



DES SERVICES

CERTIFIÉS

POUR MIEUX VOUS ACCOMPAGNER



WWW.QUALICERT.FR

SOLIHA Côtes d'Armor est une association certifiée Qualicert

L'obtention de la certification de services QUALICERT est la reconnaissance par un organisme tiers et indépendant de la conformité de nos services aux exigences définies dans un référentiel (*loi du 3 janvier 1994 / Décret d'application du 30 mars 1995*).

Le référentiel spécifique à notre métier «**les services d'amélioration et d'adaptation de l'habitat à finalité sociale et d'insertion par le logement**» a été élaboré à l'initiative du Mouvement SOLIHA, en collaboration avec SGS-ICS. Il a été validé le 25 janvier 2010 par un comité de certification indépendant composé de représentants des associations de consommateurs, des professionnels du logement et des Pouvoirs Publics.



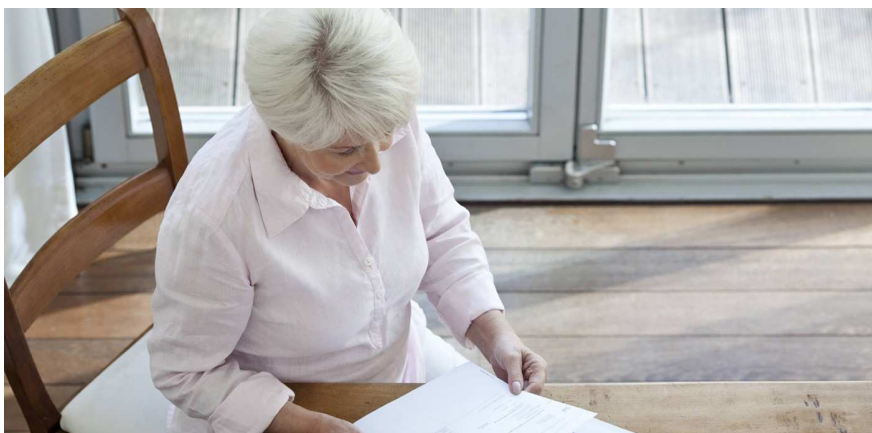
SOLIHA Côtes d'Armor a obtenu la certification Qualicert en juillet 2017, pour une période de trois ans. Ce certificat de services est valable pour l'ensemble des prestations du Référentiel Qualicert.

L'obtention de cette certification valorise les efforts mis en œuvre par **SOLIHA Côtes d'Armor** et montre son engagement à offrir des prestations de service de qualité et ainsi mieux répondre à vos attentes.

Le référentiel de certification de services peut être obtenu auprès de SGS-IC.

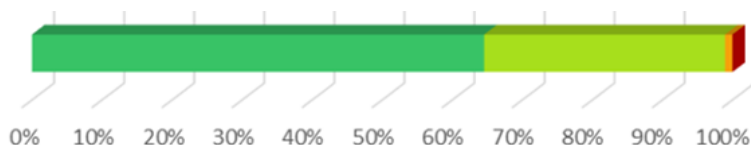
DES ENGAGEMENTS CERTIFIÉS

- Offrir le choix au demandeur d'un contact dans nos locaux ou d'un accueil téléphonique
- Formaliser avec le demandeur notre cadre d'intervention
- Informer régulièrement le demandeur et l'associer à toutes les étapes de son projet
- Donner au demandeur un avis sur son projet technique au regard de sa propre situation et sur la faisabilité financière
- Enregistrer et traiter les réclamations dans les plus brefs délais
- Agir en transparence dans l'application des cadres contractuels
- 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
- Nous appuyer sur les forces du réseau pour proposer des pratiques harmonisées aux échelons national et (inter)régional
- Recourir aux compétences nécessaires, dans un souci constant d'amélioration
- S'assurer de la bonne utilisation des aides financières publiques et parapubliques accordées



MESURE DE LA SATISFACTION DE NOS DEMANDEURS DE JUILLET 2017 A MARS 2018

Qualité globale du services rendu



Bénéficiaires satisfaits à très satisfaits :

98,95%

A la question

« Recommanderiez-vous SOLIHA Côtes d'Armor à un autre propriétaire ? »

Ils ont répondu :

OUI à 97,59%

SGS - ICS 29
Avenue Aristide Briand
94111 ARCUEIL cedex
Téléphone : 01 41 21 86 54
Site : www.qualicert.fr



WWW.QUALICERT.FR



SOLiHA
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

CÔTES D'ARMOR

Association régie par la loi de 1901
4 avenue du Chalutier Sans Pitié
BP 20336 - 22193 PLERIN Cedex
Téléphone : 02 96 62 22 00
Télécopie : 02 96 61 84 50
Courriel : contact22@solihha.fr
Site : www.solihha22.org