

AIN

11 rue Brillat Savarin
01000 BOURG EN BRESSE
Tél. 04 74 21 02 01



« Les Services d'amélioration et
d'adaptation de l'habitat à finalité sociale
et d'insertion par le logement »

SOLIHA AIN - Certificat n°9035

LES 20 ENGAGEMENTS

Les 10 engagements Qualicert pour les demandeurs que nous accompagnons dans leur projet - L'Association s'engage à :

1. Offrir le choix au demandeur d'un contact dans nos locaux ou d'un accueil téléphonique ou d'une communication électronique.
2. Apporter au demandeur une réponse adaptée quel que soient sa situation ou son état de santé.
3. Formaliser avec le demandeur notre cadre d'intervention
4. Valider avec le demandeur l'adéquation entre sa demande et son besoin.
5. Informer régulièrement le demandeur et l'associer à toutes les étapes de son projet.
6. Signaler tout danger ou risque observé lors de la visite technique du logement du demandeur par un technicien.
7. Donner au demandeur un avis sur son projet technique au regard de sa propre situation et sur la faisabilité financière.
8. Respecter les règles de confidentialité, de secret professionnel et le droit à l'accès à l'information.
9. Enregistrer et traiter les réclamations dans les plus brefs délais.
10. Coordonner nos différents services autour du projet du demandeur

Les 10 engagements Qualicert vis-à-vis de ses partenaires/commanditaires/financeurs - L'Association s'engage à :

11. Améliorer la qualité de nos prestations par des enquêtes auprès de nos demandeurs, de nos collaborateurs et de nos partenaires/commanditaires/financeurs.
12. Agir en transparence dans l'application des cadres contractuels.
13. Nommer un référent et/ou un responsable de mission auprès des services de nos partenaires / commanditaires/financeurs ainsi qu'un référent en charge du projet du demandeur / bénéficiaire non demandeur.
14. Nous appuyer sur les forces du réseau pour proposer des pratiques harmonisées aux échelles national et (inter)régional.
15. Recourir à des collaborateurs connaissant leurs missions et celles de l'association.
16. Recourir aux compétences de collaborateurs formés et informés dans un souci constant d'amélioration
17. S'engager dans une démarche de responsabilisation sociale des entreprises (RSE).
18. Nouer et entretenir des partenariats à l'échelon territorial, en vue d'apporter un service complet.
19. Diffuser à nos partenaires/commanditaires/financeurs un bilan annuel des retours et mesures de satisfaction dans le cadre de la démarche qualité.
20. Informer nos partenaires/commanditaires/financeurs de l'évolution de notre démarche qualité.

Le référentiel de certification de services peut être obtenu ou consulté auprès de SGS-ICS – 29 avenue Aristide Briand 94111 ARCUEIL cedex – www.qualicert.fr