

Juin 2026



LETTRE D'INFO

Bonjour Gratte-Ciel

Enquête de satisfaction : la SVU lance ses premières actions !

Edito

Chers locataires,

À la SVU, nous sommes particulièrement attachés à la qualité de vie et à la tranquillité résidentielle au sein de nos résidences.

Dans ce cadre, nous travaillons au quotidien sur les questions de sûreté, souvent confondues avec la sécurité, deux notions pourtant différentes.

La **sécurité** concerne principalement la **prévention des accidents et des risques techniques** : incendie, éclairage, etc. La **sûreté** vise, quant à elle, à prévenir les **actes de malveillance, les incivilités et les troubles du quotidien** pouvant nuire à la tranquillité des habitants : intrusions, dégradations, occupations illicites, etc.

Pour un bailleur social comme la SVU, agir en matière de sûreté signifie avant tout **préserver un cadre de vie serein et agréable pour l'ensemble des locataires**. Cela passe par une attention et un travail au quotidien de proximité, de prévention, de réactivité et de coopération avec les partenaires du territoire et lorsque cela est nécessaire avec les forces de l'ordre. C'est aussi un renforcement de nos moyens comme en atteste la présence pendant les vacances de Pâques d'une société de sécurité sur l'ensemble de notre patrimoine.

Cette démarche s'inscrit pleinement dans notre volonté de favoriser le bien vivre ensemble et de garantir à chacun d'entre vous un cadre de vie respectueux et apaisé.

Bonne lecture,

Julie Quantin

Directrice du pôle Habitat et clientèle



C'EST D'ACTU

Renforcer notre présence sur le terrain

Courant avril, la société SPI est intervenue tous les jours de 17h à 2h sur l'ensemble de notre patrimoine afin de réaliser différentes actions de prévention et de sécurisation : fermetures de portes restées ouvertes, rappels aux règles de vie collective, signalement de dysfonctionnements techniques et présence dissuasive dans les halls et espaces communs. Cette opération a permis d'obtenir une vision plus objective des situations rencontrées sur le terrain, en s'appuyant sur des constats concrets et des observations réalisées directement au sein des allées, et non uniquement sur des signalements ponctuels.

39%

C'EST LE POURCENTAGE
DE TÉLÉDÉCLARATION AUX ENQUÊTES SLS/OPS,
UN TAUX SUPÉRIEUR À LA MOYENNE NATIONALE



ÇA VOUS CONCERNE

76,1 %

de satisfaction
globale

Enquête de satisfaction 2026 : des priorités d'action confirmées

Dans notre dernière lettre d'information, nous vous exposons les principaux résultats de l'enquête de satisfaction 2026 réalisée auprès de 270 locataires représentatifs du patrimoine de la SVU. Afin de répondre à vos besoins et vos attentes plusieurs plans d'action sont poursuivis ou renforcés par la SVU. Présentation.

Les résultats mettent en évidence plusieurs sujets nécessitant une **vigilance renforcée**.

L'enquête montre notamment que la satisfaction globale est fortement impactée cette année par les questions liées au **chauffage**, mais également par le fonctionnement des **ascenseurs**, l'**entretien ménager** des parties communes, certains **équipements** des logements ainsi que les **délais de traitement** de certaines demandes locataires.

Découvrez nos plans d'action :



Chauffage et équipements des logements

⇒ Renforcement du suivi des installations et du pilotage des interventions techniques, avec une attention particulière portée aux groupes les plus concernés par les difficultés signalées.

Ascenseurs

⇒ Suivi renforcé des pannes et des délais d'intervention par notre prestataire PACA Ascenseurs. En cas de problème ou de panne, vous pouvez les joindre au 04 42 34 13 70.

Entretien ménager des parties communes

⇒ Mise en place de contrôles propreté dématérialisés et amélioration du suivi des prestations. Elaboration d'un cahier des charges exigeant conforme aux attentes que vous nous avez formulées.

Relation locataires

⇒ Poursuite du travail engagé avec la création de 4 nouveaux postes de proximité en 2025 afin d'améliorer les délais de réponse et limiter les relances.



À la SVU, nous sommes pleinement mobilisés afin d'améliorer durablement la qualité de service et de répondre au mieux à vos attentes.





C'EST DANS L'AIR

Bien chez vous, Bien ensemble Rencontre locataires - bailleur #2^e édition

Fort du succès de la première édition du rendez-vous **Bien chez vous, Bien ensemble**, la SVU renouvelle la rencontre **mardi 23 juin à partir de 16h au 29 avenue Henri Barbusse**.

Au programme, rencontre avec nos équipes et nos différents prestataires sur plusieurs espaces thématiques couvrant les différentes étapes du parcours résidentiel.

Cet événement vise à favoriser les échanges, une meilleure connaissance réciproque et le partage des attentes.

De nouvelles arrivées aux Gratte-Ciel

Le sport à l'honneur !

DECATHLON city ouvre mercredi 24 juin un nouveau magasin avenue Henri Barbusse, à la place d'Intersport.

Des activités ludiques seront proposées du mercredi 24 au samedi 27 pour fêter cette nouvelle arrivée !

L'artisanat local s'installe en centre-ville !

La Fabrique Villeurbannaise ouvre sa boutique engagée au 22 avenue Henri Barbusse.

Porté par vingt créateurs locaux (céramique, textile, impression 3D...), ce lieu célèbre le savoir-faire écoresponsable et le vivre-ensemble.

Le magasin est ouvert depuis le 2 mai, du lundi au samedi, de 11h à 19h.

Vos événements en centre-ville

Destination Gratte-Ciel, votre management de centre-ville propose plusieurs événements pour les prochains mois :

- **Les Puces Hors les Murs**
pour chiner de belles pièces vintage, samedi 4 juillet de 14h à 19h
- **La Grande Braderie des Gratte-Ciel**
pour acheter à petits prix, vendredi 18 et samedi 19 septembre de 10h à 19h
- **Le Festival Sur Place ou à Emporter**
pour les amateurs de street-food, vendredi 2, samedi 3 et dimanche 4 octobre de 10h à 23h

Toutes les informations sont à retrouver sur [@destination_gratte_ciel](https://www.destination-gratte-ciel.fr)

L'Essentiel, la conciergerie des Gratte-Ciel étoffe son offre

Après Mondial Relay, Relais colis et Pick up, il est désormais possible de se faire livrer ou de déposer ses colis avec Vinted Go. Une bonne nouvelle pour celles et ceux qui aiment s'habiller en seconde main et à petits prix !

L'Essentiel : 41, avenue Henri Barbusse, ouverture du mardi au samedi, de 10 à 13 heures et de 16 à 20 heures.

Villeur'Good Festival

Samedi 6 juin, de 10h à 19h, l'association The Greener Good revient avec la nouvelle édition de son événement dédié aux alternatives écoresponsables à Villeurbanne.

Au programme : village de stands, conférences, ateliers et animations pour petits et grands sur l'avenue Henri Barbusse.



C'EST PLUS CLAIR

La présence de punaises de lit dans un logement n'a rien à voir avec la propreté !

Punaises de lit, au secours !



NATACHA

Bonjour, j'ai peur d'avoir des punaises de lit dans mon logement, comment en être sûre ?

Bonjour Natacha, merci pour votre message. Vous avez eu le bon réflexe, il est important de contacter son bailleur en cas de doute. Je vous invite à commencer par une inspection de votre chambre et principalement votre lit : draps, matelas, sommier, encadrement.

A quoi ressemblent-elles ?



Les punaises de lit sont ovales et mesurent à l'âge adulte la taille d'un pépin de pomme. Voici une image qui pourra vous aider.

C'est bien ce que j'ai vu !

Tout le monde peut voir son domicile infesté, inutile de se sentir mal et de vouloir le cacher

D'accord, nous allons faire intervenir un prestataire qui évaluera le stade d'infestation. En attendant, ne changez pas vos habitudes en dormant dans une autre pièce, les punaises vous suivraient et se propageraient dans votre logement. Passez l'aspirateur sur les zones identifiées, jetez les sacs après dans un sac plastique bien fermé et placez-le dans une poubelle extérieure. Pour les endroits peu accessibles, utilisez un nettoyeur vapeur, vous pouvez en louer auprès des antennes Oh Punaises. Il y a 2 adresses à Villeurbanne.

Un doute ? contactez-nous !

Des événements de sensibilisation seront mis en place par la SVU dans les prochains mois, en attendant vous pouvez retrouver sur ohpunaises.org des informations complètes sur les punaises de lit : livret, vidéo, lien vers des permanences...



SVU



C'EST PLUS VERT

Un jeu «sérieux» sur la logistique s'invite à la conciergerie L'Essenciel

«Libérer-Dé-livrer» c'est le nom du jeu sérieux de sensibilisation sur les modes de livraison et leurs impacts sur le climat et la société. Le joueur y incarne un citoyen amené à faire des choix de consommation et de livraison. Acheter en magasin ? Se faire livrer à domicile ? En point relais ? En fonction de ses choix, il observe les résultats de ses achats afin d'apprendre de manière ludique et d'adapter ses pratiques.

Envie de jouer ? Des dates seront prochainement annoncées !



Freepik