

Entre-Nous

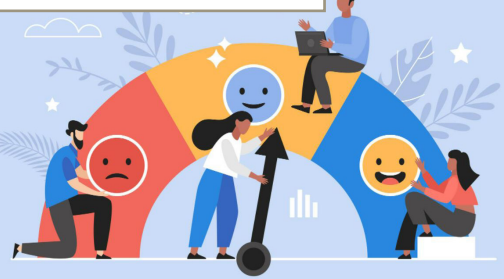
La lettre d'informations mensuelle de GrandLyon Habitat

ERRATUM

Dans la lettre Entre-Nous de septembre, l'article sur les boîtiers Voltalis, comportait une erreur. Les frais d'installation d'un thermostat seront pris en charge par GrandLyon Habitat et non par les locataires, lors de l'application du décret Thermostat en 2027.

Merci au locataire qui nous l'a signalé. Toutes nos excuses pour cette confusion.

L'ACTU



Enquête de satisfaction 2025 : les résultats

Chaque année, GrandLyon Habitat réalise une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de locataires. En juin 2025, 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 encore **71 % 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 restent les mêmes :

- **La qualité de l'accueil** : vous êtes 79% satisfaits de l'amabilité de nos collaborateurs et 76% satisfaits du temps d'attente avant que l'on décroche.
- **La qualité des travaux de réparation** : 80% d'entre vous sont contents des interventions techniques réalisées dans votre logement.
- **Le fonctionnement de l'immeuble (éclairage, boîtes aux lettres)** : 73% d'entre vous sont satisfaits.
- **La communication** : 83% d'entre vous sont satisfaits de l'espace locataire et 78% satisfaits des informations envoyées par SMS.

Nos axes encore en progrès :

- **La réponse à la réclamation**, en assurant un suivi personnalisé de chaque dossier et une communication régulière, claire et précise sur leur avancement (+ 6 points de satisfaction par rapport à 2024).
- **La propreté des parties communes** : + 5 points de satisfaction dans les halls d'immeuble, mais nous allons poursuivre notre mobilisation dans les locaux poubelles pour lesquels vous êtes la moitié à demander une amélioration, et les contours d'immeubles qui font l'objet d'incivilités.
- **Le fonctionnement de l'ascenseur et des équipements de chauffage et d'aération du logement** : ces éléments impactent parfois le confort de vie dans votre résidence. Nous nous engageons à veiller à leur bon état de fonctionnement.

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)



Mise en route du chauffage collectif : rappel

Le chauffage collectif a été remis en service au mois d'octobre.

Selon les conditions météo et les températures extérieures, **il a pu être nécessaire d'attendre quelques jours avant de ressentir la chaleur dans les logements.**

Petit rappel : pendant la période de mise en chauffe, **ne purgez pas vous-même vos radiateurs.** Cela peut perturber le fonctionnement du chauffage dans d'autres appartements.

OSE : un nouveau cap pour GrandLyon Habitat

Pour les trois prochaines années, GrandLyon Habitat se donne un nouveau cap : **OSE, Objectif Solidarité Égalité.** Notre intention est simple : **contribuer encore mieux à réduire les inégalités.**

D'ici 2028, nous travaillerons pour :

- Développer l'accès à nos services et à vos droits.
- Rendre nos logements encore plus accessibles.
- Vous aider à réduire vos charges en agissant sur les consommations.



Cet engagement est complémentaire à celui de **tout mettre en œuvre pour proposer des logements confortables et abordables** dans un cadre de vie tranquille, en plaçant les locataires et leur parcours de vie au cœur de nos priorités.

Avec OSE, nous voulons avancer avec vous, pour plus de solidarité et d'égalité au quotidien. Nous vous tiendrons informés des actions mises en place au fur et à mesure.



> LE POINT SUR...

La régulation des charges 2024

Avec votre avis d'échéance d'octobre 2025, vous avez reçu votre décompte individuel de charges 2024. **Cette régularisation des charges vous sera facturée en novembre 2025.**

Lorsque 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.

Lorsque les provisions versées ont été supérieures aux dépenses, le trop-perçu par GrandLyon Habitat apparaît sur votre avis de régularisation de novembre et est 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

Votre chauffage collectif : mieux le comprendre

Votre chauffage est en service. Pour mieux comprendre son fonctionnement, voici quelques explications utiles :

Pourquoi mon radiateur peut sembler froid ?

Un radiateur froid ne signifie pas forcément qu'il est en panne.

Le chauffage collectif est régulé selon la température extérieure : quand il fait doux, il s'arrête automatiquement et redémarre quand le temps se rafraîchit.

Quelle température dois-je avoir chez moi ?

- **La journée : la loi fixe une température de 19 °C dans les pièces principales** comme le salon, les chambres ou la salle à manger. Certaines pièces peuvent être un peu plus chaudes ou plus fraîches, selon l'emplacement de votre logement ou la façon dont il est agencé.
- **La nuit** : la température baisse automatiquement de 2 °C entre 23 h et 5 h du matin.

Pourquoi est-il important de respecter ces températures ?

Chaque degré au-dessus de 19 °C augmente votre facture de chauffage d'au moins 7 %.

Par exemple, une facture annuelle de 800 € peut grimper d'environ 110 € si vous chauffez à 21 °C au lieu de 19 °C. Respecter ces consignes, c'est éviter le gaspillage d'énergie et réduire vos dépenses.

Pourquoi la température baisse-t-elle la nuit ?

GrandLyon Habitat applique cette réduction conformément à la loi. Elle permet d'économiser de l'énergie sans nuire au confort : la nuit, votre corps a besoin de moins de chaleur.

Et si j'ai trop froid ?

Si la température descend sous 19 °C, contactez la **Ligne Directe des Locataires au 04 72 74 67 42**. Nos équipes vérifieront votre installation.

Pour rappel, la température se mesure au centre d'une pièce principale, à hauteur d'homme soit environ 1,5 mètre du sol. Source : ADEME.



> LE GESTE VERT

Même en hiver, bien aérer son appartement reste indispensable !

En hiver, on n'ose pas ouvrir les fenêtres parce qu'il fait froid, mais cela reste indispensable pour renouveler l'air, réduire l'humidité et éviter la moisissure.

Voici quelques gestes simples :

- **J'ouvre grand les fenêtres 5 à 10 minutes**, deux fois par jour (matin et soir). Cela suffit à renouveler l'air sans trop refroidir les murs. Si possible, ouvrir deux fenêtres opposées pour **créer un courant d'air** et accélérer le renouvellement.
- **Je ne laisse pas les fenêtres à moitié ouvertes en permanence** : laisser une fenêtre entrouverte pendant des heures consomme plus de chauffage.
- **Je nettoie les grilles d'aération** : ne pas les boucher, les nettoyer régulièrement. Elles aident à maintenir un air sain et à lutter contre l'humidité.

En résumé : aérer, c'est bon pour la santé, le confort et la maison !





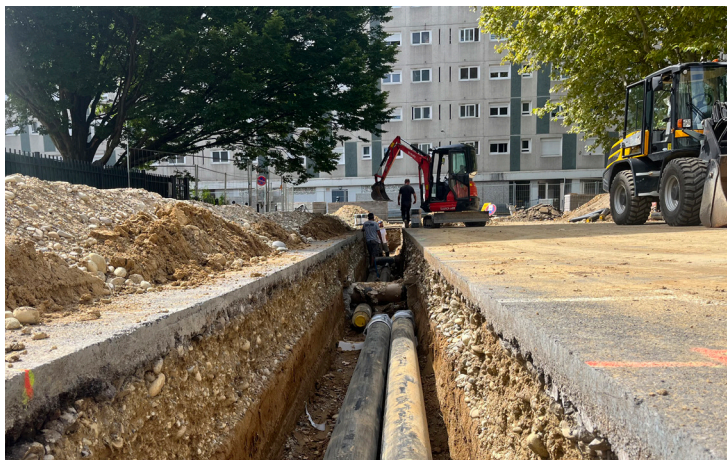
Remplacement du réseau d'eau dans la résidence Champlong à St Genis Laval

En mai 2025, un important chantier de rénovation a débuté pour la résidence Champlong avec le remplacement complet du réseau enterré de distribution d'eau chaude et de chauffage.

Quel est l'objectif de ces travaux ?

Le réseau actuel est ancien, présente de nombreuses fuites et n'est plus assez performant.

Pour la fin d'année, le nouveau réseau sera mieux isolé, plus solide et plus efficace.



> PAROLES DE LOCATAIRES

Avis d'échéance : fini le papier, je passe au numérique !

“ Je ne veux plus recevoir mes avis d'échéance en papier, comment faire ? ”
– Sonia, locataire à Vaulx-en-Velin

Bonne nouvelle : depuis septembre 2024, GrandLyon Habitat vous propose de recevoir tous 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.

Comment faire ?

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, dès leur mise en ligne.

Précisions importantes :

- 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.