

**TOUJOURS MIEUX
VOUS SATISFAIRE
AU QUOTIDIEN**



Nos engagements de services

Labellisée LIVIA®, la SDH réaffirme sa volonté de renforcer la qualité de la relation et des services qui vous sont proposés au quotidien. Cette démarche d'amélioration continue, régulièrement audité par un organisme externe, a pour objectif d'accroître votre satisfaction, en répondant à la diversité de vos attentes et besoins tout au long de votre parcours à la SDH, depuis l'entrée dans votre logement jusqu'à votre éventuel départ.



NOUS NOUS ENGAGEONS



Pour réussir l'entrée dans votre logement

- Nous nous sommes assurés de la propreté de votre logement avant votre arrivée.
- Nous avons équipé les points lumineux de votre logement d'ampoules basse consommation ou LED.
- Nous vous accompagnons pour déposer votre dossier de demande d'aide au logement et activer votre "espace locataire SDH" en ligne.



Pour vous accompagner et faciliter votre relation avec la SDH

- Nous veillons à être disponibles et réactifs chaque fois que vous nous contactez.
- Nous mettons à votre disposition de nombreux moyens pour faciliter la communication et le suivi du traitement de vos demandes : équipes de proximité, accueils sur sites, application « SDH et moi », extranet locataire, email, téléphone, courrier.
- Nous vous aidons, en toute confidentialité, à trouver des solutions personnalisées en cas de difficultés sociales, économiques ou familiales grâce à une équipe dédiée.
- Nous vous conseillons et vous accompagnons en cas de troubles de voisinage grâce à une équipe dédiée.



Pour une bonne réalisation des interventions dans votre résidence

- Nous prenons en charge vos demandes d'interventions techniques 7/7 jours dans un délai de 3 jours maximum et sans délai en cas d'urgence.
- Nous vous informons par avance des travaux programmés dans votre résidence et nous veillons à limiter les nuisances des chantiers.
- Nous limitons le nombre de vos interlocuteurs afin de vous transmettre l'information attendue dès votre premier contact avec nos services.



Pour accompagner votre parcours résidentiel

- Nous portons une attention particulière aux seniors (logements adaptés, visite annuelle, détection des situations à risques...).
- Nous accompagnons et sécurisons les accédants à la propriété tout au long de la démarche d'achat d'un logement à la SDH.
- Nous mettons à votre disposition les offres de logement disponibles à la location directe et à l'accession sociale sur nos sites internet.



Pour des logements économes en énergie, respectueux de l'environnement et de la biodiversité

- Nous vous sensibilisons régulièrement aux éco-gestes pour vous aider à réduire vos consommations et préserver la planète.
- Nos chantiers de construction répondent à une charte visant à réduire les impacts environnementaux et à préserver la biodiversité.



Pour aller plus loin...

Retrouvez le détail de nos engagements Livia® sur notre site internet :

www.sdh.fr

Le futur compte sur nous

SDH

Groupe ActionLogement

Société Dauphinoise pour l'Habitat
34, avenue Grugliasco • BP 128 • 38431 Échirolles Cedex
Tél. 04 76 68 39 39 • www.sdh.fr