

Bonjour Gratte-Ciel

Faciliter nos échanges pour la rentrée !

Edito

Votre espace client évolue

Dans une optique d'amélioration continue de nos échanges, **la SVU adapte votre espace client en version mobile.**

Cette nouvelle application vous permet **d'accéder à toutes les fonctionnalités déjà disponibles** sur votre espace client en ligne : consulter, télécharger ou transférer des documents, payer votre loyer, envoyer une demande liée à votre logement ou à votre allée, et en assurer le suivi.

Grâce aux notifications, vous serez **informé en temps réel** de l'évolution de vos démarches.

À l'occasion du lancement de cette application, les équipes du Pôle Habitat et Clientèle vous invitent **le jeudi 6 novembre**, entre **8h30 et 12h**, à l'accueil de la SVU.

Cet événement sera l'occasion **d'échanger avec nos équipes** et de **vous faire accompagner** sur l'**installation de l'application** et la création de votre espace client autour d'un **petit-déjeuner convivial**.

Julie Quantin,
Directrice du pôle Habitat et clientèle



C'EST D'ACTU

Besoin d'aide pour l'installer ? On vous accompagne !

Pour vous aider dans le processus d'installation de l'application « SVU – Mon espace client », nous vous proposons **des temps dédiés afin de vous guider et vous accompagner.**

Votre équipe Pôle Habitat et clientèle sera disponible à l'accueil de la SVU sur ses horaires d'ouverture, de **8h30 à 12h, le jeudi 13 et le mardi 18 novembre.**



378

C'EST LE NOMBRE
DE LOCATAIRES INSCRITS
SUR L'ESPACE CLIENT



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.

Depuis l'été 2025, la SVU a renforcé ses équipes de proximité avec l'arrivée de techniciens et assistantes de proximité. Cette évolution fait suite à la réflexion menée sur l'organisation de la proximité, en lien avec les résultats de l'enquête de satisfaction des locataires. Celle-ci avait notamment mis en évidence le délai de traitement important des réclamations et le taux de relance insatisfaisant. L'objectif est clair : vous apporter satisfaction dans le traitement de votre demande (accueil, téléphone, mail ou courrier) et sa prise en charge.

Assistante de proximité : Point d'entrée de vos demandes

Laetitia Barrau a rejoint la SVU cet été, un poste clé dans le suivi des réclamations. 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 prestataires et veiller à ce que chaque demande trouve une solution.

“

Ce que je préfère dans mon poste c'est le travail d'équipe, j'aime échanger avec les différentes collaborateurs et trouver des solutions pour les locataires !

”



“

J'aime faire les entrées locataires. Quand on travaille pour un bailleur social on est satisfait de trouver un logement pour quelqu'un qui en a besoin et de le rendre heureux

”

Pour les contacter

Laetitia et Hamadi sont à votre écoute en prenant rendez-vous à l'accueil de la SVU, par mail à contact@svu.fr ou par téléphone au **04 72 65 74 00**.



C'EST DANS L'AIR

Rénovation des ascenseurs

Le pôle Patrimoine de la SVU poursuit **la rénovation de son parc d'ascenseurs** engagée en 2021. Cette nouvelle phase de travaux, lancée en 2025, concerne les ascenseurs encore non rénovés.

Les appareils sont fiabilisés et sécurisés et les cabines entièrement reprises. Ces travaux, effectués par notre nouveau prestataire PACA Ascenseurs, peuvent entraîner **des mises en arrêt de certains ascenseurs**, qui vous seront **communiqués selon les allées**.

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**

Forum de la santé mentale

La 36ème édition des semaines d'information sur la santé mentale auront lieu du 6 au 19 octobre 2025. A cette occasion, **un forum** est organisé le **mercredi 15 octobre** sur l'avenue Henri Barbusse de **14h à 17h**. La SVU sera **présente pour échanger avec vous** sur les sujets de santé mentale en lien avec le logement.

Série de rencontre Maison des Ainés

La démarche d'accompagnement au vieillissement « **Bien vieillir aux Gratte-Ciel** », engagé en octobre 2024 par la SVU, a permis **d'identifier des actions concrètes** pour adapter l'offre du territoire aux enjeux de vieillissement. **Pour améliorer l'accès aux informations relatives aux seniors**, la SVU accueille dans le hall du **6 avenue Henri Barbusse, la Maison des Ainés** qui proposera des animations et des ateliers **le vendredi 26 octobre de 14h à 17h**.

Des nouvelles ouvertures sur l'avenue

Découvrez les nouvelles boutiques de **Caroll**, magasin de prêt à porter féminin, et **Crépy**, créperie, qui ont **ouvert cet été sur l'avenue**. Ces nouvelles boutiques seront rejoints par l'ouverture du restaurant **Two Amigos**, au 14 rue Paul Verlaine, **en octobre**.

Bien chez vous, bien ensemble #2

Votre équipe Pôle Habitat et clientèle vous donne rendez-vous **le jeudi 6 novembre** de **8h30 à 12h** à **l'accueil de la SVU** pour célébrer **l'évolution de votre espace client en application** !

Au programme : **installation et prise en main de l'application** avec l'aide de l'équipe autour d'un **petit-déjeuner convivial**.

Contreforts Gratte-Ciel : Lancement de la construction !

Pour diversifier l'offre commerciale du quartier, **la SVU lance la construction de son projet Contreforts Gratte-Ciel**. Situé rue Michel Servet, le programme comprend 2300m² de bureaux et de commerces dont 700m² dédié à un espace de restauration. La construction démarre au mois d'octobre avec une livraison du projet prévu pour la fin de l'année 2026.

Festival sur place ou à emporter

Sur place ou à emporter, le Festival des Gratte-Ciel revient le **3, 4 et 5 octobre** sur l'avenue **Henri Barbusse**. Cet événement est porté par l'association Destination Gratte-Ciel, partenaire de la SVU qui promeut l'attractivité du quartier. Un week-end **100% gourmand et festif** où vous retrouverez des **food trucks**, un marché de producteurs, des ateliers, des DJ set et des animations sur la nourriture ou dans les airs avec la participation de l'association Ekilibre qui réalisera de la **Highline entre les tours des Gratte-Ciel**. Toutes les informations sur l'événement sont à retrouver sur les réseaux sociaux Instagram et Facebook de Destination Gratte-Ciel !



C'EST PLUS CLAIR

Enquête SLS et OPS : On vous explique



AHMED

Bonjour, j'ai reçu un courrier concernant **une enquête SLS et une OPS**, pouvez-vous m'expliquer quelles sont **les différences entre les deux** ?

Bonjour, merci pour votre question : **L'abréviation SLS** signifie **Supplément de Loyer de Solidarité**. C'est une enquête qui a lieu **tous les ans**. Elle concerne **les locataires ne bénéficiant pas de l'APL**. L'objectif est de **déterminer si les locataires dépassent les plafonds de ressources HLM**.

Quant à l'enquête **OPS**, pour **Occupation du parc social**, elle se fait **tous les deux ans**. Elle permet de **collecter des informations sur votre situation familiale**, ainsi que sur les ressources et l'activité professionnelles des locataires afin d'**établir des statistiques nationales concernant l'occupation du parc** et son évolution.



SVU

Pour **le SLS**, si **ma situation a évolué**, que se passe-t-il, est-ce que je vais devoir quitter mon logement ?

Pas d'inquiétude ! **En cas de dépassement d'au moins 20% des revenus maximum** pour l'attribution d'un logement social, **un supplément vous sera demandé** mais en aucun cas votre installation dans votre logement ne sera remise en cause.

Combien de temps ai-je pour **répondre à ces enquêtes** ?

Vous avez jusqu'au **6 octobre** pour répondre à ces deux enquêtes ! Attention à bien respecter les délais, **on compte sur vous** !



C'EST PLUS VERT

Séparez-vous de vos encombrants facilement !

A partir du **29 septembre**, vous pourrez **demander gratuitement l'enlèvement d'encombrants à domicile du lundi au samedi**. Ce service peut être sollicité **trois fois par an** et permettra de vous séparer de **quatre encombrants par rendez-vous** pour un poids limités à 80 kg par encombrant. **Un service qui évitera d'encombrer les parties communes, vous facilitera votre quotidien et permettra d'offrir une seconde vie à certaines pièces**.

Sur rendez-vous : <https://www.grandlyon.com/mes-services-au-quotidien/gerer-ses-dechets/prendre-rendez-vous-pour-la-collecte-des-encombrants>