

Entre-Nous

La lettre d'informations de GrandLyon Habitat

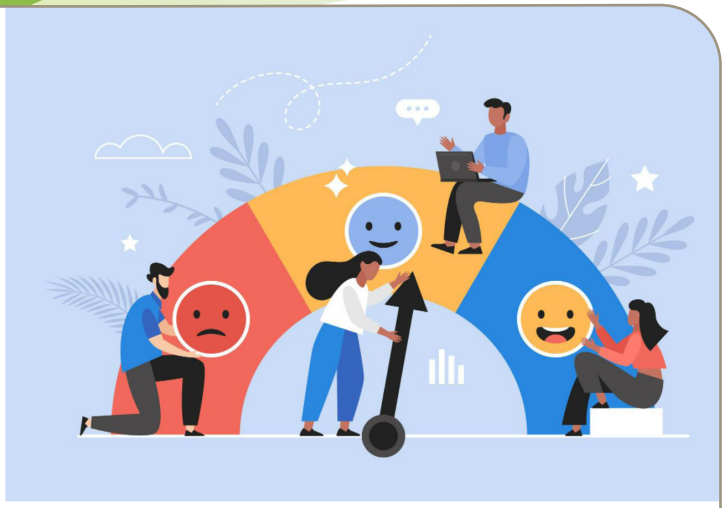
GRANDLYON HABITAT

Novembre 2026

n°271

L'ACTU

Enquête de satisfaction 2026 : les résultats



Chaque année, GrandLyon Habitat réalise une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de locataires. En juin 2026, 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, 73 % d'entre vous sont satisfaits de GrandLyon Habitat, soit 2 points de plus qu'en 2025 ! Une progression encourageante qui nous motive à poursuivre nos efforts pour mieux répondre à vos attentes.

Ce qui s'améliore

Vos réponses montrent une progression de la satisfaction dans plusieurs domaines :

- **Votre logement :** 72 % d'entre vous en sont satisfaits. Vous appréciez notamment davantage la qualité des fenêtres, de la robinetterie et de la ventilation.
- **Votre loyer :** 70 % d'entre vous en sont satisfaits, soit 2 points de plus que l'année dernière. La satisfaction concernant les charges progresse également.
- **La propreté des parties communes :** 60 % d'entre vous en sont satisfaits, soit 3 points de plus qu'en 2025. Vous constatez notamment des améliorations dans les halls d'entrée et sur les paliers.

Nos axes de progrès

Vos réponses nous permettent également d'identifier les sujets qui nécessitent une attention particulière :

- **Le confort de votre logement :** le chauffage et les équipements sanitaires restent des points à améliorer.
- **Le fonctionnement des ascenseurs :** avec 59 % de satisfaction, leur bon fonctionnement reste une priorité.
- **La propreté aux abords des résidences :** les pieds d'immeuble et les locaux poubelles doivent faire l'objet d'une attention particulière.
- **Le suivi de vos demandes :** nous souhaitons renforcer notre accompagnement en vous apportant des réponses plus rapides et un meilleur suivi de vos demandes.

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

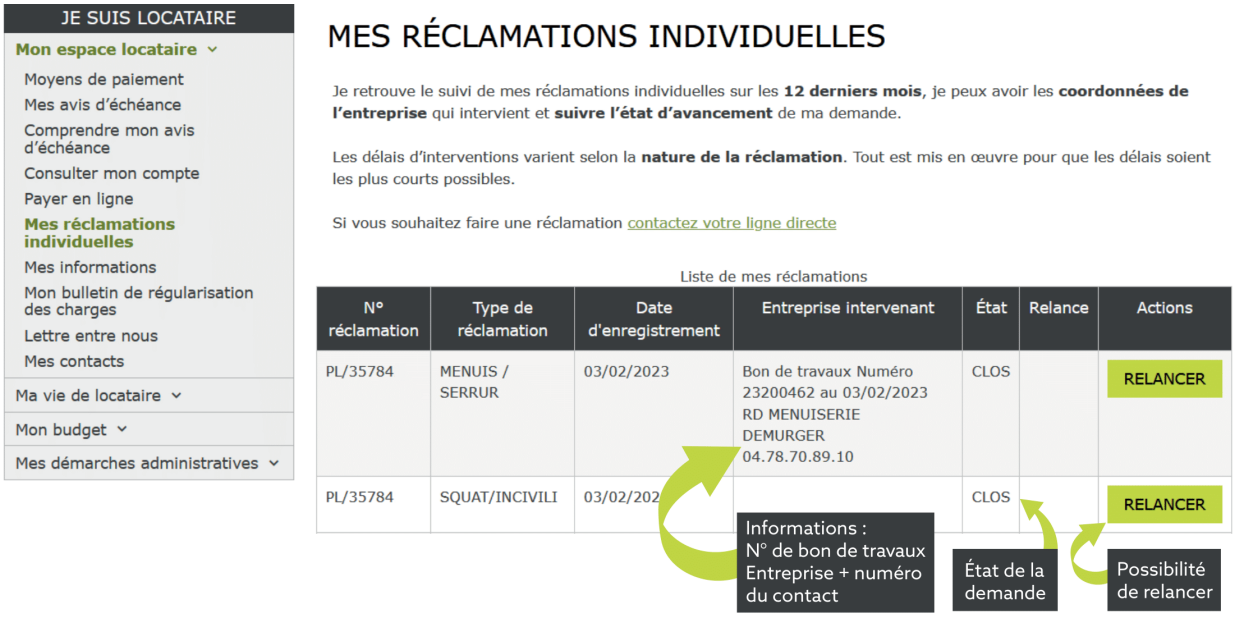
Déposer et suivre ses réclamations en ligne : c'est possible !

Savez-vous que vous pouvez suivre le traitement de vos réclamations en ligne, à partir de votre espace locataire ?

Grâce à la rubrique « Mes réclamations individuelles », vous pouvez en quelques clics et à tout moment de la journée :

- **Déposer rapidement et facilement votre demande** grâce à un formulaire de contact. Vous recevez un mail de confirmation dès que votre demande est envoyée.
- **Suivre vos 5 dernières réclamations individuelles et les relancer** si besoin.
- **Retrouver les coordonnées des entreprises** qui interviennent.

Si vous n'avez pas encore d'espace locataire en ligne, rendez-vous sur www.grandlyonhabitat.fr



À Mermoz Sud, deux bâtiments rénovés pour plus de confort

GrandLyon Habitat a achevé la réhabilitation de deux bâtiments situés du 9 au 23 rue Jules Froment (soit 64 logements), à Lyon 8e. Inaugurés le 17 novembre, ils offrent désormais des logements plus confortables et mieux isolés.



Cette rénovation présente une innovation majeure : **la pose de façades en bois préfabriquées en atelier, une première pour GrandLyon Habitat.** Cette technique a permis de réduire la durée du chantier et les nuisances pour les habitants.

De nombreuses améliorations ont été réalisées :

- Une meilleure isolation thermique pour réduire les consommations d'énergie.
- La création d'un balcon pour chaque logement.
- La rénovation des cuisines, salles de bains et sanitaires.
- La modernisation des halls et parties communes.
- La création de caves et de locaux vélos.

Cette opération s'inscrit dans le vaste projet de renouvellement urbain de Mermoz Sud, qui transforme progressivement le quartier pour améliorer le cadre de vie de ses habitants.

› LE POINT SUR...

La régularisation des charges 2025

Avec votre avis d'échéance d'octobre 2026, vous avez reçu votre décompte individuel de charges 2025. **Cette régularisation des charges vous est facturée en novembre 2026.**

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 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-il sembler froid ?

- **Un radiateur froid ne signifie pas forcément qu'il est en panne.**
- Le chauffage collectif est équipé de systèmes de régulation qui tiennent compte de la température extérieure.
- Lorsque les températures sont douces, il est normal que le chauffage s'arrête. Il se remettra en route automatiquement si le temps se rafraîchit.

Quelle température dois-je avoir chez moi ?

- **La journée :** 19 °C dans les pièces principales comme le salon, les chambres ou la salle à manger. Selon la configuration du logement, l'exposition au soleil ou la circulation de l'air, certaines pièces peuvent être un peu plus chaudes ou plus fraîches.
- **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.** Par exemple, pour une facture annuelle de 800 €, chauffez à 21 °C plutôt qu'à 19 °C peut entraîner une hausse de près de 110 € par an.
- 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.**
- La nuit, votre corps a besoin de moins de chaleur. La baisse de 2 °C entre 23 h et 5 h économise de l'énergie sans réduire votre confort.

Et si j'ai trop froid ?

Si la température mesurée dans votre logement est inférieure à 19 °C, contactez la **Ligne Directe des Locataires au 04 72 74 67 42.** Nos équipes vérifieront votre installation.
Pour information, cette température se mesure au centre d'une pièce principale, à hauteur d'homme (environ 1,5 mètre du sol). Source : ADEME.

Comprendre vos avis d'échéance

« J'ai des difficultés à comprendre les factures de GrandLyon Habitat. Pourriez-vous m'apporter des explications ? – Mélanie, locataire à Lyon 9e »

GRANDLYON HABITAT

GRANDLYON HABITAT (OPH)
Le Terra Mundi - 2, place de Francfort
CS 13754 - 69444 Lyon Cedex 03

Avis d'échéance de juillet 2024

Compte locataire :

La ligne directe de GRANDLYON HABITAT : 04 72 74 67 42

Nom du locataire
Adresse

M

N° de contrat :

Compte locataire

Avant de contacter GrandLyon Habitat, je me munis des **références de mon compte locataire** Je les mentionne pour toute question auprès de mon bailleur

Provision sur charges

Elles correspondent à l'**estimation des dépenses** au vu des factures engagées pour ma résidence. **La régularisation a lieu chaque année.**

Aides éventuelles

Les **aides dont je dispose** sont mentionnées ici. Leur montant est soustrait au loyer et aux provisions sur charges.

ÉTAT ACTUEL DE VOTRE COMPTE		
Au 17 juin 2024 vous nous deviez		0,00
OPÉRATIONS	**DÉBIT**	**CRÉDIT**
Solde au 17 juin 2024	0,00	
FACTURE 01/06/2024-30/06/2024	202,42	
PREL. AUTO DU 11/07/2024		202,42
Votre solde avant cette échéance		0,00 €

Sous réserve de versements tardifs qui n'auraient pu être comptabilisés.
EN CAS DE DETTE, CONTACTEZ AU PLUS VITE VOTRE AGENCE.

ÉCHÉANCE du 01/07/2024 au 31/07/2024	
Ref. Local : 0064.01.01.1004	
LOYER LOGEMENT	459,02
PROVISION CHARGES GÉNÉRALES	14,48
PROVISION ENTRETIEN PROPRETÉ	25,81
PROVISION ASCENSEUR	10,55
PROVISION TAXES OM LOGEMENTS	11,13
PROVISION CHAUFFAGE COLLECTIF	90,19
PROVISION GAZ CUISINE	3,75
PROVISION COMPTEUR D'EAU	3,00
APL RHONE	-403,88
RÉDUCTION LOYER DE SOLIDARITE	-85,26
Votre consommation eau froide	17,40
Votre consommation eau chaude	30,00
Ref. Local : 5013.03.01.2016	
LOYER STATIONNEMENT TVA	32,99
TVA	6,60
PROVISION TAXES OM GARAGES	0,96
TOTAL DE L'ÉCHÉANCE	**216,74**

DUPLICATA

MONTANT PRÉLEVÉ LE 11 AOÛT 2024 : 216,74 €

État de mon compte locataire

Dernières opérations de mon compte : réglement, facture... **Si le montant apparaît en rouge, je suis débiteur**, je dois régler cette dette en plus du mois en cours. Je règle cette dette au plus vite afin d'éviter les complications. **Si le montant apparaît en vert, mon crédit est déduit** de mon avis d'échéance en cours.

Total avis d'échéance

Montant du loyer et des charges pour le mois concerné (hors dette)

Comment sont calculées les charges ?
Les charges mensuelles correspondent à des **prévisions de dépenses pour des services concernant votre immeuble et votre logement.** Elles sont **calculées par rapport à l'année précédente** et font l'objet d'une **régularisation annuelle.**

Au verso

VOTRE CONSOMMATION D'EAU :

Ref. Local : 0064.01.01.1004

Compteur/Fluide	Date début	Date fin	Index début	Index fin	Conso. en m³	P.U en €	Montant en €
CDEF5929	20/05/2024	20/06/2024	251	257	6	2,90	17,40
CDEC5928	20/05/2024	20/06/2024	105	108	3	10,00	30,00

Détail de la consommation d'eau (le prix au m³)

- Montant dû pour l'eau froide
- Montant dû pour l'eau chaude

Code barre

Je peux utiliser le **code barre** Efficash utilisable **pour régler une dette** ou régulariser un retard.

Vous réglez en espèces à La Poste.

Présentez-vous au bureau de Poste de votre choix, muni de **votre avis d'échéance sans y porter aucune inscription.** Le code barre sera flashé. Après paiement, La Poste vous délivrera un récépissé.

CODE À FLASHER

Réalisation : Direction de la Communication de GRANDLYON HABITAT - Dépôt légal ISSN 1630-5140 / Crédits photos : GRANDLYON HABITAT, ©YANIS OURABAH et Gettyimages, RC 421 203 555. Imprimé sur papier 100 % recyclé.

GRANDLYON HABITAT (OPH)
Immeuble Terra Mundi - 2, place de Francfort
CS 13754 – 69444 Lyon Cedex 03 – www.grandlyonhabitat.fr

GRANDLYON HABITAT