

# Les services +

Chaque jour, à vos côtés :  
**contacter facilement GrandLyon Habitat**

## CE QU'IL FAUT SAVOIR

- › Pour GrandLyon Habitat, être un bailleur social, c'est favoriser l'accès au logement et s'engager à assurer aux locataires la plus grande qualité de service possible.
- › **Disponibilité, réactivité, efficacité...** Nous développons une relation de proximité avec nos locataires et mettons à votre disposition plusieurs moyens de nous contacter, afin d'apporter des réponses à vos questions et problèmes de la vie courante.

## COMMENT NOUS CONTACTER ?

### UNE LIGNE DIRECTE POUR NOS LOCATAIRES AU **04 72 74 67 42**

- › Réparations, travaux, questions sur vos charges ou votre loyer... **Toutes vos demandes sont transmises instantanément aux services concernés et suivies par un conseiller clientèle.**
- › Ce service personnalisé, assuré par du personnel de GrandLyon Habitat est à votre écoute, du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30. (En dehors de ces horaires ainsi que les jours fériés et les week-ends, le service est réservé aux urgences. Il fonctionne 24h/24, 7j/7).



**Tous nos conseillers sont occupés ?  
Faites-vous rappeler gratuitement dans les 24 heures suivant votre appel ! Il suffit de saisir le numéro de téléphone auquel vous souhaitez être rappelé pendant nos heures d'ouverture.**

### UN ESPACE LOCATAIRE SUR [www.grandlyonhabitat.fr](http://www.grandlyonhabitat.fr)

- Cet espace en ligne 100% personnel et sécurisé vous permet de :
- › Consulter et télécharger vos avis d'échéance 24h/24 et 7j/7.
  - › Consulter votre compte et les dernières opérations réalisées.
  - › Payer votre loyer en quelques clics et en toute sécurité, avec votre carte bancaire.
  - › Déposer et suivre vos réclamations individuelles. Vous y retrouvez le suivi de vos 5 dernières réclamations individuelles, les coordonnées des entreprises qui interviennent et l'état d'avancement de votre demande.

## LES AGENCES DE PROXIMITÉ

› Nos agences vous informent sur la gestion quotidienne de votre résidence et de votre logement. **Les accueils sont ouverts du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30.**

› Nos équipes s'engagent à vous **simplifier la vie**. Gardiens, conseillers sociaux, chargés de clientèle... vous orientent en fonction de la situation ou du problème que vous rencontrez, vous aident dans la résolution de conflits de voisinage ou encore vous conseillent en cas de difficultés financières.

## UN NUMÉRO D'URGENCE SOS ASCENSEUR

**04 72 74 63 78**

› En cas de panne d'ascenseur, ce numéro d'urgence est **disponible 24h/24, 7j/7.**

› En cas de panne de longue durée ou de travaux prolongés, les personnes à mobilité réduite peuvent se faire connaître auprès de leur agence de proximité qui leur proposera des solutions adaptées comme le portage de courses.

## UN DISPOSITIF TRANQUILLITÉ EN SOIRÉE

**04 72 74 67 42**

› Le dispositif « Partenariat pour la Tranquillité » permet d'assurer à chacun un cadre de vie calme et paisible. Il fonctionne du **lundi au samedi, hors jours fériés, de 17h à 23h.** (Confidentialité assurée)

› Occupation abusive des parties communes ? Rassemblements gênants autour de la résidence ? Nuisances sonores ? **Les agents de sécurité du dispositif tranquillité interviennent dans votre résidence** pour vous soutenir, faire cesser ces comportements et veiller à la tranquillité de votre lieu de vie.



Les directeurs d'agence de GrandLyon Habitat, avec de gauche à droite : Nour-Eddine Ellouk, Catherine Denis, Samir Chergui, Hélène Devin, Alexia Bonnamour.

