

Bonjour Gratte-Ciel

Satisfaction des locataires : notre priorité !

La SVU s'est engagée à mesurer annuellement le niveau de satisfaction de ses locataires dans une démarche d'écoute et d'amélioration continue du service rendu. Avec 79% de locataires satisfaits, le niveau reste solide et les pistes d'amélioration identifiées pour mieux répondre à vos attentes.



Enquête annuelle 2023

Organisée du 30 janvier au 3 février 2023, l'enquête a permis d'interroger **277 locataires** (échantillon représentatif du patrimoine et de la population logée), autour d'un **questionnaire détaillé** portant sur le logement, les parties communes, le fonctionnement des équipements... Parmi les **points forts** relevés, **l'attractivité du parc, une meilleure prise en charge des réclamations techniques et la progression de la communication.** Là où la SVU doit améliorer son intervention, des **plans d'actions** seront définis avec les équipes.

Pistes d'amélioration

La propreté des parties communes et la protection des accès aux immeubles

Les attentes portent en particulier sur l'entretien des locaux poubelles et des escaliers ainsi que sur l'intérieur des ascenseurs. Sur les parties communes, la vigilance est également attendue sur les accès aux immeubles.

L'entretien des ascenseurs

Que ce soit en termes de propreté, de fonctionnement et de maintenance, les locataires expriment le besoin d'une meilleure prise en compte de ce sujet.

La qualité de la plomberie /robinetterie et le suivi du chauffage

En matière de fonctionnement des équipements, deux indicateurs sont à la baisse, le chauffage, avec des enjeux liés au coût de l'énergie, et la qualité de l'équipement de robinetterie.

La communication sur les travaux locatifs et les interventions dans les immeubles

Si le taux de relance est à la baisse, il reste élevé avec la nécessité de réduire les délais de réponse et d'améliorer l'information sur les interventions techniques ainsi que sur les travaux à la charge du locataire.

Changement de prestataires

Depuis le 1^{er} avril, le **contrat multi-services** est assuré par l'entreprise **Logista** en remplacement d'Iserba. Le **contrat d'entretien** a également été renouvelé et attribué aux entreprises **Nouvelle Victoria** et **Seni** qui interviendront à partir de la mi-mai. Ces changements sont engagés dans un double objectif de qualité de service et d'attention sur le coût des prestations proposées.



Accueil locataires Nouvelle adresse à partir du 9 mai

Dans le cadre des travaux de réaménagement des bureaux de la SVU, l'accueil se déplace du 37 au 41 avenue Henri Barbusse et reste ouvert du lundi au jeudi de 8 h 30 à 12 heures.

Pêle-mêle d'info

Décompte

Charges, on régularise !

Comme chaque année, la SVU calcule la régularisation de charges et vous adresse, joint à ce courrier, un **décompte de charges**. Il détaille la différence entre le montant de ce que vous avez versé mensuellement (les provisions) et le montant des dépenses réelles de l'année écoulée.

Le solde constitue la régularisation des charges.

Pour faire face à la hausse des coûts de l'énergie, la SVU a mis en place un suivi de l'évolution des charges avec des ajustements de provisions réguliers et un accompagnement des locataires en demande.

Les charges locatives correspondent aux dépenses effectuées par la SVU pour assurer le bon fonctionnement de l'immeuble et du logement. Elles concernent les **charges générales** (petit entretien, électricité des parties communes,...), les **dépenses d'énergie** (eau froide, eau chaude, chauffage) et l'**entretien ménager** (personnels et fourniture).

Une question sur votre décompte, le montant de vos charges, une demande d'étalement ?

L'équipe du pôle Habitat et clientèle organise, à partir du **9 mai**, des **permanences**, tous les mardis après-midi de 14 à 17 heures sur rendez-vous à contact@svu.fr ou à l'accueil. Retrouvez la **foire aux questions** sur le site svu.fr, **rubrique locataire**.



Modalités



Simplifiez vos paiements

Pour faciliter vos paiements, la SVU a mis en place **plusieurs modalités**.

Privilégiez le **prélèvement automatique** effectué tous les mois à la date de votre choix (5, 10 ou 15 du mois) ou le **paiement en ligne**, entièrement sécurisé, depuis votre compte locataire sur l'espace client SVU accessible depuis le site internet svu.fr

Écogestes



Permanence énergie

Afin de sensibiliser les locataires aux **écogestes** en matière d'économie d'énergie, une permanence ouverte à tous les locataires s'est tenue jeudi 6 avril en partenariat avec l'association UnisCité. Plus de cinquante locataires ont pu bénéficier gratuitement de **conseils et de kits d'équipements** destinés à faire des économies en eau et en énergie (ampoules LED à faible consommation, éco-mousseur, bas de porte...).

Travaux



Entretien du patrimoine

Dans le cadre du programme d'amélioration du patrimoine, d'importants travaux sont engagés. Ils concernent, notamment :

- Les **colonnes d'eau chaude** de plusieurs immeubles dont la rénovation s'est achevée début 2023 avec pour objectifs d'éviter et de limiter fuites ou pannes.
- Le **parc d'ascenseurs** dont la modernisation continue de se déployer sur une quinzaine d'ascenseurs.
- Les **terrasses, privatives et communes**, dont les étanchéités sont reprises.