

# CHARTRE D'ACCUEIL CLIENT

La qualité de l'accueil dépend de nous. Elle dépend aussi de vous.

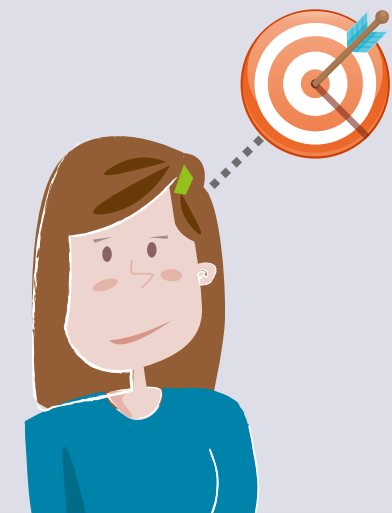
## LA SDH S'ENGAGE...



À VOUS RÉSERVER  
UN ACCUEIL AIMABLE  
ET RESPECTUEUX.



À RESPECTER  
LA CONFIDENTIALITÉ DES  
INFORMATIONS FOURNIES.



À VOUS APPORTER  
DES RÉPONSES CLAIRES  
ET PRÉCISES.



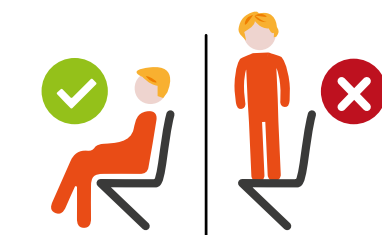
À VOUS PROPOSER  
UN RENDEZ-VOUS AVEC UN  
INTERLOCUTEUR DE LA SDH,  
SI L'ON NE PEUT RÉPONDRE  
IMMÉDIATEMENT À VOTRE  
DEMANDE.

**OU**  
À VOUS DONNER UNE  
RÉPONSE DANS LES 72 H  
PAR LE SERVICE CONCERNÉ.

## VOUS VOUS ENGAGEZ...



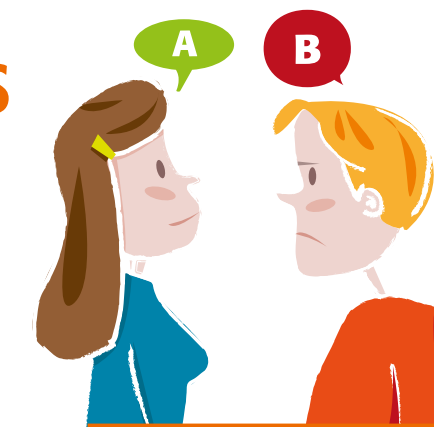
À VOUS ADRESSER AVEC  
POLITESSE ET RESPECT  
AU PERSONNEL DE LA SDH.



À RESPECTER LES LOCAUX  
ET LES ÉQUIPEMENTS  
MIS À VOTRE DISPOSITION.



À RESPECTER LES HORAIRES  
D'OUVERTURE,  
LES DATES ET HEURES  
DE RENDEZ-VOUS.



À ACCEPTER LES RÉPONSES  
APPORTÉES PAR LA SDH,  
MÊME SI ELLES NE VONT  
PAS DANS VOTRE SENS.

**Les injures, menaces ou agressions en direction du personnel de la SDH donnent lieu systématiquement à un dépôt de plainte et des poursuites judiciaires.**

**CONTACTEZ-NOUS sur notre site : [www.sdh.fr](http://www.sdh.fr)**

L'espace locataires vous permet de déposer directement vos demandes et réclamations administratives ou techniques et de suivre leur traitement.