

Votre satisfaction constitue une priorité pour nous

La recherche constante de votre satisfaction est une priorité pour la Société Dauphinoise pour l'Habitat (SDH). C'est elle qui nous conduit à améliorer sans cesse la qualité de nos logements et de nos prestations. Les 8 engagements de cette Charte garantissent la qualité de nos services. Ils engagent la SDH et l'ensemble de son personnel.



Engagement n°1

▶ A votre arrivée, nous vous remettons un logement propre et en bon état de fonctionnement

- Nous nous sommes assurés du bon état de propreté de votre logement.
- Nous avons vérifié sa conformité électrique.
- Nous avons équipé d'ampoules les points lumineux des pièces de vie.
- Nous avons contrôlé la robinetterie et les joints en silicone.



Engagement n°2

▶ Nous vous assurons un service de proximité

- Notre Service Relations Clientèle est à votre écoute et à votre service du lundi au vendredi de 8h30 h à 12h et de 13h30 à 17 h. 04 76 68 39 39.
- Notre personnel de proximité (le Chargé de secteur et/ou le gardien) effectue des contrôles réguliers de votre résidence pour s'assurer du bon fonctionnement des équipements techniques (ascenseurs, éclairage, ...).
- Vous pouvez rencontrer le personnel de la SDH durant les horaires d'ouverture des permanences de proximité*.
- Les Conseillères en économie sociale et familiale de la SDH vous aident à résoudre les difficultés sociales liées au logement.
- En cas de trouble de voisinage, vous trouvez un appui auprès de votre Chargé de secteur qui pourra, si nécessaire, saisir le Chargé de médiation de la SDH.
- Les coordonnées de vos interlocuteurs SDH et des entreprises sous contrat (chaudière, VMC...) vous sont communiquées dans le « Mémo Pratique » affiché dans votre montée.
- Vous êtes informés par Flash Info de toutes les interventions techniques significatives concernant votre lieu d'habitation.

* adresses et horaires des permanences de proximité disponibles sur www.sdh.fr



Engagement n°3

► 24h/24, vous pouvez contacter notre service d'astreinte

- En dehors des heures d'ouverture, notre service d'astreinte prend en charge vos problèmes techniques urgents 7j/7 :
 - Problèmes survenant dans votre logement (exemple : fuite ou refoulement d'eau important),
 - Problème sur le chauffage collectif,
 - Problème de fonctionnement des ascenseurs,
 - Problème d'ouverture et fermeture des portes automatiques de garage,
 - Problème d'écoulement de canalisation.

N° INDIGO 0 820 820 629 [0,118 euros TTC/min à partir d'un poste fixe].



Engagement n°4

► Nous vous aidons à maîtriser vos charges et à protéger l'environnement

- Notre personnel de proximité vous forme aux gestes éco-citoyens et à la bonne utilisation des équipements de votre logement (cet engagement concerne uniquement les livraisons de groupes neufs et les programmes de réhabilitation).
- Tous les logements neufs sont équipés d'ampoules basse consommation (points lumineux), de « mousseurs hydroéconomiques » (robinets) et d'économiseurs d'eau (chasse d'eau).
- Nous surveillons l'évolution de vos charges locatives et nous vous proposons un suivi personnalisé en cas de dépassement de plus de 100 euros par rapport à vos provisions sur charges.
- A votre demande, nous nous rendons à votre domicile pour vous expliquer le bon fonctionnement des équipements.
- Périodiquement, nous organisons des actions de sensibilisation collectives, en lien avec les associations de locataires, pour promouvoir les gestes éco-citoyens.



Engagement n°5

► Nous assurons la propreté des parties communes

- Nous nous assurons de la bonne exécution des prestations de nettoyage en effectuant des contrôles réguliers sur site.
- Nous proposons aux représentants des associations de locataires et aux « locataires référents » de participer aux contrôles de nettoyage effectués par les Chargés de secteur.
- Nous veillons à ce que les plannings d'intervention de nettoyage soient systématiquement affichés dans les halls d'entrée.



Engagement n°6

► Nous répondons à vos demandes et réclamations dans des délais précis

- Pour toutes vos demandes et réclamations téléphoniques, nous vous apportons immédiatement ou au plus tard dans les 3 jours, des éléments de réponses précis sur les délais d'intervention ainsi que le nom et les coordonnées de vos interlocuteurs.
- Vous pouvez solliciter l'intervention d'un Chargé de secteur pour toute demande technique nécessitant une prise en charge immédiate.
- Nous répondons à tous vos courriers et courriels dans un délai maximum de 15 jours ouvrés (à réception dans nos locaux - hors échanges contentieux).



Engagement n°7

► Nous sommes à votre écoute pour améliorer la qualité de nos services

- Pour améliorer et renforcer votre satisfaction, nous réalisons des enquêtes de satisfaction :
 - 1 enquête nominative après votre arrivée dans votre logement
 - 1 enquête nominative après la réalisation de travaux de réhabilitation ou d'amélioration.
 - 1 enquête de satisfaction annuelle réalisée 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 œuvre.
- Si vous nous faites part d'une insatisfaction dans l'enquête nominative, nous vous proposons un rendez-vous avec votre Chargé de secteur.



Engagement n°8

► Un départ sans surprise

- Nous vous proposons systématiquement une « visite conseil » avec votre Chargé de secteur pour évaluer le bon état d'entretien de votre logement et estimer le coût des éventuelles réparations pouvant être à votre charge.

