

Entre-Nous

La lettre d'informations mensuelle de GrandLyon Habitat



L'ACTU

Enquête de satisfaction 2023 : les résultats

Chaque année, GrandLyon Habitat réalise une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de locataires. En juin 2023, 2 500 personnes ont été interrogées par téléphone, afin de connaître leur satisfaction concernant les services de GrandLyon Habitat.

Merci à tous nos locataires pour leur participation à ce baromètre de satisfaction.

Cette année, vous êtes **76,8%** à être satisfaits de GrandLyon Habitat et **72,3%** prêts à recommander notre organisme !

Ces résultats sont le reflet de la confiance que vous nous accordez. C'est grâce à cette confiance que nous nous efforçons, chaque jour, d'améliorer la qualité de nos services et de mieux répondre à vos besoins.

Nos points forts

- **Le logement et les parties communes :** vous êtes 73% à être satisfaits de votre logement et 74% du fonctionnement des équipements des parties communes.
- **La qualité des travaux de réparation :** 85% d'entre vous sont contents des délais d'intervention de nos prestataires.
- **La qualité des échanges avec le bailleur :** 72,5% trouvent les réponses apportées à leurs besoins très claires.
- **Les communications réalisées par le bailleur :** vous êtes 89,9% à être satisfaits du contenu de votre lettre mensuelle « Entre Nous », 89% de votre espace locataire en ligne et 78,3% des affiches d'informations.



Nos axes de progrès

Nous devons continuer à améliorer nos pratiques. C'est pourquoi, nous nous engageons à poursuivre nos actions sur :

- **La propreté des parties communes** et notamment les halls de vos résidences et les locaux poubelles qui font l'objet d'incivilités.
- **L'information sur les charges** et sur les réparations à la charge des locataires.
- **Le délai de traitement des demandes** et l'information sur leur avancement.

En 2024, nous allons poursuivre nos actions pour continuer à accueillir toutes vos demandes et vous apporter plus rapidement une réponse. Nous allons aussi renforcer les contrôles propreté sur vos résidences afin d'améliorer votre environnement.

Votre satisfaction reste au cœur de notre mission. Nous sommes déterminés à mettre en œuvre des actions concrètes pour améliorer toujours plus votre satisfaction.

La suite de L'Actu en page 2





➤ L'ACTU (LA SUITE)

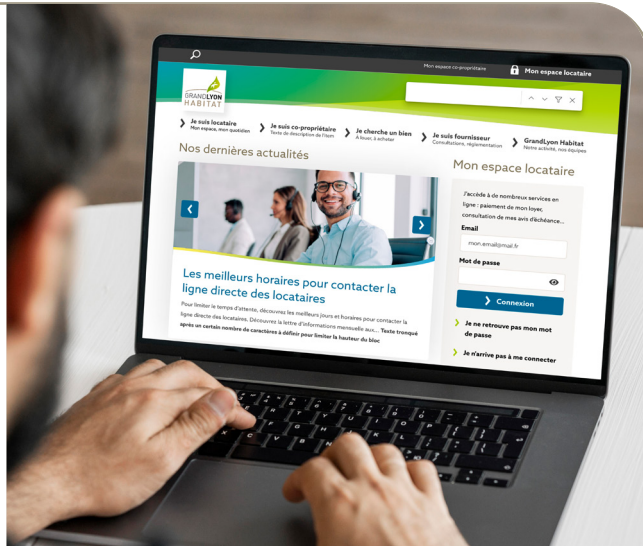
Nouveau look pour le site internet de GrandLyon Habitat

Le site internet de GrandLyon Habitat s'est refait une beauté depuis la rentrée de septembre.

Le site internet adopte désormais les nouvelles couleurs de l'organisme pour offrir une expérience en ligne plus agréable aux 4 700 visiteurs mensuels.

D'ailleurs, **avez-vous créé votre espace locataire en ligne pour bénéficier des nombreux services proposés par GrandLyon Habitat** : retrouver vos avis d'échéance, consulter l'état de votre compte, régler votre loyer en ligne par carte bancaire, déposer et suivre vos réclamations... ?

Rendez-vous sur www.grandlyonhabitat.fr



Chauffage : remise en route

Le chauffage collectif a été remis en route progressivement depuis le 15 octobre 2023 sur l'ensemble des résidences de GrandLyon Habitat.

Les installations permettent à chaque logement d'avoir :

- **La journée** : une température minimale dans la pièce de vie principale de 19°C (conformément à la réglementation).
- **La nuit** : une température baissée de 2°C entre 23h00 et 5h00 du matin.



➤ LE POINT SUR...

La régularisation des charges 2022

Avec votre avis d'échéance d'octobre 2023, vous avez reçu votre décompte individuel de charges 2022. **Cette régularisation des charges vous est facturée sur l'avis de régularisation des charges de novembre 2023.**

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 compte locataire.

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



► ZOOM SUR

Coûts de l'énergie : GrandLyon Habitat à la rencontre des locataires

À partir du 6 novembre 2023, GrandLyon Habitat va aller à la rencontre de plus de 4 500 locataires en 2023 et 2024. **L'objectif : les informer sur les éco-gestes et les accompagner en cas de difficultés de paiement, face à l'augmentation des prix de l'énergie.**

► Un questionnaire et des conseils sur les éco-gestes

10 personnes missionnées par GrandLyon Habitat vont se rendre directement chez les locataires. Elles proposeront aux habitants de répondre à **un questionnaire pour comprendre leurs habitudes de consommation de chauffage, d'eau et d'électricité.** Elles donneront également **des conseils pour réduire les factures d'énergie.**



► Des informations sur les aides financières

Ces visites à domicile seront l'occasion **d'informer les locataires sur les aides financières qui existent pour régler les factures.**

Un accompagnement sera proposé aux locataires qui le souhaitent pour les aider à mieux comprendre les régularisations de charges liées à l'augmentation du coût de l'énergie.



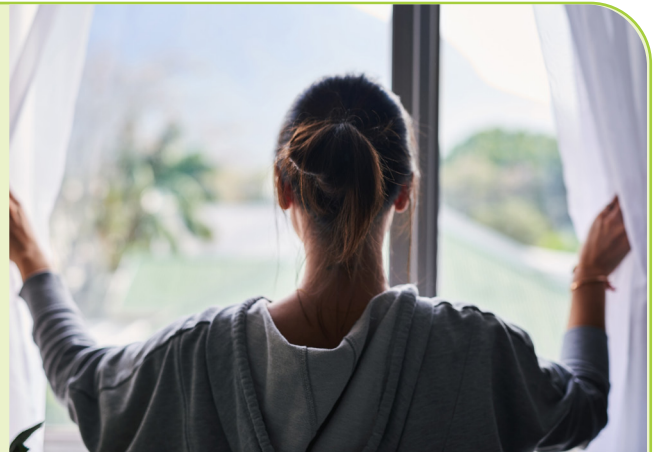
► LE GESTE VERT

Les éco-gestes malins à adopter en automne

En automne, les jours raccourcissent, la pluie se fait plus présente et le chauffage redémarre. Ce n'est pas le moment de relâcher ses efforts sur les économies d'énergie.

Voici quelques gestes utiles à adopter pour garder le cap pendant les mois d'automne :

- **Je profite de la lumière du jour** en ouvrant mes volets dès le réveil, afin de profiter de la lumière naturelle. Si j'ai des rideaux, je les tire dès la tombée de la nuit pour limiter l'entrée du froid.
- **J'évite les sur-éclairages.** Pendant cette période de sobriété énergétique, **je privilégie une seule source d'éclairage par pièce.** Par exemple, dans le salon, si j'allume la petite lampe de lecture, j'éteins le plafonnier.
- **J'aère régulièrement.** Malgré la saison, l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie) recommande **d'aérer son logement 5 à 10 minutes, deux fois par jour,** le temps de renouveler l'air correctement et de se débarrasser des polluants domestiques.
- Pendant la cuisson de mes plats, **je ne laisse pas ma casserole sans couvercle,** sinon elle chauffera moins vite et consommera donc plus d'énergie.





Les projets à Lyon 8^e

Ce mois-ci, GrandLyon Habitat met à l'honneur des opérations de réhabilitation et d'amélioration du cadre de vie à Lyon 8^e.

► **L'Arkao : réhabilitation et extension du bâtiment à Mermoz Sud**

Pendant plus de 2 ans, la résidence ARKAO, située à Mermoz Sud, a fait l'objet d'importants travaux pour améliorer le confort à l'intérieur des logements et leur performance énergétique. 36 logements ont été démolis, le bâtiment existant a été rénové et une extension de 18 logements a été créée. Aujourd'hui, la résidence compte 46 logements et a été inaugurée le 22 septembre.



Résidence Mermoz Sud



► **Eugène André et Paul Cazeneuve : construction d'un espace commercial**

Après un an et demi d'études et de travaux, un nouvel espace commercial de 387 m², situé au 95 rue Villon a été livré le 28 septembre 2023. L'association Récup & Gamelles, engagée dans la lutte contre le gaspillage alimentaire et l'association Janus, qui promeut l'usage du vélo comme moyen de déplacement, partagent cet espace.

► **Maurice Langlet : fin des aménagements extérieurs**

Après 18 mois de travaux, les espaces extérieurs de la résidence Maurice Langlet ont été transformés. Depuis la rentrée 2023 des places de stationnement privatif ont été mises en service.

Au programme cet automne : démolition d'un local technique inutilisé, mise en service de 10 abris sécurisés pour les vélos et les motos et plantation de nouveaux végétaux.



Résidence Maurice Langlet



Création d'un refuge pour la biodiversité à Champlong

Les locataires de la résidence Champlong à Saint-Genis-Laval ont été invités à créer des zones à insectes et des niches pour accueillir les chauves-souris. **Objectif** : favoriser la diversité de la faune locale et lutter contre la prolifération des insectes nuisibles, comme les moustiques.



“ C'est un super projet proposé par GrandLyon Habitat. On espère pouvoir suivre l'évolution et voir les insectes, les oiseaux, les chauves-souris. C'est super l'intervention de l'association EISENIA qui a pris le temps d'expliquer et de faire participer les enfants de tous âges. Ce genre d'activité au sein du quartier améliore vraiment notre environnement. ”

- **Maurine, locataire de la résidence Champlong**