

# Octobre 2025



LETTRE D'INFO

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 différents collaborateurs et trouver des solutions pour les locataires !*



### Technicien de proximité : Point d'entrée des réparations techniques

Hamadi Rafioun a rejoint la SVU en juin, un poste clé dans la gestion des parties communes. Ses missions :

- **Veiller à l'entretien technique des parties communes**, en suivant de près les prestataires et les interventions (maintenance, propreté, nuisibles, encombrants).
- **Assurer les états des lieux d'entrée et de sortie** et piloter les travaux de remise en état afin que chaque logement vacant soit reloué dans les meilleures conditions.



*J'aime faire les entrées locataire. 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](mailto: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 phrase 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 Aînés

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 Aînés** 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**, crêperie, qui ont **ouvert cet été sur l'avenue**. Ces nouvelles boutiques seront rejointes 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 2300m<sup>2</sup> de bureaux et de commerces dont 700m<sup>2</sup> 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 **demandez 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 limité 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>