



L'actu



Enquête de satisfaction 2022 : les résultats

Chaque année, GrandLyon Habitat réalise une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de locataires. En Juin 2022, 2 500 personnes ont été interrogées 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 **72% à être satisfaits** de GrandLyon Habitat et **72% prêts à nous recommander**. Nous vous remercions pour votre confiance renouvelée, malgré une année 2022 particulière compte tenu des crises sanitaire et énergétique auxquelles il faut s'adapter.

Nos points forts

- Vous êtes **85 % à apprécier la qualité de nos supports de communication**, dont la lettre Entre Nous.
- **81 % d'entre vous ont constaté** un bon état des boîtes aux lettres et de l'éclairage des parties communes.
- Vous êtes **79 % à être satisfaits** du service clientèle de GrandLyon Habitat, **68 % à apprécier** le taux de réponse fait par nos services et **66 % à constater** le temps d'attente modéré au téléphone.
- **73 % trouvent** que le loyer qu'ils payent correspond à la qualité de leur logement.
- Vous êtes **70 % à être satisfaits** de la robinetterie des logements.

Nos axes de progrès

Vos demandes d'amélioration concernent :

- **Le fonctionnement des ascenseurs**
- **Le chauffage**
- **La propreté des parties communes de l'immeuble**
- **Le montant des charges**

En 2023, nous allons mener des actions de sensibilisation fortes auprès des locataires afin que toutes et tous ensemble, nous participions à l'amélioration de votre cadre de vie.

GrandLyon Habitat a pris la mesure de vos attentes et va tout mettre en œuvre pour améliorer votre satisfaction.

Nous vous remercions pour votre confiance.



Le point Sur...

La régularisation des charges 2021

Avec votre avis d'échéance d'octobre 2022, vous avez reçu votre décompte individuel de charges 2021. Cette **régularisation des charges vous est facturée sur l'avis de régularisation des charges de novembre 2022**.

Si les provisions versées n'ont pas été suffisantes, un rappel de charges vous est facturé ce mois-ci :

- **Si votre somme est inférieure à 150€, et que vous êtes en prélèvement automatique** : vous serez prélevé en même temps que votre total inscrit sur votre avis d'échéance de novembre.
- **Si votre somme dépasse 150€** : quel que soit votre mode de paiement, vous devez régler la somme due à l'aide du TIP qui vous sera adressé fin novembre.

Si les provisions versées ont été supérieures aux dépenses, le trop perçu par GrandLyon Habitat apparaît sur votre avis de régularisation de novembre et déduit de votre avis d'échéance de novembre 2022.

Des questions sur vos provisions de charges ?
Votre ligne directe est à votre disposition : 04 72 74 67 42.





Du porte à porte pour mesurer le niveau de température dans les logements

« J'ai vu une affiche dans mon hall à propos d'un porte à porte pour mesurer le niveau de température dans mon logement, mais ça consiste en quoi exactement ? »

Luc, locataire à Lyon 8^e

En effet, GrandLyon Habitat démarre le 14 novembre, un porte à porte pour **mesurer le confort thermique de votre logement** et vous proposer quelques gestes simples pour économiser l'énergie. Les visites sont organisées en partenariat avec des structures d'insertion : AIDEN Solidaire, Ariel Solidarité, ELDIR, REED entre 9h - 12h et 13h - 16h, du lundi ou vendredi sur certaines de nos résidences.

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 ...

Les punaises de lit : comment les reconnaître et agir ?



Les punaises de lit sont des petits insectes nuisibles susceptibles de s'installer dans les logements. Un fléau qui touche particulièrement la région Auvergne-Rhône-Alpes avec une augmentation de 200% par an sur tout public. Leur présence ne dépend pas forcément de l'hygiène. Locataire et bailleur doivent agir ensemble pour les détecter et les éradiquer.

À quoi ressemblent-elles ?

Les punaises de lit sont des **insectes plats, sans ailes, de couleur brunâtre et de la taille d'un grain de riz. Discrètes, elles sortent la nuit** et se cachent le jour à proximité des couchages. Elles peuvent aussi se nicher dans les canapés, les prises de courant etc...

Très envahissantes, elles peuvent se propager rapidement de la chambre au salon et parfois même jusqu'au logement voisin d'où l'importance d'être vigilants et réactifs à la moindre suspicion.

Comment repérer leur présence ?

- Des **démangeaisons matinales**
- Des **piqûres sur la peau**, semblables à celles des moustiques disposés en ligne droite.
- Des **traces de leurs déjections** sur les coutures du matelas.

Comment se déplacent-elles ?

Les punaises de lit sont **transportées d'un lieu à l'autre lors du déplacement d'objet** dans lequel elles séjournent : valise, sac à dos, vêtement, literie, etc.

Comment collaborer tous ensemble pour les éliminer ?

Pour éradiquer vite et bien les punaises de lit, le locataire et le bailleur doivent agir ensemble.

Si vous trouvez des punaises de lit dans votre logement ou au moindre doute, contactez rapidement votre ligne directe au 04 72 74 67 42, afin de réaliser un diagnostic. Un traitement sera mis en place si besoin avec un professionnel avec un **forfait traitement de 71€ TTC** avec la possibilité d'échelonner le paiement. **Trois passages de l'entreprise** seront obligatoires pour la réussite du traitement. **Merci de votre implication qui est essentielle pour nous permettre d'être encore plus performants.**



Pour rappel : l'ouverture de votre porte aux prestataires est obligatoire. En cas de non ouverture, GrandLyon Habitat peut solliciter un constat de huissier pour forcer l'ouverture de la porte.