

EXPRESSION

CLCV - Consommation, Logement et Cadre de Vie

Non à la casse de notre solidarité

Depuis le 15 mars de nombreuses familles peuvent être expulsées de leur logement, malgré les affichages : la loi DALO, par exemple, n'est qu'un changement des règles de priorité dans les files d'attente faute de logements abordables... Dans un contexte de crise sans précédent, aucune réponse crédible n'est proposée. Faut-il sauver les banques plutôt qu'offrir à tous la possibilité de se loger ? Les sommes qui manquent au logement HLM vont vers le locatif privé des « investisseurs », privilégiant les plus riches au détriment de celles et ceux qui ont besoin de la solidarité nationale pour vivre décemment. Élevons nos voix contre cette injustice ! La solidarité doit rester le ciment de notre cohésion sociale, et le logement HLM en est le symbole. Défendons-le ensemble, rejoignez la CLCV !

04 76 22 06 38 - isere@clcv.org

CNL - Confédération Nationale du Logement

Un habitat bien géré : une qualité de vie au quotidien !

Se sentir bien dans son logement, dans son quartier est un facteur essentiel de la qualité de vie et du bien vivre ensemble. Les associations de locataires CNL se mobilisent au quotidien pour favoriser cette qualité de vie et réaffirmer leurs droits : - la propreté des parties communes : la CNL demande un contrôle renforcé des entreprises en charge de l'entretien. Le service rendu est trop souvent insatisfaisant alors qu'il est un des postes de dépenses le plus élevé parmi les charges locatives, - l'entretien des ascenseurs : les pannes à répétitions des ascenseurs et les délais d'attente pour les réparations sont insupportables et pénalisent durement les ménages les plus fragilisés, - la relation de proximité avec la SDH (réactivité, présence sur le site...) : la CNL défend la présence des gardiens dans les quartiers favorisant la bonne tenue des immeubles et le lien social.

La CNL s'engage auprès des habitants dans la mise en place de démarches de gestion urbaine et sociale de proximité pour améliorer les conditions de vie quotidienne, la sécurité et l'environnement.

04 76 46 30 94 - lacnl38@wanadoo.fr

CSF - Confédération Syndicale des Familles

Quel suivi de la SDH ?

La CSF se réjouit de la volonté de la SDH d'améliorer ses services. Mais ce travail ne doit pas faire oublier les difficultés quotidiennes. Les locataires alertent en permanence la SDH de l'absence d'intervention de leurs prestataires, à quand un réel suivi des contrats et des missions ? La SDH répond : contrôle des prestataires, dispositif de proximité, écoute et communication. Les locataires n'auraient donc plus à harceler le bailleur pour que le prestataire intervienne, une excellente nouvelle ! La CSF vous encourage à rester vigilants quant aux engagements de suivi de la SDH, car vous êtes les premières victimes de ce manque de professionnalisme de leurs prestataires. C'est par l'action collective que les locataires seront mieux entendus et considérés ! Pour vous accompagner et vous défendre la CSF est là !

04 76 44 57 71 - csf38.logement@wanadoo.fr

Un habitat pour tous



CHARTRE D'ENGAGEMENTS DE SERVICES

- 1/ A votre arrivée, nous vous remettons un logement propre et en bon état de fonctionnement.
- 2/ Nous vous assurons un service de proximité.
- 3/ 24h/24, vous pouvez contacter notre service d'astreinte n° Indigo 0 820 820 629*.
- 4/ Nous vous aidons à maîtriser vos charges et à protéger l'environnement.
- 5/ Nous assurons la propreté des parties communes.
- 6/ Nous répondons à vos demandes et réclamations dans des délais précis.
- 7/ Nous sommes à votre écoute pour améliorer la qualité de nos services.

Le détail de la charte de service sur www.sdh.fr

SDH (siège social)

34, avenue de Grugliasco
BP 128 - 38431 Echirolles Cedex
Accueil du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h

Dans le nord du département : Agence SDH
5/7, allée Henri Michaux - 38090 Villefontaine

Un seul numéro pour nous joindre

04 76 68 39 39

*En cas d'urgence, 24h/24,
0 820 820 629 (0,118 € TTC /min)

www.sdh.fr



DOSSIER : Enquête de satisfaction 2010 : Les résultats



Un habitat pour tous

DOSSIER

Enquête de satisfaction 2010 : Résultats et pistes d'amélioration

Vous écoutez pour mieux vous satisfaire

Dans le cadre de sa démarche qualité, la SDH réalise chaque année une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de locataires. Cette étude a été effectuée par téléphone auprès de 1000 clients par la société AVISO du 8 au 12 février 2010. Vous trouverez ci-dessous les principaux enseignements de cette enquête : les points de satisfaction comme les pistes d'amélioration. Merci à tous ceux qui ont participé à cette évaluation.



Les points de satisfaction

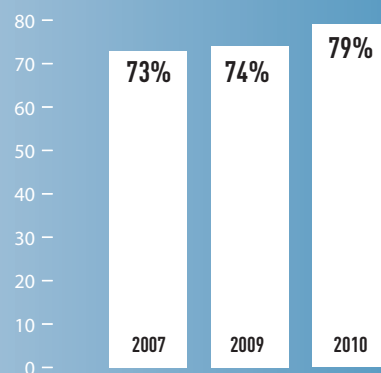
➤ **79 % des locataires se déclarent satisfaits de la SDH.**

➤ **85 % des locataires sont satisfaits du logement qu'ils occupent.**

➤ **80 % des locataires sont satisfaits de leurs échanges avec la SDH (75,5 % en 2009).**

➤ **83,5 % sont prêts à recommander la SDH à un ami ou une connaissance.**

Évolution de la satisfaction globale



Les 3 pistes d'amélioration prioritaires de la SDH pour 2010

- Améliorer la propreté des parties communes (65 % de satisfaction contre 63 % en 2009).
- Améliorer le traitement des réclamations techniques concernant les logements (61 % de satisfaction contre 54 % en 2009).
- Améliorer la qualité de la gestion de proximité et de l'accueil des locataires (61 % des locataires sont satisfaits de leur dernière visite au siège social, en agence ou en permanences, contre 57 % en 2009).

Chacun de ces points va se traduire prochainement par des plans d'actions concrets qui seront déployés sur l'ensemble du patrimoine de la SDH.



66 % des locataires de la SDH disposent d'un accès à internet.

30 % d'entre eux se déclarent prêts à utiliser internet dans leurs relations avec la SDH.