

LA CERTIFICATION DE SERVICES QUALICERT

Afin de mieux répondre aux attentes de ses demandeurs et de ses partenaires, SOLIHA Loire s'est engagée dans une démarche qualité qui répond aux exigences du référentiel de certification de services « **Les services d'amélioration et d'adaptation de l'habitat à finalité sociale et d'insertion par le logement** ».

SOLIHA Loire a ainsi obtenu la **certification QUALICERT** en **Juin 2018** pour une période de 3 ans.

Les caractéristiques certifiées :

1. Offrir le choix au demandeur d'un contact, dans nos locaux ou d'un accueil téléphonique
2. Apporter au demandeur une réponse adaptée quels 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 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 et partenaires autour du projet du demandeur
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 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 échelons national et (inter) régional
15. Recourir aux compétences nécessaires, dans un souci constant d'amélioration
16. Respecter une démarche de développement durable par des conseils techniques adaptés à l'usage de l'occupant du logement
17. S'assurer de la bonne utilisation des aides financières publiques et parapubliques accordées
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* »