

SOLIHA Doubs, Côte d'Or & Territoire de Belfort, association certifiée QUALICERT

SOLIHA Doubs, Côte d'Or & Territoire de Belfort a obtenu la certification de Services QUALICERT, conformément au référentiel Services d'amélioration et d'adaptation de l'habitat à finalité sociale et d'insertion par le logement - RE/PAC/3.

Certificat délivré le 04/10/2021, valable jusqu'au 03/10/2024.

Organisme certificateur : SGS ICS - 29 avenue Aristide Briand - 94111 ARCUEIL Cedex
www.qualicert.fr

Les caractéristiques certifiées essentielles sont les suivantes :

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

Le référentiel de certification de services peut être obtenu ou consulté auprès de SGS-ICS.

Agence de Besançon - siège social

30 rue du Caporal Peugeot
25000 BESANÇON

Agence de Montbéliard-Belfort

4 rue André Boulloche
25200 MONTBÉLIARD

Agence de Quetigny

3 rue du Golf
21800 QUETIGNY

Tél : 03 81 81 23 33
contact.252190@solihha.fr
www.solihha-25-21-90.fr