlyonhabitat.fr](http://www.grandlyonhabitat.fr).**

### Erratum

Une erreur s'est glissée dans l'article "Des jeunes de Lyon 8<sup>e</sup> formés à la réalisation d'un documentaire" du n°189 de Novembre 2018, la photo représentait un chantier jeune de peinture sur la résidence JD TRAIT.





## Les dangers du monoxyde de carbone

« En hiver, est-il possible d'être intoxiqué par le monoxyde de carbone ? Si oui, comment l'éviter ? »

**Robert, locataire à Lyon 8<sup>e</sup>**

Le monoxyde de carbone est un **gaz inodore, incolore et non irritant, il est indétectable** sans appareil de mesure. Il est **une des principales causes d'intoxication accidentelle en milieu domestique.**

**Il est possible de l'éviter en respectant quelques recommandations :**

**Pendant l'hiver :**

- aérez votre logement (5 à 10 minutes par jour)
- ne bouchez jamais les entrées d'air
- respectez les consignes d'utilisation des appareils à combustion indiquées dans le mode d'emploi

**En période de grands froids ou en cas de coupure d'électricité :**

- n'utilisez jamais pour vous chauffer des appareils non destinés à cet usage : cuisinière, four, ...
- utilisez un chauffage d'appoint au maximum 2 heures de suite et dans une pièce avec aération

**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...

## La sélection des résidences mises à la vente par GrandLyon Habitat

La mise en vente des résidences auprès de particuliers nécessite plusieurs mois de préparation administrative (autorisation de la préfecture et de la métropole de Lyon, avis du service des domaines sur le prix de vente, réalisation des diagnostics techniques), et parfois la réalisation de travaux préparatoires. Mais, avant tout, comme sélectionner ces résidences ?

### 1. Les locataires prioritaires

Lors de la mise en vente d'une résidence, **seuls certains logements sont vendus** : les logements vacants et les logements occupés par des locataires intéressés par l'achat de leur logement et en capacité financière de le faire. Ce sont les premiers à pouvoir se positionner sur un bien.

### 2. Les habitants du quartier au cœur de la vente

GrandLyon Habitat choisit ses résidences en veillant à **répondre aux objectifs de mixité et de peuplement tout en privilégiant un parcours résidentiel pour les habitants du quartier.** Ainsi, pour qu'une résidence soit mise à la vente il doit y avoir une forte concentration de logements sociaux dans un secteur attractif. Les ménages modestes, déjà sur place, qui souhaitent acheter mais qui ne peuvent le faire dans les logements de la promotion privée peuvent l'envisager.

### 3. Des critères bien précis

Pour affiner le choix des résidences sélectionnées, des « filtres » ont été mis en place. Une résidence est mise à la vente si elle n'est pas :

- basée dans les communes qui sont en dessous du minimum de 20% de logements sociaux imposé par l'état
- construite il y a moins de 10 ans
- sous bail de la ville de Lyon ou de la Métropole
- composée d'une population exclusivement âgée
- installée sur des sites en futur renouvellement urbain...



Découvrez toutes nos offres sur [www.grandlyonhabitat.fr](http://www.grandlyonhabitat.fr)