

#10

INFOS PRATIQUES



Bonjour Gratte-Ciel

Vous accompagner, dans les difficultés aussi !

Afin de renforcer notre accompagnement au plus près des locataires, le pôle Habitat et clientèle étoffe son équipe d'une collaboratrice en charge de l'impayé. L'objectif est d'accompagner les locataires en difficulté le plus en amont possible.

Rencontre avec **Chloé Pascal**, chargée de clientèle - recouvrement à la SVU.



Portrait express

Signe distinctif ?

J'exerce ce métier depuis 8 ans. Et ce que j'aime par dessus tout, c'est le contact. Echanger avec les locataires pour comprendre leur situation et répondre au mieux à leurs besoins.

Moteur ?

A la SVU, on met l'humain au centre des préoccupations, et c'est quelque chose qui me convient bien.

Hobbies ?

Le sport et la pâtisserie, particulièrement le chocolat.

Vous êtes en charge du recouvrement au sein du pôle Habitat et clientèle, en quoi consiste votre mission ?

Je suis l'interlocuteur privilégié de tous les locataires qui rencontrent des difficultés de paiement de leur loyer, de leurs charges, ou de gestion de leur budget.

Par exemple, si certains locataires ont un ou plusieurs loyers rejetés, je les contacte pour essayer de comprendre au mieux leur situation et leur proposer des solutions concrètes. Dans un premier temps, un plan d'apurement peut être mis en place. Cela va permettre d'échelonner le paiement des loyers. Mon rôle est de rechercher une solution amiable avant toute procédure judiciaire.

Comment abordez-vous votre fonction ?

L'objectif est d'aider les locataires à gérer au mieux leur budget pour éviter des situations délicates. Pour cela, l'accompagnement social est essentiel.

J'oriente aussi les locataires vers les services sociaux adaptés, comme la maison de la Métropole de Lyon ou vers la Ville, afin de leur permettre de bénéficier, le cas échéant, des aides comme le Fonds de solidarité logement (FSL).

Et dans le cas où la dette est déjà trop élevée ou que le locataire n'est pas volontaire, j'ai la responsabilité d'engager et de suivre une procédure contentieuse pour le compte de la SVU.

Dans quel cadre peut-on venir vous voir ?

Des **permanences** sont organisées les **mardis et jeudis**.

Prenez **rendez-vous** à l'accueil de la SVU ou sur l'espace client en ligne accessible depuis le site **svu.fr**.

Accueil SVU :

41 avenue Henri Barbusse (1^{er} étage)

Du lundi au jeudi, de 8h30 à 12h00.

Pêle-mêle d'info

Enquête réglementaire

SLS/OPS, votre réponse est obligatoire !

Début octobre, nous lançons l'enquête SLS / OPS 2024.

L'enquête SLS (Supplément de loyer de solidarité) a lieu tous les ans et concerne les locataires ne bénéficiant pas de l'APL. L'objectif est de déterminer si les locataires ne dépassent pas les plafonds de ressources HLM.

L'enquête OPS (Occupation du parc social) a lieu tous les deux ans, elle s'adresse aux locataires bénéficiant de l'APL. Son but est de collecter des informations sur la situation familiale, afin d'établir des statistiques nationales concernant l'occupation du parc et son évolution.

Vous allez recevoir l'enquête entre le **11 et le 13 octobre 2023** :

- par voie postale
- ou en ligne via la plateforme.

Pour répondre à vos questions, une ligne téléphonique est ouverte au **09 69 32 32 58** (numéro cristal). Votre réponse est **obligatoire** avant le **13 novembre 2023** (délai réglementaire d'un mois).

En cas de non réponse ou de dossier incomplet, vous serez assujéti légalement à des pénalités non remboursables.



Mission Orgaprop

La propreté, votre priorité

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de service et pour répondre à une attente forte de votre part (résultat de la mesure de satisfaction annuelle) la SVU engage une mission autour de la propreté. Les objectifs sont notamment de :

- Définir un référentiel propreté partagé avec les locataires, les entreprises et les collaborateurs
- Optimiser les charges relatives aux missions de propreté

L'équipe du pôle Habitat et clientèle reviendra vers vous pour détailler l'avancement de ce projet.



Écogestes

La déchèterie mobile

Une déchèterie mobile est mise en place le **deuxième mercredi du mois** afin de vous permettre de déposer gratuitement vos encombrants : meubles, matelas, petits appareils électriques, ...). Pour rappel, il est interdit de les laisser dans les parties communes des immeubles. Chaque année, la SVU mobilise des moyens dans leur retrait, autant de moins pour l'amélioration de votre cadre de vie.

Rendez-vous Place Chanoine Boursier (place du marché), **de 14h à 20h**.

Prochaines collectes les mercredis **11 octobre, 8 novembre et 13 décembre 2023**.



Stationnement

Abonnement domicile préférentiel

Depuis le mois de septembre, vous pouvez bénéficier d'un abonnement "domicile" au sein du parking de l'Hôtel de ville. Proposé par Lyon Parc Auto en partenariat avec la ville de Villeurbanne, cet abonnement vous permet de bénéficier d'un tarif préférentiel de 50€/mois. Il est valable sous conditions (un nombre de sorties limité notamment) et sous réserve de disponibilité.

Pour en savoir plus : rendez-vous sur **lpa.fr**

