



L'actu



Enquête de satisfaction 2020 : les résultats

GrandLyon Habitat a interrogé en octobre 2020, un échantillon représentatif de 2 400 locataires par téléphone pour connaître leur satisfaction concernant les services de GrandLyon Habitat.

Merci aux locataires qui ont bien voulu répondre à cette enquête.

Cette année, vous êtes près de **74 % à être satisfaits**. Ceci, malgré une année 2020 très particulière compte tenu de la crise sanitaire et durant laquelle GrandLyon Habitat a dû également s'adapter : l'organisme a été contraint de fermer les accueils des agences de proximité à plusieurs reprises et de repousser certains projets d'amélioration.

GrandLyon Habitat vous remercie de votre confiance renouvelée. Nous notons toutefois une légère baisse par rapport à l'année 2019 (77, 1 % de satisfaits au global). C'est pourquoi nous nous engageons à redoubler d'efforts pour perfectionner nos services.

Nos points forts : la qualité des interventions dans vos logements et parties communes

- **Vous êtes 82 % à être satisfaits** de la qualité des réparations réalisées dans votre logement.
- **Vous êtes 75 % à être satisfaits** du fonctionnement des équipements des parties communes.

Nos axes de progrès : améliorer votre confort d'usage et nos moyens de contact

- **Vous êtes 71 % à être satisfaits** de votre logement : l'organisme va poursuivre ses efforts en 2021 sur le contrôle des équipements de chauffage et mettre en œuvre un plan pluriannuel de remplacement des robinetteries les plus anciennes.
- **Vous êtes 50 % à avoir rencontré des difficultés pour nous joindre**. La Ligne Directe a été fortement sollicitée en 2020. En 2021, nous lançons un projet d'amélioration pour être plus performant dans notre relation avec les locataires et plus particulièrement pour le traitement des demandes administratives et techniques.

Vers une amélioration : votre cadre de vie

Voici les services pour lesquels vous souhaitez une amélioration :

- **la propreté de l'accès à votre résidence et des parties communes** (59 % de locataires satisfaits).
- **la sécurisation des accès aux résidences** (70 % des personnes sont satisfaites).
- **le fonctionnement des ascenseurs** (69 % de satisfaction).

GrandLyon Habitat a pris la mesure de vos attentes et va tout mettre en œuvre en 2021 pour améliorer votre satisfaction. Votre qualité de vie est notre priorité.

Le point sur...

La revalorisation des provisions de charges

Sur les avis d'échéance de janvier ou février 2021, les provisions sur charges locatives de certaines résidences **ont été réajustées** en fonction des dépenses constatées sur la dernière régularisation des charges.

Les provisions ont pu augmenter ou diminuer en fonction des éléments de dépenses et de chaque résidence.

Les ascenseurs de Tony Garnier

A partir du 22 février, 20 ascenseurs de la résidence Tony Garnier à Lyon 8^e vont faire l'objet de **travaux d'amélioration**. GrandLyon Habitat met à disposition des locataires un **service de portage** pendant la durée de ces travaux. Les locataires retrouveront **toutes les informations** (arrêt des ascenseurs et portage) **par affichage dans les halls d'entrée concernés**.



Votre nouvel avis d'échéance

Depuis le mois d'octobre 2020, votre avis d'échéance a évolué. GrandLyon Habitat a travaillé sur un nouveau modèle plus clair et plus simple afin de rendre plus accessibles les informations essentielles pour chaque locataire.

Les charges sont désormais listées par catégories afin de rendre plus cohérente leur décomposition et permettre une meilleure compréhension de la répartition des charges.

Découvrez toutes les explications de ce nouvel avis d'échéance ci-dessous.

Avis d'échéance

Mon avis d'échéance est une facture du loyer et des charges que je dois régler.

Compte locataire

Avant de contacter GrandLyon Habitat, je me munis des références de mon compte locataire. Je les mentionne pour toute question auprès de mon bailleur.

Avis d'échéance de octobre 2020

Compte locataire :

La ligne directe de GRANDLYON HABITAT : 04 72 74 67 42



NOM DU LOCATAIRE
ADRESSE

ÉTAT ACTUEL DE VOTRE COMPTE

Au 22 septembre 2020 vous nous deviez **0,00**

OPÉRATIONS	DÉBIT	CRÉDIT
Solde au 22 septembre 2020	0,00	
FACTURE 01/09/2020-30/09/2020	110,51	
PREL. AUTO DU 10/10/2020		110,51

Votre solde avant cette échéance **0,00 €**

Sous réserve de versements tardifs qui n'auraient pu être comptabilisés. EN CAS DE DETTE, CONTACTEZ AU PLUS VITE VOTRE AGENCE.

ÉCHÉANCE du 01/10/2020 au 31/10/2020

Ref. Local : 0026.15.06.1042	
LOYER LOGEMENT	327,81
PROVISION CHARGES GÉNÉRALES	14,89
PROVISION ENTRETIEN PROPRETÉ	19,48
PROVISION TAXES DM LOGEMENTS	8,31
PROVISION CHAUFFAGE COLLECTIF	35,91
APL RHONE	-289,08
RÉDUCTION LOYER DE SOLIDARITE	-59,40
Ref. Local : 0746.02.01.2053	
LOYER STATIONNEMENT TVA	41,14
TVA	8,23
PROVISION CHARGES GARAGES-PKG	2,50
PROVISION TAXES DM GARAGES	0,72
TOTAL DE L'ÉCHÉANCE	110,51

Provisions sur charges

Elles correspondent à l'estimation des dépenses au vu des factures engagées pour ma résidence. La régularisation a lieu chaque année.

Aides éventuelles

Les aides dont je dispose sont mentionnées ici. Leur montant est soustrait au loyer et aux provisions sur charges.

Code barre

Je peux utiliser le code barre à la Poste (paiement en espèce par Efficash) pour régler une dette ou régulariser un retard.

MONTANT PRÉLEVÉ LE 10 NOVEMBRE 2020 : 110,51 €

État de mon compte locataire

Je retrouve ici les dernières opérations de mon compte : règlement, facture...
Si le montant apparaît en rouge, je suis débiteur, je dois régler cette dette en plus du mois en cours. Je règle cette dette au plus vite afin d'éviter les complications.
Si le montant apparaît en vert, mon crédit est déduit de mon avis d'échéance en cours.

Total avis d'échéance

Montant du loyer et des charges pour le mois concerné (hors dette).