



Octobre 2024

**n°252** 



# Enquête de satisfaction 2024 : les résultats

Chaque année, GrandLyon Habitat réalise une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de locataires. En juin 2024, 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 **71, 2 % à être satisfaits** de GrandLyon Habitat. Vos retours nous permettent chaque jour d'améliorer la qualité de nos services pour mieux répondre à vos besoins.

### Nos points forts:

- La qualité de l'accueil : vous êtes 78, 5 % satisfaits de l'amabilité de nos collaborateurs et 71 % satisfaits du temps d'attente avant que l'on décroche.
- La qualité des travaux de réparation : 83, 4 % d'entre vous sont contents des interventions techniques réalisées dans votre logement.
- Le fonctionnement de l'immeuble (éclairage, boîtes aux lettres, ascenseurs) :
  73, 6 % d'entre vous sont satisfaits.

### Nos axes de progrès :

Votre satisfaction est notre priorité. C'est pourquoi, nous nous engageons à poursuivre nos actions sur :

• La réponse à la réclamation, en assurant un suivi personnalisé de chaque dossier et en assurant, auprès de vous, une communication régulière, claire et précise sur leur avancement.



- L'information et l'explication sur les charges locatives. Nous savons que la régularisation des charges intervenue fin 2023 a été difficile, malgré les dispositifs de soutien et d'accompagnement mis en place par GrandLyon Habitat.
- La propreté des parties communes, nous allons poursuivre notre mobilisation notamment dans les halls de vos résidences et dans les locaux poubelles qui font l'objet d'incivilités.

En 2025, nous continuerons à être à votre écoute pour répondre au mieux à vos besoins et nous mettrons tout en œuvre pour 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 l'améliorer.

### La suite de L'Actu en page 2





## Votre espace locataire toujours avec vous grâce à l'appli web de GrandLyon Habitat!

## GrandLyon Habitat lance sa nouvelle application web. Cette application gratuite vous permet de :

- Consulter et télécharger vos avis d'échéance.
- · Payer votre loyer en toute sécurité.
- · Accéder à vos lettres mensuelles « Entre Nous ».
- Déposer, suivre et relancer vos réclamations.
- Recevoir des notifications pour ne rien manquer.

À tout moment et où que vous soyez!

**Téléchargez-là gratuitement sur www.grandlyonhabitat.fr** et ajoutez-la sur l'écran d'accueil de votre smartphone.

C'est simple et rapide!

## Le Jardin de l'herboriste prend racine à Lyon 8<sup>e</sup>

Un nouveau jardin de 30 m<sup>2</sup> a été installé le 16 septembre 2024 devant la Maison médicale Beauvisage, située dans la résidence Grange Rouge à Lyon 8°.

Il a été imaginé par Antoine de Lavalette, jardinier paysagiste qui défend « une cohabitation harmonieuse entre l'homme et la nature en milieu urbain ». Ce petit coin de paradis, financé par l'Union Nationale des Entreprises du Paysage, est constitué notamment de plantes aromatiques et médicinales.

Ce jardin offre aux habitants du quartier, un espace de détente et de nature en ville agréable.





## La régularisation des charges 2023

Avec votre avis d'échéance d'octobre 2024, vous avez reçu votre décompte individuel de charges 2023. **Cette régularisation des charges vous sera facturée en novembre 2024.** 

### Si les provisions versées n'ont pas été suffisantes par rapport aux dépenses,

- 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.



## La dématérialisation de vos documents

### C'est quoi?

La dématérialisation, c'est **recevoir vos documents** (avis d'échéance, bulletins et avis de régularisation,

enquêtes SLS/OPS et Lettre Entre Nous) directement en ligne,

dans votre espace locataire au lieu de les recevoir par courrier postal.

### Pour qui est-ce?

Tous les locataires de GrandLyon Habitat peuvent bénéficier de la dématérialisation.

#### Comment en bénéficier ?

### C'est très simple!

- Connectez-vous à votre espace locataire sur www.grandlyonhabitat.fr.
   Si vous n'avez pas encore d'espace locataire, créez-le en quelques clics!
- Rendez-vous dans la rubrique « Mes informations ».
- Cochez la case « Dématérialisation des documents ».
- Mettez à jour votre adresse email si nécessaire.

Et voilà! Vous recevrez désormais tous vos documents par email.

### Pourquoi choisir la dématérialisation?

- Pratique : consultez et téléchargez vos documents n'importe où, n'importe quand.
- Rapide : soyez informé instantanément par e-mail de la mise en ligne de nouveaux documents.
- Écologique : réduisez votre consommation de papier et préservez l'environnement.

#### Bon à savoir :

- Vos avis d'échéance seront consultables en ligne pendant 6 mois.
- La dématérialisation n'est pas compatible avec le règlement du loyer par TIP.
- Pour toute demande de copies papier de vos documents, contactez la Ligne Directe des Locataires au 04.72.74.67.42.



### Quatre éco-gestes pour réduire mes factures de chauffage et d'électricité

Les éco-gestes permettent à la fois de préserver l'environnement et de réaliser des économies d'énergie. Voici quelques astuces faciles à retenir.



Je ferme les rideaux ou volets la nuit pour garder la chaleur à l'intérieur



Si j'ai un thermostat, je le programme en mode jour à 19°C et en mode nuit à 17°C



Je pense à éteindre la lumière quand je quitte une pièce



Je débranche mes appareils électriques en veille



### Comprendre vos avis d'échéance



« Je ne comprends pas les factures de GrandLyon Habitat. J'aurais besoin qu'on m'explique» - Mathieu, locataire à Lyon 3°

Entre le 25 et 30 de chaque mois, GrandLyon Habitat vous envoie votre avis d'échéance détaillant le montant de votre loyer, de vos provisions sur charges et de votre aide au logement si vous y avez droit. Voici comment le lire :



