



Les engagements DE LA SDH

Votre satisfaction : notre priorité

Les 5 engagements de cette charte garantissent la qualité de nos services. Ils engagent la SDH et l'ensemble de son personnel.

Engagement #01



Un logement propre et en bon état de fonctionnement

Lors de votre entrée dans le logement :

- Nous nous sommes assurés de sa propreté.
- Nous l'avons équipé d'ampoules basse consommation dans chacune des pièces de vie.
- Nous avons vérifié la mise en sécurité des installations électriques.
- Nous avons contrôlé la robinetterie et les joints en silicone.

Engagement #02



Un service de qualité 7j/7

- Nous sommes à votre écoute et à votre service du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h au 04 76 68 39 39.
- Nous organisons un contrôle adapté des prestations effectuées par nos fournisseurs de service (nettoyage parties communes, intervention sous contrat).
- Nous remédions aux difficultés techniques urgentes que vous rencontrez dans votre logement ou dans les parties communes de votre immeuble 7jours/7*.
- Nos équipes sont disponibles sur rendez-vous pour un entretien personnalisé pour vous conseiller et vous accompagner.

* N° D'ASTREINTE : 04 76 68 39 00 en dehors de nos heures d'ouverture.

Engagement #03



Des réponses à vos demandes dans des délais précis

- Nous vous informons sous 3 jours des éventuels délais d'intervention pour traiter votre réclamation réceptionnée en accueil physique ou téléphonique.
- Nous répondons à tous vos courriers et courriels dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à réception dans nos locaux (hors échanges contentieux).
- Nous vous fixons RDV avec un professionnel de la SDH pour toute demande technique complexe.

Engagement #04



Maîtriser votre budget et préserver l'environnement

- Nous avons équipé les logements neufs d'ampoules basse consommation et d'équipements sanitaires hydro-économiques.
- Nous vous accompagnons dans l'appropriation des équipements de votre logement.
- Nous surveillons l'évolution de vos charges locatives et vous proposons un suivi personnalisé si nécessaire.
- Nous organisons des actions de sensibilisation collectives, en lien avec les associations de locataires, pour promouvoir les gestes éco-citoyens.

Engagement #05

À votre écoute pour améliorer la qualité de nos services



Nous réalisons des enquêtes de satisfaction :

- après votre arrivée dans votre logement;
- après la réalisation de travaux de réhabilitation;
- tous les trois ans, par un cabinet spécialisé, auprès d'un échantillon représentatif de locataires.

Nous vous communiquons les résultats de l'enquête annuelle ainsi que les plans d'actions d'amélioration mis en oeuvre.