

# Avril 2026

EDITION SPÉCIALE



# Bonjour Gratte-Ciel

## Enquête annuelle 2026 : vos attentes, nos réponses

Afin d'améliorer la qualité de ses prestations et de connaître vos besoins et vos attentes, la SVU réalise chaque année une enquête de satisfaction. Organisée du 19 au 23 janvier 2026, l'enquête a permis d'interroger 270 locataires (échantillon représentatif du patrimoine et de la population logée) autour d'un questionnaire détaillé.

Le taux de satisfaction générale est de **76,1%**

Retrouvez dans cette édition les détails de l'enquête et les pistes d'amélioration pour renforcer notre qualité de service. La SVU vous remercie pour votre participation et votre confiance.



### LOGEMENTS ET ÉQUIPEMENTS

#### SATISFACTION GÉNÉRALE

**78,1%**

Un indicateur à la hausse par rapport à 2025 qui reflète le travail mis en place par la SVU sur la vétusté des équipements dans les logements.

#### CHAUFFAGE

**-12%**

par rapport à 2025. La SVU reste pleinement mobilisée sur ce sujet et a engagé une réflexion plus globale visant à améliorer la qualité de service.

#### PLOMBERIE ET ROBINETTERIE

**72,8%**

Un indicateur en hausse nécessitant une réflexion pour moderniser les équipements en lien avec le programme de réhabilitation des Gratte-Ciel.

**+ 5%**

QUALITÉ DE VIE



Une hausse notable sur cette thématique. La SVU définit actuellement sa stratégie sûreté et tranquillité aux Gratte-Ciel et elle participe aux cellules de suivi opérationnel avec la ville. Nous appelons à la vigilance des locataires concernant la fermeture des portes et la conservation des badges.



## PARTIES COMMUNES

### FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL DES ÉQUIPEMENTS

L'indicateur est en hausse de 4,5 % par rapport à 2025. Malgré le vaste plan de rénovation des ascenseurs engagé en 2023, le fonctionnement des ascenseurs reste un point de vigilance. La SVU poursuit activement son programme avec la finalisation en 2026 des derniers appareils.

# 78,4%

### ENTRETIEN

# + 2%

par rapport à 2025. Le marché d'entretien des parties communes arrivant à échéance fin avril 2026, la SVU a mis à jour son cahier des charges. Celui-ci a été mis en cohérence avec le travail mené ces deux dernières années sur la propreté afin de répondre au mieux à vos attentes.

## RELATION LOCATAIRES



### RELATION SVU

# 78,9%

une évolution de + 6,5% par rapport à l'année précédente.

Afin de répondre à l'ensemble de vos demandes, le pôle Habitat et clientèle a **réorganisé la prise en charge de la sollicitation**, en dédiant de nouveaux postes à celle-ci. Cette nouvelle organisation porte ses fruits, l'ensemble des indicateurs en lien avec la satisfaction client étant à la hausse (clarté, traitement, délai...).

### SOLLICITATION SVU AU COURS DES 6 DERNIERS MOIS

Un indicateur à taux égal par rapport à l'an passé.

A noter une **augmentation** des sollicitations **en physique** à l'accueil (40% contre 26% en 2024). La SVU vous rappelle que vous pouvez la joindre **par mails, courriers, téléphone** et via **l'espace client en ligne accessible 24h/24**.

# 60,7%

### INFORMATION ET COMMUNICATION

# 81,5%

Un taux de satisfaction en légère hausse confirmant l'intérêt des actions mises en place : **livret d'accueil, courriers, lettre d'information, campagnes d'information SMS, lancement de l'application mobile, affichages** dans les allées ou encore les **temps de rencontre** Bien chez vous, bien ensemble.

**Là, où la SVU doit améliorer son intervention, des plans d'actions sont ou seront définis avec nos équipes.** Nous reviendrons vers vous pour les présenter en temps utile.

Nous restons à votre écoute sur votre espace SVU, par mail [contact@svu.fr](mailto:contact@svu.fr), par téléphone au 04 72 65 74 00 et à l'accueil !