



À LA UNE



## Une rénovation pour un meilleur accueil !

Depuis 2020, nous souhaitons rénover et améliorer les loges des gardiens de sites. Ceci afin qu'elles soient plus fonctionnelles et agréables, mais aussi plus près de vos attentes. La SACVL a ainsi réalisé une charte de « bonne rénovation » des loges avec notamment un accès facile et clair, un mobilier

commun à tous les collaborateurs, des parties accueil et bureaux mieux différenciées ou encore une plus grande sécurisation lorsque c'est nécessaire. Une première rénovation test a eu lieu dans la loge de la résidence Dauphiné (Lyon 3<sup>e</sup>). Après quelques mois de travaux, la loge est entièrement transformée avec de nouveaux meubles et une qualité d'accueil améliorée. Pour Karima Bru, gardienne de site à la SACVL, « la séparation entre l'espace bureau et accueil va me permettre de mieux accueillir les locataires et de faciliter les échanges de proximité, sans avoir un écran entre nous ». Après cette réussite, d'autres loges seront progressivement rénovées sur le même modèle parmi les 49 que nous mettons à disposition à nos gardiens de sites. •

« La séparation entre l'espace bureau et accueil va me permettre de faciliter les échanges de proximité »



**A**u menu de ce numéro, l'accompagnement de la transition écologique du territoire à travers la rénovation énergétique des résidences, le soutien d'initiatives entrepreneuriales durables, la découverte surprenante d'une ferme urbaine bio en lieu et place d'un ancien parking, ou encore le portrait d'une femme indispensable au vivre ensemble... Autant de sujets qui animent la SACVL pour participer à la qualité de notre ville, à sa détermination vers la solidarité, la sobriété énergétique et les services aux usagers. Car plus qu'un

« La SACVL est au service du vivant : une entreprise qui œuvre à l'épanouissement de ses locataires et de ses salariés »

opérateur immobilier, c'est véritablement un acteur engagé pour Lyon et ses habitants. Un partenaire de la collectivité pour accompagner les résidents et les entreprises dans leurs projets. Pour prendre soin de tous. Je vous invite à découvrir cette nouvelle formule de votre SACVL Infos, à faire un tour dans la loge rénover de Karima, passer par les jardins partagés de la résidence Chapas ou mieux connaître les modalités de vos réclamations. Je vous souhaite un bel été dans vos résidences, commerces et autres lieux dont la SACVL s'attache à prendre soin. •

^  
**Raphaël Michaud**  
Président de la SACVL



# Défi réussi pour les maisons de l'Odéon

Dans le quartier historique de l'Antiquaille (Lyon 5<sup>e</sup>), neuf maisons sont en train de voir le jour, à proximité de l'hôtel Villa Maïa. Elles font écho au passé antique et répondent à des défis importants d'architecture et d'environnement. Après des fouilles archéologiques, la construction a dû faire avec les contraintes du funiculaire, des « arêtes de poisson » en sous-sol et d'un site à haute valeur patrimoniale. Les 9 maisons disposent toutes d'un grand espace extérieur (terrasses et/ou jardins), un fait rare en plein cœur de Lyon ! Autre défi relevé par les équipes de la SACVL et les architectes : réaliser

des logements particulièrement vertueux pour l'environnement et confortables pour les habitants, en été comme en hiver. C'est notamment le cas grâce à une isolation haute performance, l'utilisation de matériaux bio-sourcés, la chaleur du sous-sol récupérée pour le chauffage et des panneaux photovoltaïques pour parvenir à l'auto-consommation. Petit bonus : les maisons ont d'ailleurs obtenu le label Effinergie+. Livraison prévue à la fin de l'été pour ces logements qui ont permis à la SACVL d'expérimenter certaines méthodes de construction, en vue de futurs projets. •

## TROP FORTS

### LES ENTREPRISES EN 2 MOTS :

— **Only Vert**, créée par 3 jeunes étudiants lyonnais, est spécialisée dans les solutions digitales pour aider les entreprises et collectivités à gérer le tri des déchets.



— **Safe Ear** est une Start up lyonnaise qui réalise des oreillettes connectées. Objectif : faciliter les échanges dans le milieu industriel et le BTP, tout en protégeant l'audition des ouvriers. •



## 2 nouvelles pousses s'installent à La Duchère

« Depuis mars 2021, deux nouvelles entreprises se sont installées dans l'immeuble Lyon Ouest, propriété de la SACVL. Situé au 100 rue des Fougères (Lyon 9<sup>e</sup>), il permet régulièrement de faire grandir des start up. Only Vert et Safe Ear, deux entreprises innovantes et durables viennent ici chercher un cadre propice à leurs activités et un loyer à coût abordable. Elles partagent d'ailleurs 70 m<sup>2</sup> de bureaux »

^  
**Marine Gutton**  
Responsable immobilier d'entreprises à la SACVL

**73 000 m<sup>2</sup>**  
de patrimoine tertiaire pour la SACVL à Lyon soit 385 entreprises accueillies



# La résidence « Plateau Sud », modèle de rénovation

1 9 3 4



Fin 2020, la SACVL a terminé deux ans de travaux de rénovation énergétique pour la résidence « Plateau sud », à la Duchère (Lyon 9<sup>e</sup>). C'est un engagement important pour améliorer le confort de vie et permettre des économies d'énergie à plus de 1300 de nos locataires. L'isolation a été entièrement refaite, ainsi que l'étanchéité des fenêtres. À l'intérieur, les habitants sont désormais raccordés au réseau de chaleur urbain de la Duchère pour leur eau chaude. Ils l'étaient déjà pour le chauffage. Un gain économique et durable, car la chaufferie fonctionne à 75 % grâce au bois. Tous nos locataires de la résidence disposent désormais également d'une ventilation naturelle assistée. L'objectif ? Mieux réguler la température des logements, notamment au printemps et à l'automne. •



2 0 2 0

« **Les premiers retours d'expérience de nos locataires sont très positifs ! Sur le confort bien sûr mais également sur le changement d'image de la résidence. La rénovation a en effet beaucoup changé l'esthétique du bâtiment et nous avons conçu des halls d'entrée plus chaleureux. Un vrai plus au quotidien** »

**Alicia Bacquet**  
Chef de projet à la SACVL

CHIFFRES CLÉS

308

logements et 17 étages,  
dans la résidence  
rénovée

1300

locataires, voir plus,  
concernés par les  
rénovations

1

certification Effnergie  
BBC rénovation, en cours  
d'obtention

F à C

c'est l'évolution de  
l'étiquette énergétique,  
suite aux travaux



## Une ferme urbaine en sous-sol, c'est possible !

Au 85 de l'avenue Paul Santy (Lyon 8<sup>e</sup>), l'ancien parking souterrain de la résidence Le Comtois est fermé depuis plusieurs années. Il va bientôt reprendre vie grâce à une ferme alimentaire bio. Notre objectif est de valoriser des espaces inutilisés et de ramener des cultures alimentaires, au plus près des habitants. Au menu de ce « jardin souterrain » : champignons, endives et micro-pousses. Pour réaliser ce projet, nous sommes accompagnés par Cycloponics, un spécialiste de la ferme urbaine souterraine, qui a déjà testé, avec succès, le concept à Paris. Travaux prévus jusqu'à fin juillet pour de premières pousses à l'automne. •

## ÉVÉNEMENTS



### Le jardin Chapas s'anime tous les jeudis !

C'est inédit : un jardin partagé géré par des étudiants et ouvert à tous les habitants d'une résidence. Ça se passe à La Duchère, rue du Doyen Georges Chapas (Lyon 9<sup>e</sup>). En collaboration avec l'association AFEV et le Crous, nous avons mis à disposition 4 logements en colocation pour environ 12 étudiants ayant des difficultés à se loger. En échange, tous s'engagent à entretenir, arroser et cultiver un jardin au pied de l'immeuble. Cet espace de près de 1000 m<sup>2</sup>, dont 350 m<sup>2</sup> de jardin, était délaissé auparavant et revit ainsi avec de premières pousses déjà visibles de légumes, fruits et herbes aromatiques. Pour aider les étudiants à réaliser le jardin, la SACVL a sollicité Aiden, qui cultive notamment la grande ferme de l'Abbé Rozier. •



**Pendant tous les jeudis de l'été,  
le jardin Chapas va accueillir  
des ateliers sur la cuisine, sur  
les produits agricoles, l'apiculture  
et des événements pour tous.**

# Gardiennne de site, l'interlocuteur n°1 du service aux locataires

Depuis plus de 10 ans, Karima Bru est gardienne de sites pour 519 logements répartis dans 9 résidences des 3<sup>e</sup>, 7<sup>e</sup> et 8<sup>e</sup> arrondissements de Lyon. Parmi ses missions quotidiennes, il y a bien sûr l'écoute puis le suivi des réclamations, la gestion de dossiers mais aussi une présence importante sur site pour vérifier les résidences ou remettre les clés des logements aux nouveaux arrivants.

## Quelle est votre journée type ?

**K. B. :** Il n'y en a pas... et c'est aussi ce que j'aime : chaque jour réserve son lot de surprises et de choses à résoudre. Je suis présente dans ma loge de 7 h à 12 h, puis de 14 h à 16 h, pour suivre les dossiers et accueillir les locataires, ou répondre à leurs sollicitations par mail ou téléphone.



En passant chaque semaine dans l'ensemble des résidences, je m'assure aussi que tout fonctionne côté électricité, chauffage, propreté et j'anticipe certaines demandes afin de mieux entretenir les immeubles. Car ces espaces, ce sont aussi les lieux de vies de nos locataires.

## Qu'est ce qui vous donne le plus de satisfaction dans votre quotidien ?

**K. B. :** Avant tout le plaisir de travailler et d'échanger avec beaucoup de monde. Il y a un lien qui se crée avec les locataires et leurs proches. Mais, je travaille aussi beaucoup en équipe avec les autres directions de la SACVL, avec les gardiens de sites et l'ensemble des entreprises extérieures qui interviennent. La diversité de mon métier me plaît particulièrement entre aspects techniques et administratifs, que ce soit pour les parties privées ou communes des immeubles. En un mot, on ne s'ennuie jamais et c'est tant mieux.

## Vous avez donc un rôle majeur dans le lien entre les locataires ?

**K. B. :** Oui et même dans sa construction parfois ! Au-delà de mes missions quotidiennes, j'interviens aussi régulièrement pour apaiser des tensions ou solutionner des nuisances. Je le fais avec un maître mot : la pédagogie pour inciter les voisins à se parler, c'est très souvent suffisant pour résoudre un problème ! •

## À SAVOIR

### Retours sur votre satisfaction

# 86,1%

des 780 locataires interrogés se déclarent globalement satisfaits de la SACVL en 2020

# 100%

des logements loués ont été contrôlés comme conformes au niveau de la propreté

# 9/10

courriers de réclamation ont donné lieu à une réponse dans le délai imparti, et la SACVL s'engage à renforcer ses équipes en charge des dossiers



## Des médiateurs à votre service

Changement de médiateurs ! C'est désormais une nouvelle équipe de médiateurs qui est à votre service : l'Association des Médiateurs Européens.

### > La médiation qu'est-ce que c'est ?

C'est un service que nous proposons pour résoudre un litige simplement quand tous les recours internes sont épuisés. Cette médiation concerne certains malentendus ou désaccords : contestation des loyers ou des charges, demandes de travaux ou même entretien des espaces communs. Cette conciliation est libre, accessible et gratuite. Pas d'inquiétude, les deux parties peuvent à tout moment se retirer du processus.

### > Qui peut saisir le médiateur ?

- Un locataire d'un bail d'habitation
- Une association de locataires
- Un accédant

### > Comment accéder au service ?

Vous déposez votre demande de médiation en ligne sur

[www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

ou vous pouvez adresser un courrier par voie postale à l'adresse suivante : **AME CONSO, 11 place Dauphiné - 75001 Paris**

### > Comment ça marche ?

Le médiateur étudie la recevabilité de votre demande et formule une réponse 3 semaines après la réception de votre dossier. Si votre demande n'est pas recevable, vous recevez un courrier vous informant du rejet de votre demande. Attention, ce service est disponible lorsque vous avez déjà effectué vos demandes par écrit.

Si la demande est recevable, le médiateur vous en informe et nous notifie votre demande. Il a ensuite 90 jours pour proposer des recommandations que les parties sont libres de suivre ou non. Si l'accord est trouvé, le médiateur rédige un accord de médiation et le fait signer aux deux parties. À l'inverse, si aucun accord n'est trouvé, il rédige un constat d'échec et le fait signer aux deux parties. •