

3 à 14

euros le m², c'est la fourchette de prix des loyers mensuels pratiqués par la SACVL. Ce chiffre montre la diversité des produits (logement social, intermédiaire, à loyer libre, haut de gamme) et des situations géographiques dans la ville. La SACVL propose une réponse quelle que soit la situation professionnelle ou personnelle. Son maître mot : assurer une mixité sociale et fonctionnelle.

90 %

des logements d'une résidence doivent être traités dans le cadre d'une opération de désinsectisation afin d'en assurer son efficacité. Or à ce jour, nous constatons que certaines résidences connaissent un taux d'accès au logement de 40 %. Saviez-vous qu'une invasion de blattes n'est en aucun cas le résultat d'un manque de propreté ? C'est la nourriture qui les attire. Une femelle pond jusqu'à 8 poches contenant chacune 40 œufs, et les larves deviennent adultes en une centaine de jours... Imaginez la suite. Pour toute information, demandez à votre gardien.

+ 64 %

C'est le taux d'augmentation du coût de débarrassage des déchets, compris dans le montant des charges locatives. De 76 198 € en 2006, le coût total est ainsi monté à 125 034 € en 2007. Afin de ne pas alourdir vos charges, n'utilisez pas votre résidence comme déchetterie.

Info : www.grandlyon.org

À LA UNE

À chacun son compteur d'eau



La facture d'eau générale partagée par tous, c'est bientôt fini pour les 6 300 logements de la SACVL. Comme pour l'électricité et le gaz, chaque locataire pourra gérer sa consommation personnelle, grâce à un compteur d'eau individuel radio relevé installé dans son logement ou sur le pallier. Et il bénéficiera aussi de nouveaux services.

► La suite en page 2

ACTIONS !

À la SACVL, on paie le mois échu

A l'heure où nombre de professionnels facturent les loyers un trimestre à l'avance, la SACVL a décidé de facturer une fois le mois écoulé, en fin de mois. Ceci pour tenir compte des pratiques de la Caisse d'Allocation Familiale.

► La suite en page 2

LA SACVL ET VOUS

Avis aux locataires

Une enquête téléphonique de satisfaction a été menée par 16 enquêteurs de l'institut des études Aviso auprès de 500 locataires, entre le 8 et le 11 octobre 2007. Présentation.

► La suite en page 4

À chacun son compteur d'eau

Le projet d'installation de nouveaux compteurs lancé en 2006 a demandé un an d'étude de faisabilité. Le protocole d'accord avec les associations de locataires représenta-

tives au niveau national a été signé le 5 septembre 2007. L'ensemble des locataires a été consulté et a choisi le nouveau mode de comptage à une très large majorité. Deux résidences, Montluc et Villette, ont été retenues pour tester la qualité du travail des entreprises choisies pour exécuter les travaux. Si les sites tests donnent satisfaction en termes de qualité, les 6 700 logements seront équipés en 2008.

Ce qui change

Avant. Dans chaque immeuble, le compteur général distribuait l'eau de la résidence et les compteurs divisionnaires reliés à celui-ci et placés dans chaque appartement ou sur le palier étaient gérés et relevés par un prestataire privé. La SACVL facturait alors tous les mois des provisions sur charges et procédait une fois par an à une régularisation : elle relevait le compteur général, comparait avec les relevés effectués par le prestataire chez chaque locataire et facturait l'écart. Un inconvénient : les appartements n'étaient pas toujours accessibles, le prestataire effectuait alors une estimation, ce qui ne permettait pas d'être tout à fait juste. D'autre part, la consommation d'eau dans les parties communes était également calculée par

différence entre le compteur général et l'ensemble des divisionnaires : ce qui pouvait ne pas correspondre exactement à l'eau des communes.

Bientôt. Comme pour l'électricité ou le gaz, le distributeur Veolia, et non plus un prestataire privé, posera un compteur relevable à distance chez le locataire, qui devient alors abonné individuel. Les provisions sur charges puis régularisations en milieu d'année n'existeront plus. Les visites chez soi non plus : le compteur permet des relevés par radio.

Le compteur général collectif devient simple compteur de contrôle sans abonnement : il sert à identifier une fuite d'eau éventuelle et donc à y remédier au plus vite. Pour mémoire, la SACVL ne refacture aujourd'hui qu'à hauteur de 10 % la consommation d'eau effectuée dans les parties communes.

Pour vous, c'est :

- une meilleure connaissance de votre consommation d'eau, donc des économies assurées,
- un accès aux évolutions technologiques en matière de comptage,
- une mensualisation possible sur la base de votre consommation.

Ascenseurs en ligne de mire

4 M d'€ seront investis en 2008 par la SACVL pour engager dans l'année les travaux de mise aux nouvelles normes de sécurité des 300 ascenseurs de son parc immobilier. La loi exigeait au départ une mise en application au 1^{er} juillet 2008 pour la première des trois tranches prévues. Celle-ci a été repoussée au 31 décembre 2010, en raison d'un débordement des professionnels. Dans la région, on estime à environ 5 000 le nombre d'ascenseurs et compteurs seulement 5 à 6 professionnels habilités à effectuer les travaux.

Rappelons qu'il s'agit avant tout de revoir ou d'installer certains équipements de sécurité portant sur 17 risques identifiés : verrouillages des portes palières, téléalarme pour les personnes bloquées, maintien à niveau des cabines... Ces travaux ne régleront pas toutes les pannes et ne protégeront pas de la mauvaise utilisation ou des actes de vandalisme.

Des accords en nombre

Pas moins de 18 accords collectifs ont été signés en 2007. Un nombre exceptionnel obtenu grâce aux concertations efficaces entre associations de locataires et la SACVL. Pour note, la signature d'un accord collectif valide le lancement de travaux d'amélioration demandant en contrepartie une augmentation des loyers, telle que le décrit la loi qui régit les relations entre propriétaire et locataires. Exemples de travaux qui sont alors programmés en 2008, suite à ces décisions prises collectivement : remplacement de fenêtres, installation d'un interphone, amélioration de la ventilation, sécurisation de garages, remplacement de portes de cave...

ACTIONS !

À la SACVL, on paie le mois échu

Les modalités de versement de l'allocation logement modifiées par la CAFAL courant 2007 n'ont pas été sans conséquence : les bénéficiaires de cette aide ont dû régler leur loyer en totalité le premier mois de la mise en place de ce nouveau dispositif. Face aux difficultés de certains locataires lors de l'application de ce changement de réglementation, la SACVL a donc décidé de revoir les modalités de paiement des

loyers pour les logements et les garages associés. Dans un souci de cohérence, tous les loyers sont ainsi dorénavant payables depuis le mois de janvier en fin de mois, une fois le mois écoulé. Cette mesure est un avantage proposé à l'ensemble des locataires, y compris ceux qui ne bénéficient pas de l'allocation logement.

“ Des modalités de paiement avantageuses ”

La SACVL poursuit l'extension de son parc. Voici la liste des immeubles acquis ces deux dernières années.

1^{er} arrondissement

55/57, montée de la grande côte (4)

2 immeubles pour un total de 23 appartements.

Sainte Marie des Terreaux

1, rue Sainte Marie des Terreaux
Immeuble de 6 étages - 7 appartements sur une surface de 695 m².

2^e arrondissement

Les Jacobins

77, place des Jacobins
Immeuble haussmannien de 5 étages sur 1 350 m².

Verdun (2)

25, cours de Verdun
42 studios, 2 restaurants et un hôtel dans le quartier de Perrache.

Quivogne (3)

24, cours Bayard et 96, rue Quivogne
Résidence composée de 2 bâtiments, 38 logements et de rez-de-chaussée d'activité.

Les Cordeliers (6)

22, quai Jean Moulin
Immeuble de 6 étages avec 2 locaux commerciaux en rez-de-chaussée, 2 locaux professionnels et 9 appartements.

Tobie Robotel (5)

11, place Tobie Robotel
Immeuble historique (escalier du XVII^{ème} siècle) de 29 logements et 4 locaux commerciaux.

Ancienne préfecture

8, rue de l'ancienne préfecture et 15, rue du port du Temple
Immeuble de 29 appartements.

4^e arrondissement

Désiré Barodet

13, rue Barodet
Immeuble de 7 logements.

Deleuvre

73/75, rue Deleuvre
Actuellement, cet immeuble regroupe bureaux et entrepôts. Un projet de modification est à l'étude.

6^e arrondissement

Le Masséna

73, rue Louis Blanc
Un bâtiment de bureaux de 11 000 m², transformable en d'autres types d'activités. Etude de programme en cours.

Parc Crillon

Boulevard des Belges
Réhabilitation en cours de 5 étages de bureaux.

7^e arrondissement

Louise Labé

52, rue des Girondins
Bâtiment de 4 étages pour 15 logements et un local commercial.

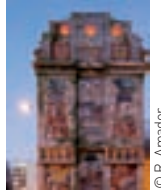
Saint Cyr au Mont d'Or

Les Ormes (1)

51, route de Lyon, Saint Cyr au Mont d'Or
Lieu atypique composé d'un parc et de 3 bâtiments.

Un espace bien inauguré

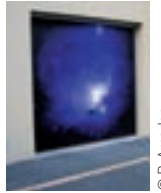
De nombreux habitants du quartier sont venus fêter l'inauguration de l'espace Diego Rivera le 4 décembre dernier, rue Georges Gouy, à Lyon 7^e. Des fresques de grande ampleur, inspirées d'œuvres majeures du célèbre peintre mexicain, ainsi qu'une place aménagée ont été dévoilées au public, en présence de Guadalupe Rivera, fille de Diego Rivera et présidente de la fondation éponyme, à l'occasion du cinquantième anniversaire de la mort de Diego Rivera. Cet espace, unique en Europe, est né suite à une collaboration étroite entre la SACVL, maître d'ouvrage du projet, et Cité Création, réalisateur des peintures murales.



© R. Amador

De l'art et des étoiles

L'œuvre réalisée par Natacha Mégard aux maisons de la Roche invite les habitants à la rêverie. Cette artiste a élaboré un espace poétique évoquant un univers cosmique. En accédant par une traboule au cœur des Maisons de la Roche, on y découvre au sol, une carte du ciel remplie d'étoiles. En fond de cour, une lunette astronomique offre un regard vers les étoiles. Les portes de garage sont également recouvertes de constellations. Cette création artistique atypique est à découvrir ou à redécouvrir au 48, quai Pierre Scize à Lyon 9^e.



© R. Amador

Bientôt à l'Antiquaille

Résidences étudiantes, logements et restaurant prendront place prochainement sur ce site unique chargé d'histoire. Les travaux de réhabilitation des bâtiments ont tous été engagés pour une livraison dans le courant de l'année 2008. Le restaurant, lui, devrait ouvrir ses portes début 2009. C'est ainsi tout un quartier qui est en train de naître.



© Architecte - BAC



Avis aux locataires

Une méthodologie

Cette enquête fait suite à celle menée en 2004. Les locataires interrogés ont été sélectionnés de manière aléatoire parmi la population logée et informés au préalable par une note publiée sur leur avis d'échéance. Pour disposer d'un échantillon représentatif du parc de logement, le cabinet a affecté des quotas selon les secteurs géographiques et l'ancienneté des locataires.

Le questionnaire avait été testé début septembre pour s'assurer de sa compréhension et du temps nécessaire, estimé à 12 minutes. Les interviews ont été menées en fin de journée, de 16h30 à 20h30.

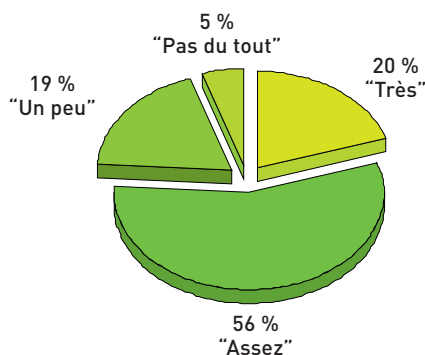
Ce que l'on peut en retenir

Toutes les composantes de la qualité de service ont été abordées.

Selon la synthèse de Marie Loire, consultante au cabinet Aviso :

- **Qualité de l'offre** : le fort taux de satisfaction (84 %) met en évidence le bon rapport qualité/prix des logements. Mais le montant des charges est un point sensible.

- **Entretien des parties communes** : 79 % étaient satisfaits lors de la dernière enquête effectuée en 2007, contre 72 % en 2004. Le taux de satisfaction traduit la qualité du nettoyage effectué dans le hall d'entrée et le local à poubelles (sauf une résidence), la qualité de l'éclairage qui sécurise les parties communes (sauf deux résidences). Mais des disparités fortes subsistent et des progrès sont encore attendus.



Satisfaits
76 %

- **Echanges avec la SACVL** : le gardien d'immeuble est perçu comme un interlocuteur privilégié de la SACVL. Le siège est essentiellement sollicité par téléphone. Des attentes sont encore fortement exprimées sur la prise en charge et le traitement de la demande, notamment les explications données. Aujourd'hui le délai de réponse est inférieur à 15 jours pour 50 % des réclamations.

- **Information** : les locataires attendent plus de contenus sur des sujets très concrets, qui traitent du quotidien et les concernent directement : quels sont les travaux à leurs charges, pourquoi tel montant de charges, comment sont entretenues les résidences... Internet pourrait devenir un moyen de communication. 51 % sont équipés, et 8 % se sont déjà connectés au site. 32 % souhaiteraient communiquer par mail. ▲

La SACVL à votre écoute

Cette enquête montre une satisfaction générale équivalente à celle de 2004. Concernant la propreté, les entretiens et travaux, la satisfaction a augmenté. Au niveau des interventions techniques, son taux atteint les 93 %. Il reste quelques points d'amélioration auxquels la SACVL veille au quotidien pour répondre du mieux possible à toutes les attentes. Parmi les points tout particulièrement visés, la communication avec les locataires. Cette lettre doit notamment y contribuer. Au sujet des délais de réponses aux réclamations, qui

peuvent paraître longs, une personne s'occupe exclusivement du traitement des courriers de locataires. Une traçabilité des courriers entrants et sortants a aussi été mise en place. Un registre est tenu tant en délais de réponses qu'en nombre. On compte par mois un peu moins d'une centaine de lettres de réclamation et demandes diverses, dont 50 % relèvent de la responsabilité de la SACVL. Nous publierons quelques réponses apportées dans les prochains numéros.

Plus d'infos

www.sacvl.fr
accueil : 04 72 77 34 34



36, quai Fulchiron / 69005 LYON
tél. : 04 72 77 34 40
ISSN : 1621-5729

Directeur de la publication : Gérard Klein

Copyright : © Christian Larue - Fotolia.com

Conception - réalisation : BeMore, BF Consultant