

Avril 2025



LETTRE D'INFO

Bonjour

Gratte-Ciel

Qualité de service : la SVU s'engage !

Edito

Chers locataires,

Chaque année, nous réalisons une enquête de satisfaction afin de mieux **comprendre vos attentes et vos besoins**. Vos retours sont précieux : ils nous permettent d'identifier ce qui **fonctionne bien** et les **points à améliorer** dans la gestion de votre résidence et de nos services.

Grâce à vos réponses, nous pouvons mettre en place des **actions concrètes** pour améliorer votre cadre de vie, qu'il s'agisse de l'entretien des parties communes, du confort de votre logement, de la qualité des interventions techniques ou encore de la relation avec nos équipes. Au-delà des chiffres, vos remarques et suggestions nous aident à **mieux cerner vos priorités**. C'est pourquoi, nous restons attentifs à vos retours tout au long de l'année, à travers **les échanges avec nos équipes sur le terrain** et le conseil de **concertation locative** avec les représentants des locataires. Votre implication est essentielle pour **porter ensemble un cadre de vie qui vous ressemble**.

Dans cette édition, nous partageons avec vous les résultats de l'enquête et les mesures que nous allons prendre en réponse à vos retours. **Merci pour votre participation et votre confiance !**

Julie Quantin
Directrice du pôle Habitat et clientèle



C'EST D'ACTU

Enquête annuelle : les principaux résultats 2025

Dans une logique d'amélioration continue de la qualité de service, la SVU mesure, chaque année, le ressenti de ses locataires. Organisée du **13 au 17 janvier dernier**, l'enquête de satisfaction a permis d'interroger **270 locataires** selon un **échantillon représentatif** et autour d'un questionnaire détaillé. Retrouvez dans une édition spéciale, jointe à cette lettre, une **synthèse des résultats** et des principaux enseignements.



79,1%

DE SATISFACTION,
UNE AUGMENTATION DE + 1,8 %



ÇA VOUS CONCERNE

Pôle Habitat et clientèle : Qui fait quoi ?

Pour mieux vous accompagner et répondre à vos sollicitations, la SVU fait évoluer l'organisation et les missions du pôle Habitat et clientèle. Objectif : placer la relation client au cœur de son action. Cette évolution dont la mise en place progressive est en cours organise la gestion locative en trois grandes fonctions.

1. Vie du bail et animation sociale

Une mission de gestion de la vie du bail animée par :

- Marie Cocotier et Lola Catania, **chargées de clientèle et d'attribution**
- Siham Ziani, **gestionnaire de facturation**

- Cynthia Pradayrol, **gestionnaire de recouvrement et contentieux**

Une mission d'animation sociale regroupant :

- la gestion des troubles de sûreté et de tranquillité résidentielle
- le développement de la politique sociale en direction des séniors notamment

Gérée par Natacha Gouverneur, **gestionnaire de relation client et de proximité.**

2. Relation client

Cette fonction se caractérise par trois postes clés :

- **Une chargée d'accueil** qui relaie vos demandes quelles qu'elles soient à l'équipe
- **Deux assistants de proximité*** qui prennent en charge vos sollicitations quel que soit le canal d'arrivée, accueil téléphonique, courrier, mail et espace client
- **L'astreinte téléphonique** (gérée par notre prestataire Sofratel) en dehors des horaires d'ouverture en semaine et le week-end



3. Proximité

Cette fonction s'articule autour de 4 postes clés nécessaires à la bonne gestion des immeubles

Patrice Gillet et Ahmed Hachaj, **responsables de proximité :**

- Gestion des réclamations dans votre logement
- Management des techniciens, des gardiens d'immeubles ainsi que les entreprises de prestataires

Deux techniciens de proximité*

- États des lieux
- Veille technique et gestion des parties communes

Bruno Geraud, **ouvrier de maintenance**

- Petites réparations dans les parties communes.

Une équipe de **gardiens d'immeubles**

- Assurent des missions de veille, d'entretien et de suivi technique des parties communes
- Maintiennent et créent du lien social avec les locataires.

*Postes en cours de recrutement



C'EST DANS L'AIR

PMR : bien les utiliser pour plus de solidarité entre locataires

Les ascenseurs PMR permettent de **garantir l'accès et la circulation des personnes à mobilité réduite** dans les allées. Pour éviter les pannes :

- ces dispositifs ne doivent pas être utilisés pour des livraisons, des déménagements.
- et doivent être **manipulés avec soin**

Ensemble, veillons à la sécurité de tous et toutes.

Les Gratte-Ciel, toute une histoire

Dans le cadre de la saison culturelle villeurbannaise « Bienvenue en ville », le Rize vous propose une série de rendez-vous autour des Gratte-Ciel. **Balades urbaines, conférences et visites des archives municipales** sont organisées d'avril à juin ! Retrouvez **Aliénor Wagner-Coubès**, doctorante en histoire sociale, **le samedi 5 avril à 10h30** au **29 avenue Henri Barbusse** pour un café histoire. **Sur inscription** : lerize.villeurbanne.fr/gratteciel. Plus d'informations sur la programmation via ce QR Code.



Marché de la mode et de l'artisanat

Retrouvez une quarantaine d'**artisans, créateurs et artistes locaux** à l'occasion de la deuxième édition du marché de la mode et de l'artisanat **samedi 24 mai 2025** de 10h à 19h sur l'avenue Henri Barbusse !

Connaissez-vous le TNP ? Une visite gratuite et des spectacles à prix mini pour les locataires !

La SVU en partenariat avec le Théâtre national populaire (TNP), vous proposent **une visite exclusive** des espaces les plus emblématiques du Théâtre, dont une salle avec plus de **10 000 costumes** !

Rendez-vous **mardi 29 avril à 15h30**. Cette visite est réservée aux locataires de la SVU **sur inscriptions** par mail **contact@svu.fr** ou par téléphone au **04 72 65 74 00**. Si vous n'êtes pas disponible pour cette visite ou simplement parce que vous en avez envie, découvrez ce lieu en profitant d'une place à **5€** pour **la Troupe éphémère**, une pièce transgénérationnelle sur les poèmes d'amour jouée par une vingtaine d'amateurs et amatrices villeurbannais, **les mardi 6 et mercredi 7 mai à 20h**. Profitez de cette **offre exceptionnelle** et scannez le QR Code pour prendre votre place !



Musique aux Gratte-Ciel : à vos agendas !

Vous êtes de plus en plus nombreux à assister aux concerts organisés dans les allées par **les musiciens de l'École nationale de musique** dans le cadre du partenariat avec la SVU pour célébrer les 90 ans des Gratte-Ciel. **Notez les prochaines dates** et parlez-en autour de vous. Les concerts sont **gratuits** et libres.

Musique ancienne : **mercredi 14 mai** à 18h au 3 avenue Henri Barbusse

Ensemble de tubas : **mercredi 4 juin** à 18h au 6 de l'avenue.





C'EST PLUS CLAIR

Régularisation des charges !



FATIMA

Bonjour, j'ai reçu une **régularisation annuelle des charges sur mon avis d'échéance**. Qu'est-ce que c'est ?

Bonjour Fatima, chaque mois vous payez avec votre loyer, **des provisions de charges estimées** et chaque année, nous calculons **la différence** entre ces provisions et les dépenses réelles que nous avons effectuées. **Le solde sur votre avis** constitue alors la **régularisation des charges**.

D'accord, merci. Quels **types de charges** sont concernés ?

Cela concerne les **charges générales** c'est-à-dire petit entretien, électricité des parties communes, les dépenses d'énergie comprenant l'eau froide, l'eau chaude et le chauffage, et **l'entretien ménager** c'est-à-dire le personnels et les fournitures.



SVU

Si mon décompte présente **un solde positif** sur mon avis, qu'est-ce que ça veut dire ?

Dans cette situation, cela signifie que **vos provisions sont supérieures aux dépenses réelles**. Ainsi, ce montant sera **déduit de votre solde** sur l'avis d'échéance du mois suivant.

Dans le cas contraire, si votre décompte présente **un solde négatif** cela signifie que **vos provisions sont inférieures aux dépenses réelles**. Vous devez alors **payer le solde en une fois** ou **demandeur la mise en place d'un échéancier** tout en réglant votre loyer.



C'EST PLUS VERT

Le tri, quels déchets dans quelles poubelles ?

Ordures ménagères



Déchets d'hygiène, petits objets en plastique, vaisselle cassée et papier sulfurisé

Recyclage



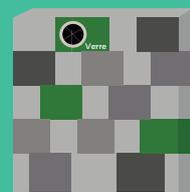
Plastique, métal, papiers et cartons, en vrac vidés et lavés

Compost



Restes, oeufs, fruits, légumes, café, thé, viande et fromage

Verre



Bouteille, bocal et pot 40 avenue Henri Barbusse