

Bonjour Gratte-Ciel

**Bien finir l'année
avec les informations de la SVU !**

Edito

Il n'y a pas de santé sans santé mentale (OMS)

Près d'une personne sur cinq en France est concernée par un trouble psychique ou lié à la santé mentale.

Différents facteurs peuvent entrer en compte comme le lieu de vie, les ressources financières, le travail, l'environnement personnel...

Consciente que ce sujet peut toucher une partie de ses locataires et afin de prévenir les fragilités, la SVU a décidé de **former ses équipes en matière de premiers secours en santé mentale**. Acquérir des connaissances, **appréhender** les différents types de crises, **développer** des compétences relationnelles, mieux faire face aux comportements anormaux seront les grandes lignes de cette formation. L'objectif est de pouvoir **apporter l'aide nécessaire** à une personne qui subit un trouble de santé mentale, en **l'écoutant, l'accompagnant et l'orientant** si nécessaire.

Au mois d'octobre, l'équipe du pôle Habitat et clientèle a également participé à un forum dans le cadre de la 36^e édition des semaines d'information sur la santé mentale.

Julie Quantin,
Directrice du pôle Habitat et clientèle



C'EST D'ACTU

Enquête de satisfaction : donnez votre avis !

Chaque année au mois de janvier, la SVU réalise une enquête de satisfaction auprès d'un panel de locataires contactés par téléphone. Les questions abordent la satisfaction globale sur votre logement, ses équipements (plomberie, chauffage...), les parties communes, les interventions techniques, le suivi de vos demandes, les informations qui vous sont communiquées...

Les résultats nous permettent d'identifier les axes d'amélioration pour l'année à venir. Merci d'avance pour votre participation !



30 000 €

C'EST LE COÛT MOYEN
INVESTIT PAR LA SVU
PAR ASCENSEUR



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 de vous présenter l'équipe au travers d'une série de portraits. A découvrir dans ce numéro deux postes clefs de la proximité au sein du pôle Habitat et clientèle.

Nous vous en parlions dans le numéro de septembre, la SVU a décidé de renforcer ses équipes de proximité avec l'arrivée cet été d'une assistante et d'un technicien de proximité. L'objectif est de réduire l'attente entre vos demandes et leurs prises en charge. Cet automne, c'est un assistant de proximité et un chargé d'accueil qui viennent compléter les équipes. Présentation.

Chargé d'accueil : Votre premier contact à la SVU

Chahine Adouni a rejoint la SVU courant octobre à l'accueil.

Ses missions :

- Accueillir les locataires :** Chahine répond à vos demandes, vous oriente vers les services concernés, recueille les documents transmis.
- Enregistrer les demandes reçues par courrier et par mail :** il apporte une réponse de premier niveau ou enregistre votre réclamation et la transmet au collaborateur concerné.
- Suivre les problématiques et dysfonctionnements** auxquels vous pouvez être confrontés.

“

Ce que je préfère c'est le lien avec les locataires, les écouter, les aider, les rassurer. J'aime ce travail où je peux toucher à tout, être face à de nouvelles problématiques tous les jours, apprendre auprès des locataires et trouver des solutions pour les satisfaire.

”

Pour nous contacter

Comme certains d'entre vous ont pu le constater, il a été difficile de nous joindre par téléphone au mois d'octobre. En effet suite au changement de notre système téléphonique, chaque appel était dirigé vers notre messagerie d'astreinte. **Aujourd'hui la ligne fonctionne à nouveau. Nous tenons à nous excuser pour la gêne occasionnée.**

Assistant de proximité : Point d'entrée de vos demandes

Stéphane Madimba a aussi rejoint la SVU courant octobre. Il forme un binôme avec **Laetitia Barrau, assistante de proximité également. Ses missions :**

- Enregistrer et suivre vos demandes jusqu'à leur résolution**, qu'il s'agisse d'une réclamation technique dans votre logement (fuite...) ou d'une demande administrative (avenant au bail...).
- Apporter une réponse claire**, par écrit, par téléphone ou directement lors de vos échanges.
- Orienter dans les démarches** grâce à son lien permanent avec les équipes sur le terrain et les prestataires et veiller à ce que chaque demande trouve une solution.
- S'assurer que les interventions techniques** se sont bien déroulées.
- Être en lien constant** avec les autres services pour coordonner la réponse.

“

Ce que j'aime le plus c'est la relation avec les locataires, créer un lien avec eux, leur apporter des solutions. Je suis heureux de les aider, de leur donner des conseils. Je me sens utile.

”



C'EST DANS L'AIR

Foulées de Villeurbanne : On s'inscrit ?

La prochaine édition des Foulées aura lieu **dimanche 5 avril avenue Henri Barbusse**.

Plusieurs possibilités s'offrent à vous : des courses chronométrées entre 12 et 20 € ou des parcours loisirs gratuits.

Un village sera installé sur l'Avenue avec des animations et des ateliers de sensibilisation. Une garderie pour les enfants est également proposée.

Vous souhaitez participer ?

Les inscriptions ouvrent le **1^{er} décembre** sur le site : www.osvilleurbanne.com/les-foulees-de-villeurbanne/

Enquête SLS / OPS : votre réponse est obligatoire !

Au mois d'octobre vous avez reçu **l'enquête de Supplément de Loyer de Solidarité (SLS)** ou **l'enquête d'Occupation du Parc Social (OPS)**.

L'enquête SLS, réalisée chaque année permet de vérifier les plafonds de ressources HLM des locataires. L'enquête OPS, envoyée une année sur deux, permet de faire une cartographie du parc de la SVU.

La date limite pour répondre est dépassée. Pour éviter une pénalité, merci de nous communiquer rapidement les **documents par courrier ou à l'accueil** de la SVU.

Le tram T6 circule aux Gratte-Ciel

Depuis le mois d'octobre, le tram T6 effectue des essais rue Verlaine avant sa mise en circulation mi-février. Un plus pour les Gratte-Ciel qui seront desservis par deux stations au niveau de la mairie et du cours Emile Zola. **Pendant ces essais, il vous est recommandé de bien faire attention en traversant !**

Atelier Bien Vieillir de décembre

Rendez-vous **vendredi 19 décembre** à partir de 14 heures dans les locaux de l'association Ensemble au 44 pour le dernier atelier *Bien Vieillir* aux Gratte-Ciel. Au programme : échanges collectifs et distribution du colis de Noël des aînés pour les personnes inscrites auprès de la Maison des Aînés.

De nouvelles ouvertures sur l'Avenue



Avis aux gourmands, au mois de novembre **quatre commerces de bouches ont ouvert** leurs portes : **Vixi**, épicerie fine et fromagerie italienne située au 112 rue Anatole France, **Culinarion**, enseigne d'ustensiles de cuisine installée au 18 avenue Henri Barbusse, **L'ACTEA**, fromagerie, établie au 26 rue Paul Verlaine ainsi que la célèbre pâtisserie – chocolaterie **Pralus** au 15 avenue Henri Barbusse. Des installations permises par la SVU pour répondre à vos besoins !

Le Marché de Noël



Le marché de Noël revient cette année du **12 au 24 décembre*** sur l'avenue Henri Barbusse. **100% artisanal et local**, vous pourrez y retrouver de quoi faire plaisir à vos proches : décoration, textiles, bijoux, gourmandises... Des **animations** seront proposées ainsi qu'une **nocturne** jusque 20h30 le 12 décembre. **Notez le 17 décembre dans vos agendas, vos enfants pourront peut-être y apercevoir le Père Noël !**

* Tous les jours 11h-19h30, hors vendredi 12 décembre

16h-20h30 et mardi 23 décembre 11h-18h

Le calendrier de l'Avent est de retour !

Destination Gratte-Ciel vous propose un **calendrier de l'avent**. Tous les jours, du 1^{er} au 24 décembre, des **bons d'achats et des lots offerts par vos commerçants sont à gagner**. Pour participer, rien de plus simple : suivre le compte Facebook ou Instagram de Destination Gratte-Ciel et tenter votre chance !



C'EST PLUS CLAIR

Assurance habitation : on vous explique



MÉLISSA

Bonjour, j'ai reçu une **une demande indiquant que je dois vous fournir mon attestation d'assurance habitation**

Je ne comprends pas pourquoi, je l'ai fournie à mon arrivée.

Bonjour, je vous remercie pour votre question. Assurer votre logement **avant la remise des clefs et pour toute la durée du bail** est une obligation légale. **Vous devez fournir votre attestation à votre arrivée ainsi que chaque année.**

A quoi sert-elle vraiment ?



SVU

En cas de sinistre (dégât des eaux, incendie...), **c'est votre assureur qui paiera les réparations à effectuer** chez vous, chez votre voisin ou dans les parties communes.

Et si je ne l'envoie pas ?

Votre contrat de bail pourrait être résilié. C'est pour cela que **chaque année, vous devez nous fournir une attestation d'assurance à jour.**

Comment vous la remettre ?

Vous pouvez la déposer directement sur votre **espace client** SVU, nous l'envoyer par **mail, courrier ou la remettre à l'accueil.**



C'EST PLUS VERT



Oxfam, la seconde main accessible à tous !

En juin 2025, Oxfam a ouvert sa première boutique solidaire dans la région. **Vêtements, accessoires, décos, livres, CD/DVD/Vinyle, jouets d'occasion sont proposés à petit prix.** L'ensemble des articles sont **issus de dons** qui une fois revendus **financent les actions d'Oxfam contre les inégalités.** De quoi offrir une **nouvelle vie** à ces articles tout en **redonnant du sens à ses achats.**

A retrouver au :

33 cours Tolstoï à Villeurbanne, du mardi au samedi de 11 heures à 19 heures