expression

CLCV - Consommation, Logement et Cadre de Vie

04 76 22 06 38 - isere@clcv.org

Retrouvez les actualités de notre réseau départemental sur le net !

La CLCV Isère a été créée en 1978 et vous accompagne au quotidien afin de faire valoir vos droits, avec une centaine de collectifs d'habitants en Isère.

RDV sur www.clcv-isere.org : vous trouverez tous les éléments pratiques sur notre association et nos actions mais également des informations sur vos droits, devoirs, démarches dans votre vie quotidienne. Vous pouvez aussi nous contacter tous les après-midi sauf le mercredi par téléphone.

Sachez que nous recherchons des bénévoles pour faire vivre notre réseau et mieux vous défendre. N'hésitez pas à nous contacter pour en savoir plus !

Ensemble et unis, nous avons du pouvoir, il ne tient qu'à vous de le vouloir ! Rejoignez-nous !

CNL - Confédération Nationale du Logement

04 76 46 30 94 - Lacnl38@wanadoo.fr

Tous unis contre la barbarie

La CNL partage la douleur des familles et des proches des victimes des massacres commis le 13 novembre à Paris. Elle leur témoigne sa solidarité et sa compassion. Nous poursuivrons notre travail de solidarité, de tolérance, d'éducation populaire, de rassemblement de tous, pour toutes les résidences.

Face à ce drame, nous ne pouvons pas admettre une quelconque récupération politique des partis qui prônent l'amalgame. Face au terrorisme, face à la peur, et à la violence, nous devons nous concentrer sur l'unité. La liberté et la solidarité des peuples sont un droit inaliénable de la démocratie, du respect de l'autre et de sa différence. Nous restons unis dans une même devise : liberté, égalité, fraternité et solidarité !

Indecosa CGT

09 65 16 96 16 – contact@indecosacgtisere.fr

Améliorer les rapports entre bailleur et locataires

Le mouvement Hlm s'est fortement engagé dans le développement de la qualité de service aux habitants. Les organismes redoublent d'efforts sur le service de base : accueil, propreté, relation clientèle, maintenance des équipements.

L'amélioration du service rendu repose aussi sur l'information, sur l'adaptation aux besoins et aux possibilités des locataires, sur leur accompagnement en cas de changement de situation, sur la maîtrise des charges.

Pour plus d'information contacter notre administrateur, nos amicales ou notre association qui assure des permanences journalières dans ses locaux.

Quelle que soit la nature des problèmes de votre résidence INDECOSA-CGT vous informe, vous conseille, vous représente.

à vendre

Appartements

CHAMP PRES FROGES (T3)
CHASSE SUR RHONE (T3-T4)
ECHIROLLES (T3)
GRENOBLE (T5)
LA MURE (T3)
ST PIERRE D'ALLEVARD (T3-T4)

Terrains

ST MARTIN DE LA CLUZE

Contact

Patrick Bordet • Tél. : 04 76 68 39 92 • Mobile : 06 85 54 35 17

Retrouvez toutes nos offres sur www.sdh.fr

Un seul numéro pour nous joindre 04 76 68 39 39

En cas d'urgence, 24 h / 24, 0 820 820 629

(numéro non surtaxé)

Habitat n° 45 – décembre 2015 • Société Dauphinoise pour l'Habitat • 34, avenue Grugliasco • BP 128 • 38431 Échirolles Cedex • Tél. 04 76 68 39 39 • www.sdh.fr • Directeur de la publication : Frédéric Rolland • Réalisation : Communication SDH • Conception : Elodie Guivarc'h • Mise en page : FX Com'Unik • Photos et illustrations : SDH, Fotolia, Shutterstock • Impression : FX Com'Unik, sur papier aux normes PEFC.

Société Dauphinoise pour l'Habitat

HABITAT

Lettre d'information des locataires N°45

Décembre 2015

dossier

VOTRE SATISFACTION : notre priorité

VOTRE SATISFACTION : NOTRE PRIORITÉ

La recherche constante de votre satisfaction est une priorité pour la SDH. C'est elle qui nous conduit à améliorer sans cesse la qualité de nos logements et de nos prestations.

Découvrez ci-dessous les 5 engagements de service de la SDH ainsi que la charte d'accueil Client.

En respectant tous nos engagements, nous contribuons ensemble à améliorer la qualité de votre accueil et de notre service.

Les 5 engagements de service de la SDH

Engagement #01
Un logement propre et en bon état de fonctionnement

Engagement #02
Un service de qualité 7j/7

Engagement #03
Des réponses à vos demandes dans des délais précis

Engagement #04
Maîtriser votre budget et préserver l'environnement

Engagement #05
À votre écoute pour améliorer la qualité de nos services

➔ Téléchargez la charte d'engagements de service sur **www.sdh.fr**

Relation Client : des règles pour bien s'entendre

CHARTE 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.

CONTACTEZ-NOUS sur : www.sdh.fr | L'espace locataires vous permet de déposer directement vos demandes et réclamations administratives ou techniques et de suivre leur traitement.

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.

© E. Guivarch