

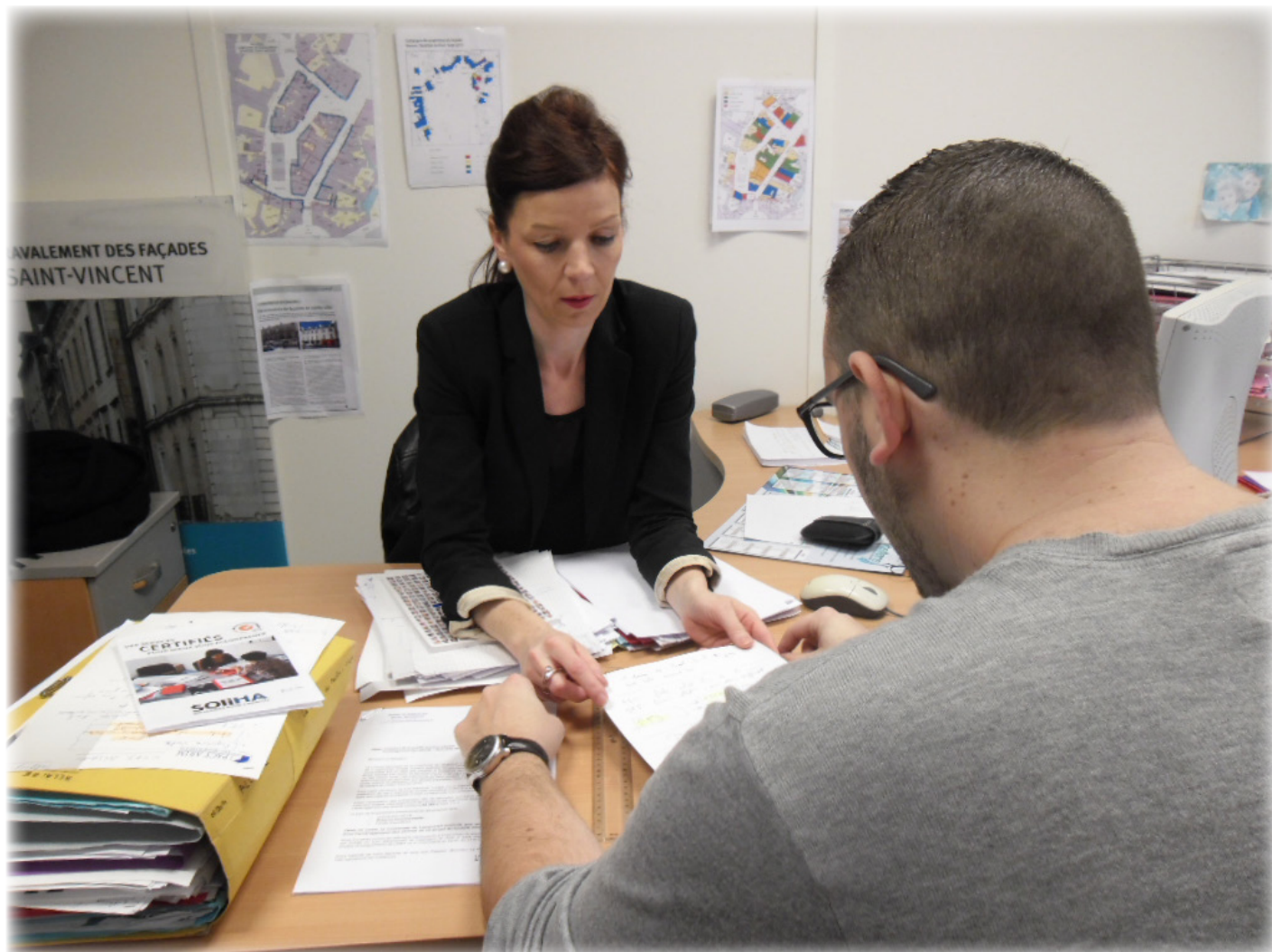
DES SERVICES

**CERTIFIÉS**

**POUR MIEUX VOUS ACCOMPAGNER**



WWW.QUALICERT.FR



**SOLIHA**  
**SOLIDAIRES POUR L'HABITAT**

Antenne de BREST  
2 rue de Denver BP 31149  
29211 BREST Cedex 1  
Tél : 02.98.44.85.76  
info.brest@solih-finistere.fr

Antenne de MORLAIX  
13 rue de Kerfraval  
29600 MORLAIX  
Tél : 02.98.88.55.10  
info.morlaix@solih-finistere.fr

Antenne de QUIMPER  
41 rue Pen Ar Steir BP 1502  
29105 QUIMPER Cedex  
Tél : 02.98.95.67.37  
info.quimper@solih-finistere.fr

Cette certification 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 / Decret 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 la demande 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 et des Pouvoirs Publics.



[WWW.QUALICERT.FR](http://WWW.QUALICERT.FR)

SOLIHA Finistère a obtenu sa certification Qualicert en avril 2016, 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 oeuvre par SOLIHA et montre notre volonté de sans cesse vouloir améliorer la qualité des services proposés 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 auprès des particuliers
- 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





WWW.QUALICERT.FR

SGS - ICS 29, Avenue Aristide Briand  
94111 ARCUEIL cedex  
01 41 21 86 54  
[www.qualicert.fr](http://www.qualicert.fr)

# SOLiHA

## SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

### Antenne de BREST

2 rue de Denver BP 31149  
29211 BREST Cedex 1  
Tél : 02.98.44.85.76  
[info.brest@soliha-finistere.fr](mailto:info.brest@soliha-finistere.fr)

### Antenne de MORLAIX

13 rue de Kerfraval  
29600 MORLAIX  
Tél : 02.98.88.55.10  
[info.morlaix@soliha-finistere.fr](mailto:info.morlaix@soliha-finistere.fr)

### Antenne de QUIMPER

41 rue Pen Ar Steïr BP 1502  
29105 QUIMPER Cedex  
Tél : 02.98.95.67.37  
[info.quimper@soliha-finistere.fr](mailto:info.quimper@soliha-finistere.fr)