

Avril 2026



LETTRE D'INFO

Bonjour

Gratte-Ciel

Qualité de service : la SVU poursuit l'effort

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**. **En 2025, elles ont notamment permis le renforcement de notre action de proximité**. 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 locale** avec les représentants des locataires. Votre implication est essentielle pour **porter ensemble un cadre de vie qui vous ressemble**.

Dans une édition spéciale jointe à cette lettre, nous partageons avec vous les résultats de l'enquête 2026 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

Echanger votre logement avec un autre locataire, c'est possible !

En 2024, seize bailleurs du Rhône et de la Métropole de Lyon ont créé une plateforme pour les locataires souhaitant changer de logement.

Grâce à ces échanges, des familles ont pu trouver un logement mieux adapté à leurs besoins : plus grand ou plus petit selon leur situation. Vous êtes intéressés ? Rendez-vous sur echangermonlogement69.fr



72

C'EST LE NOMBRE DE LOCATAIRES
AYANT ÉCHANGÉ DE LOGEMENT
EN 2025 GRÂCE À LA PLATEFORME



ÇA VOUS CONCERNE

Élection des représentants des locataires : On vous explique !

En fin d'année auront lieu les élections des représentants des locataires.
Quels sont leurs rôles, qui peut se présenter, quelle est la durée du mandat, on vous dit tout !

1. Pourquoi devenir représentant ?

Les représentants jouent un rôle essentiel :

- Porter la voix des locataires,
- Participer aux décisions importantes (qualité de service, charges, travaux...)
- Contribuer à améliorer la vie dans les résidences

2. Combien de temps dure le mandat ?

Le mandat est de 4 ans avec possibilité de renouvellement.

3. Quel investissement faut-il prévoir ?

Il faut compter quelques heures par mois ainsi que la participation aux Conseils d'Administration et à la Commission d'Attribution (CALEOL) de la SVU qui se réunit deux fois par mois.

4. Combien y-a-t-il de représentant des locataires à la SVU ?

Ils sont actuellement au nombre de 2 et peuvent en compter jusqu'à 3.



5. Je souhaite m'engager !

Pour pouvoir se présenter, il est nécessaire d'intégrer une liste portée par une association de locataires. Vous pouvez vous rapprocher de l'une d'elles présente sur le territoire ou contacter une association nationale qui pourra vous accompagner dans votre démarche.

Ces associations vous informeront sur le rôle de représentant, les modalités de candidature et pourront vous proposer d'intégrer une liste existante ou en cours de constitution.

Si vous êtes intéressés(es) mais ne savez pas vers qui vous tourner, contactez-nous, nous vous orienterons vers les associations actives sur votre résidence.

“ *S'engager comme représentant des locataires, c'est agir concrètement pour son cadre de vie et celui de ses voisins !* ”





C'EST DANS L'AIR

Enquête OPS, votre réponse est obligatoire

L'enquête **Occupation du parc social** (OPS), réalisée tous les 2 ans, permet de collecter des informations sur votre situation familiale et professionnelle. Ces données servent à **établir des statistiques nationales** sur l'occupation du parc social et son évolution. Pour les personnes n'ayant **pas encore répondu ou dont le dossier est incomplet, un montant de 7,62€ est facturé chaque mois de retard sur votre compte sans possibilité de remboursement**. Ne tardez plus et retournez-nous l'enquête complétée ainsi que votre avis d'imposition 2025 (sur les revenus 2024).

Moustiques tigres, les bons réflexes à adopter

Les beaux jours arrivent et avec eux les moustiques ! Pour limiter leur prolifération, pensez à **supprimer les eaux stagnantes** dans votre logement et vos extérieurs : c'est là que les moustiques pondent, **une petite quantité d'eau suffit !**

Voici quelques gestes à adopter :

- Videz régulièrement les coupelles sous vos pots de fleurs
- Couvrez vos récupérateurs d'eau
- Évitez toute eau stagnante sur vos rebords de fenêtre
- Nettoyez régulièrement vos extérieurs

Ces réflexes simples permettent de réduire efficacement la présence des moustiques.

Marché de la mode et de l'artisanat

Votre rendez-vous mode, friperie et artisanat revient le **samedi 23 mai 2026 de 10h à 19h sur l'avenue Henri Barbusse**. Cet événement sera l'occasion de dénicher des idées cadeaux originales mais aussi de faire du tri dans votre dressing en donnant vos vêtements à une association. Plus d'informations à retrouver sur **@destination_gratte_ciel**

Une visite gratuite du TNP et des spectacles à prix mini rien que pour vous !



La SVU renouvelle son partenariat avec le Théâtre National Populaire (TNP), et vous propose une **visite exclusive** des espaces les plus emblématiques du théâtre, dont l'atelier costumes avec plus de 20 000 pièces et accessoires !

Rendez-vous **jeudi 28 mai à 16h30** dans le hall du TNP. Cette visite est réservée aux locataires de la SVU sur inscriptions par mail communication@svu.fr.

En amont, vous pouvez également assister au spectacle **Face à la mère, présenté du 24 au 29 avril 2026 à un tarif préférentiel de 12 euros**.

Une expérience immersive et poignante au cœur d'une œuvre intime et universelle sur la perte de la mère.

Profitez de cette offre exceptionnelle en scannant le QR Code suivant :



Chasse aux Gratte-Ciel en chocolat !



Destination Gratte-Ciel, votre management de centre-ville a besoin de vous du **3 au 19 avril** : Un lapin a caché des Gratte-Ciel en chocolat dans les vitrines de plusieurs commerces du centre-ville. **Si vous les retrouvez tous, vous repartirez avec une planche de stickers exclusifs et la chance de remporter un lot gourmand offerts par vos commerçants !**

Démarrez l'aventure en scannant le QR Code !

Toutes les informations sont à retrouver sur **@destination_gratte_ciel**





C'EST PLUS CLAIR

Témoign de troubles, que faire ?



CARL

Bonjour, mes voisins font beaucoup de bruit, pouvez-vous intervenir ?

Bonjour Carl, merci pour votre question. Dans un premier temps, pouvez-vous me décrire plus précisément le type de bruit ?

Il s'agit de musique très forte accompagnée de cris.

Êtes-vous capable d'identifier d'où vient la musique ? Si c'est la même allée que la vôtre, l'étage, le numéro de porte ?

Oui, c'est mon voisin du dessus.

Êtes-vous passer le voir pour lui demander de baisser le volume ?

Oui mais il ne répond pas...

Au vu de ce que vous me rapporter, vous pouvez nous envoyer un courrier ou mail décrivant les faits, comme vous venez de le faire. Votre nom ne sera pas communiqué. Cela nous permettra d'entamer une procédure. Votre voisin sera avisé par courrier de ses obligations en tant que locataire. Si les nuisances persistent recontactez-nous. Nous vous rappelons qu'en soirée vous pouvez appeler la police municipale si les faits se produisent avant 23h au **04 78 03 68 68** ou la police nationale après 23h au **17**.



SVU



C'EST PLUS VERT

4 produits naturels pour bien entretenir mon logement.



Iconixar

	Bicarbonate de soude	Vinaigre blanc	Citron	Savon noir
Supprime les tâches, les graisses	✓	✓	✓	✓
Supprime les odeurs	✓	✗	✗	✗
Supprime les microbes, le tartre et les moisissures	✗	✓	✗	✗
Détache le linge	✓	✗	✓	✗
Désinfecte et détache le linge	✓	✓	✗	✗