

# Février 2025



LETTRE D'INFO

# Bonjour Gratte-Ciel

## Approfondir nos échanges en 2025

### Edito

### Bonne année !

Que cette nouvelle année permette de **poursuivre les projets** entrepris par la SVU pour structurer et **renforcer sa qualité de service et d'écoute** au plus près des locataires et dans l'accompagnement social de **proximité**.

2025 va permettre de projeter la SVU dans le futur, au travers du vaste projet de **seconde vie des Gratte-Ciel** dont les études démarrent et dans le cadre des ateliers *Bien Vieillir* qui augurent **des solutions de services** pour vivre le plus longtemps à son domicile.

Les Gratte-Ciel ont fêté leurs **90 ans** et ce patrimoine que vous habitez continuera d'être célébré en 2025 avec des **partenariats culturels** et notamment musicaux pour favoriser la culture à tous les étages.

Je vous souhaite à toutes et tous mes meilleurs vœux.

**Agnès Thouvenot,**  
Présidente de la SVU



C'EST D'ACTU

### Clap de fin pour les ateliers « Bien vieillir »

Le 3 février dernier s'est achevé notre **cycle d'ateliers** sur la démarche *Bien Vieillir aux Gratte-Ciel*.

La SVU remercie l'ensemble des participants et notamment ses locataires pour les **échanges riches** et **constructifs** qui permettent déjà d'envisager des **propositions concrètes**. La suite du projet prévoit la **définition d'un plan d'action** basé sur la synthèse des ateliers. Nous reviendrons vers vous pour une présentation détaillée.



28

C'EST LE NOMBRE DE LOCATAIRES  
AYANT PARTICIPÉ AUX ATELIERS



ÇA VOUS CONCERNE

## Equipe SVU

### Bien organisée pour mieux vous accompagner !

Qui fait quoi au sein de la SVU ? Vous nous posez régulièrement la question. Pour vous répondre, nous vous proposons, dans cette lettre et les suivantes, de vous présenter l'équipe au travers d'une série de portraits. A découvrir dans ce numéro, deux postes clefs du pôle Habitat et clientèle destinés à accompagner les locataires, y compris les plus fragiles, dans leur parcours de vie aux Gratte-Ciel.

En qualité de bailleur, la SVU est le témoin des difficultés de la société qui peuvent toucher individuellement nos locataires : isolement, précarité économique, troubles de la santé mentale... Au-delà de nos missions de gestionnaire, nous agissons pour apporter des solutions aux difficultés rencontrées en coopération avec les acteurs locaux et dans l'optique de prévenir et détecter les fragilités.

#### Des questions concernant votre bail ?

Natacha Gouverneur, chargée de clientèle, est votre interlocutrice.

En poste depuis 8 ans à la SVU, Natacha a pour mission :

- La **gestion des troubles de voisinage**, et de la tranquillité résidentielle. A ce titre, elle participe aux cellules de suivi opérationnel (CSO) et aux réunions interbailleurs.
- L'identification des problématiques liées à la **santé mentale** des résidents.
- La **gestion du lien** avec les partenaires du territoire.

Lorsque les situations l'exigent, Natacha effectue des visites au domicile des locataires afin de mieux comprendre les situations et d'**apporter des solutions sur mesure**.

“ Ce que je préfère dans mon métier c'est le contact humain, l'échange et la proximité avec les locataires. ”



#### Des difficultés concernant votre situation économique

Cynthia Pradayrol, gestionnaire recouvrement et contentieux, se tient à votre écoute.

Nouvellement arrivée en remplacement de Chloé Pascal, Cynthia a **deux missions** principales avec pour objectif d'intervenir le plus en amont des difficultés :

- **Assurer le paiement des loyers** et des **charges** pendant la durée du bail. Elle vous conseille pour **établir un diagnostic** en lien avec votre situation et mettre en place un **suivi** en cas de difficultés de paiement. Il s'agit de **rechercher toute solution amiable** qui permette le remboursement de ces sommes sans vous placer dans une situation difficile.
- **Garantir le respect des engagements contenus dans le bail** par les locataires. Dans le cas où la dette est trop élevée ou que les locataires ne sont pas volontaires, elle a la responsabilité d'engager et de suivre une procédure contentieuse pour le compte de la SVU.

“ Malgré mon métier très procédurier, j'arrive à lier le côté juridique et le service aux locataires en créant du contact et en les dirigeant vers les bons interlocuteurs. ”



#### Pour les rejoindre

Cynthia et Natacha sont à votre écoute sur rendez-vous à l'**accueil de la SVU**, par mail [contact@svu.fr](mailto:contact@svu.fr), par téléphone au **04.72.65.74.00** ou par **courrier**.

Attention cependant, un courrier anonyme ne pourra pas être traité. Sachez que les problèmes de voisinage sont pris en charge sans faire mention de l'identité de la personne plaignante.



C'EST DANS L'AIR

### Ascenseurs : poursuite du plan de rénovation

Dans le cadre de son plan stratégique de patrimoine, le pôle Patrimoine de la SVU poursuit **la rénovation de son parc d'ascenseurs** engagée en 2021. **400 000 euros** ont été investis pour engager une **nouvelle phase de travaux** en **2025-2026** concernant **les 19 ascenseurs encore non rénovés**. Les appareils sont fiabilisés et sécurisés et les cabines entièrement reprises. Ces travaux sont effectués par notre **nouveau prestataire PACA Ascenseurs**.

En cas de problème ou de panne, PACA Ascenseurs est disponible **24h/24** et **7J/7** par téléphone au numéro suivant **04 42 34 13 70**.

### VMC entretenue, qualité de l'air assurée

La VMC permet d'**évacuer l'humidité** contenue dans l'air ambiant pour garantir une bonne qualité de l'air intérieur et donc un habitat sain. En cas d'oubli d'aération du logement, et particulièrement en cas de panne de VMC, des moisissures peuvent apparaître et sont de la responsabilité du locataire.

Pour vous accompagner, **une campagne de vérification** de l'état et de **nettoyage** des ventilations est prévue durant le **1<sup>er</sup> semestre 2025** avec notre nouveau prestataire **ISERBA (NEOPUR)**. Elle s'accompagne d'un **planning de passage** dans les appartements prochainement mis à disposition dans les allées.

### Enquête SLS

L'enquête de **Supplément de Loyer de Solidarité (SLS)** réalisée chaque année permet de **vérifier** les plafonds de ressources HLM dont dépendent les locataires. En cas de **dépassement** ou de **non-réponse**, le **supplément de loyer maximum** est **appliqué sur votre loyer** du mois de janvier. C'est peut-être votre cas ? Il est **encore de temps de répondre** à l'enquête et de vous éviter une dette, en nous communiquant les documents **le plus rapidement** possible.

### Démarchage à domicile : les bons réflexes pour votre sécurité

Face à la recrudescence des démarchages et entrées intempestives dans les Gratte-Ciel, nous vous recommandons **la vigilance** :

- **Ne faites jamais entrer un inconnu**. Et à l'interphone, n'ouvrez pas si vous ne connaissez pas.

- Exigez **la présentation d'une carte professionnelle**. Si une entreprise se présente de la part de la SVU, **nous vous informons toujours avant** ! En cas de doute, contactez-nous avant de laisser la personne entrer.

### Musique aux Gratte-Ciel

Dans le cadre des 90 ans des Gratte-Ciel et du programme « Bienvenue en ville », la SVU s'associe à l'Ecole Nationale de Musique pour vous proposer des **temps musicaux dans les allées**. Notez les prochaines dates !

- Duo de guitares : **mercredi 5 février à 18h30 au 28 avenue Henri Barbusse**

- Musique orientale : **mercredi 12 mars 18h au 6 de l'avenue**.



### Lancement du projet des Contreforts Gratte-Ciel

Pour diversifier l'offre commerciale des Gratte-Ciel, la SVU va **lancer les travaux** de son projet des **Contreforts Gratte-Ciel**. Situé rue Michel Servet à l'arrière des Gratte-Ciel, le programme comprend **2500m<sup>2</sup>** de bureaux et de commerces dont **700m<sup>2</sup>** en rez de chaussée dédiés à un espace de restauration. Une réunion de présentation du projet sera prochainement organisée.

### 90 ans de délices

C'est en **1935** qu'Albert et Antonia Bettant ouvrent **la toute première boutique** de l'avenue Henri Barbusse, une pâtisserie chocolaterie confiserie. 90 ans plus tard, ce premier locataire commerçant de la SVU nous régale toujours autant ! **Bon anniversaire à la boutique Bettant !**





## C'EST PLUS CLAIR

### Comment changer de logement ?



MOHAMED

Bonjour, j'aimerais changer de logement tout en restant aux Gratte-Ciel. Avez-vous d'autres logements disponibles ?

Bonjour Mohamed, changer de logements au sein de la SVU est possible. Cette **demande de mutation** se réalise en plusieurs étapes.

**D'abord**, vous devrez vous assurer d'**avoir une demande de logement en cours** avec votre numéro unique. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez déposer le formulaire complété à l'**accueil** ou remplir votre demande sur [demande-logement-social.gouv.fr](https://demande-logement-social.gouv.fr)

**Ensuite**, nous échangerons au cours d'un rendez-vous pour **étudier votre dossier**.

Est ce qu'il y a des **conditions** à respecter ?

**Plusieurs conditions** sont nécessaires pour que l'on puisse accepter votre demande. Nous vérifions que vous n'êtes pas **actuellement redevable d'une dette** et vous **respectez** le vivre ensemble selon les conditions du bail.

Si les conditions sont respectées, **combien de temps** devrais-je attendre avant d'avoir un retour ?

Malheureusement, peu de logements sont disponibles aux Gratte-Ciel, et le délai moyen d'attente est de **2 ans** environ. Mais d'autres dispositifs permettent de vous aider à trouver un nouveau logement comme **la bourse aux logements** dont la SVU est partenaire, qui permet d'échanger votre logement. Renseignez-vous sur [echangermonlogement69.fr](https://echangermonlogement69.fr).



SVU



## C'EST PLUS VERT

### Le vélo, plus rapide et plus écolo !

L'association à but d'emploi **Unis Bike**, située à quelques minutes des Gratte-Ciel au **17 rue Jean Bourgey**, propose des **vélos de seconde de main** et des **réparations rapides**. Ce projet d'utilité sociale permet à des personnes éloignées de l'emploi de reprendre une activité et de se former à un métier. Une **adhésion annuelle** de **10 €**, ou de **5 €** pour les étudiants, livreurs à vélo et demandeurs d'emploi, vous permet d'**accéder aux services** proposés par l'association.

