



Enquête de satisfaction 2021 : les résultats

Comme chaque année, GrandLyon Habitat a réalisé une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de locataires. Ainsi, 2 400 personnes ont été interrogées en octobre 2021 par téléphone, afin de connaître leur satisfaction concernant les services de GrandLyon Habitat.

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

Cette année, vous êtes **70,8 % à être satisfaits** de GrandLyon Habitat et 72 % d'entre vous sont prêts à nous recommander.

Nous vous remercions de votre confiance renouvelée, malgré une année 2021 encore très particulière compte tenu de la crise sanitaire toujours présente et à laquelle il a fallu s'adapter constamment. Nous constatons toutefois une baisse de votre satisfaction (74 % en 2020). Nous notons aussi vos demandes d'amélioration de nos services. Nous allons œuvrer pour renforcer la qualité de votre cadre de vie.

Nos points forts

- **Vous êtes 83 % à être satisfaits de la qualité des travaux** qui sont réalisés dans vos logements,
- **Vous êtes 73,4 % à penser que le loyer que vous payez correspond à la qualité de votre logement.** Dans un contexte où les prix des logements augmentent fortement, nous sommes particulièrement attentifs à ce sujet,
- **Vous êtes 86,6 % à être satisfaits de l'Espace locataire en ligne** sur le site internet de GrandLyon Habitat depuis 2015.

Nos axes de progrès

Vous soulignez des attentes concernant l'amélioration de ces services :

- **le traitement des problèmes de chauffage** (55 % de satisfaction),
- **la sécurité des accès à vos résidences** (67,5 % de locataires satisfaits),
- **la propreté des parties extérieures** (51 % de locataires satisfaits),
- **la réponse à vos sollicitations** (28 % de personnes satisfaites).

Vos demandes concernent en premier lieu la robinetterie (33 % des sollicitations), puis le chauffage (21 % des sollicitations).

Pour la propreté des parties communes, vous reconnaissez les efforts réalisés par l'organisme (60,4 % de personnes satisfaites, identique à 2020), mais vous considérez que c'est aussi **le comportement de chacun des habitants qui joue un rôle essentiel dans la bonne tenue des résidences** (61 % de votre insatisfaction).

Des moyens mis en œuvre pour une amélioration de la qualité de service

En 2022, GrandLyon Habitat va mener des actions fortes pour améliorer la qualité de service. Elles porteront d'abord sur **l'amélioration de la réponse** à vos sollicitations (facilité de contact, délais, clarté des explications).

Des moyens financiers supplémentaires ont été prévus pour **réhabiliter davantage de logements.**

Les équipes de GrandLyon Habitat seront aussi mobilisées à vos côtés pour **améliorer la propreté des espaces communs de vos résidences.**

Le point sur...

Vos charges

Les fortes hausses des tarifs de l'énergie depuis plusieurs mois ont des répercussions sur les factures d'électricité et de gaz de tous les usagers. Ces hausses de prix vont donc avoir un impact sur les charges des locataires.

Les équipes de GrandLyon Habitat sont en train d'évaluer ces impacts.

Un point plus détaillé sur ce sujet vous sera communiqué dans la lettre Entre Nous de mars.

Pour atténuer un peu l'impact de la hausse du prix des énergies sur vos charges et contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique, vous pouvez aussi agir à votre niveau : consultez la rubrique « Geste vert » au dos.



Comment faire face à l'augmentation du prix des énergies ?



Depuis début 2021, les tarifs des énergies (gaz, électricité) ont augmenté de façon spectaculaire (entre 30 et 40 % pour le chauffage collectif au gaz). Cette hausse est liée à différents phénomènes au niveau mondial et européen (faiblesse des stocks, forte demande en énergie, etc.).

Voici quelques exemples d'«éco-gestes» que vous pouvez mettre en place chez vous, afin de maîtriser votre consommation d'énergie et ainsi limiter l'augmentation de vos charges. C'est l'occasion aussi d'agir pour la planète.

Je maîtrise la température dans mon logement

Si je dispose de robinets de réglage thermostatiques au niveau des radiateurs ou de thermostats, **je peux ajuster la température de mon logement selon les pièces.**

Voici les températures recommandées par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe) :

- 19 °C dans les pièces à vivre (cuisine, salon, salle à manger)
- Entre 16°C et 18°C dans les chambres lorsqu'elles sont inoccupées ou la nuit (entre 18°C et 20°C dans les chambres de bébés)
- 17°C pour une salle de bains inoccupée, 22°C en cas d'occupation.

Je ne place pas les meubles devant les radiateurs, afin de ne pas empêcher la diffusion de la chaleur dans la pièce.

De plus, afin de préserver la chaleur qui peut donc être différente d'une pièce à l'autre, je pense à fermer les portes.

Je coupe le chauffage quand j'aère

Tous les jours, même s'il fait froid dehors, **j'aère chaque pièce 5 à 10 minutes (pas plus)** pour assainir l'air. Si je dispose d'un système de régulation ou d'un thermostat, je pense à couper le chauffage pendant que les fenêtres sont ouvertes, afin d'éviter la surconsommation.

J'éteins les appareils en veille et la lumière quand je sors d'une pièce

Et je débranche les chargeurs non reliés à des équipements, afin qu'ils ne consomment plus d'énergie.

Pour réduire encore ma consommation d'énergie, **je privilégie les ampoules basse consommation.**

Zoom Sur ...

L'engagement de GrandLyon Habitat auprès des seniors

Le 21 janvier 2022, s'est tenue la 4^{ème} édition des ateliers « Parlons de vous » à la résidence senior des « Granges » à Lyon 5^e. Objectif : créer du lien entre les locataires.

Des échanges sur le thème de l'amitié

Ces ateliers animés par une biographe, Isabelle Devise, ont permis à **6 résidents volontaires d'échanger autour du thème de l'amitié**. Les participants ont pris plaisir à revivre des moments de leur histoire, en racontant des anecdotes de vie et en partageant des photos.



L'objectif de ces rencontres : rompre avec l'isolement

Ces ateliers sont importants pour Évelyne, résidente, qui confie : « j'aime ces moments de convivialité puisqu'ils m'ont permis de rencontrer d'autres habitants et je trouve ces échanges très intéressants ». Et Michel d'ajouter : « ces réunions nous permettent de discuter, ce que l'on ne peut pas faire seul chez soi ».

Une attention particulière pour les plus âgés

Les « Granges » fait partie des quatre résidences « habitat inclusif » sur le patrimoine de Grandlyon Habitat, au sein desquelles est mis en place un projet de vie collective et partagée, comprenant des animations favorisant les rencontres et les échanges. **Le bailleur et ses équipes vie sociale développent depuis de nombreuses années, des actions de prévention en faveur des plus âgés, afin de lutter contre l'isolement.** De plus, GrandLyon Habitat mène différentes **opérations afin de leur proposer un habitat adapté tout au long de leur vie** : adaptations à la demande, travaux dans les logements existants, constructions neuves, développement de l'habitat inclusif, etc.