

# CERTIFICAT N°8554

VERSION 1

## SOLIHA TARN

163 Avenue François Verdier  
81000 ALBI

Site Annexe  
SOLIHA TARN

2bis Avenue Charles de Gaulle  
81100 CASTRES

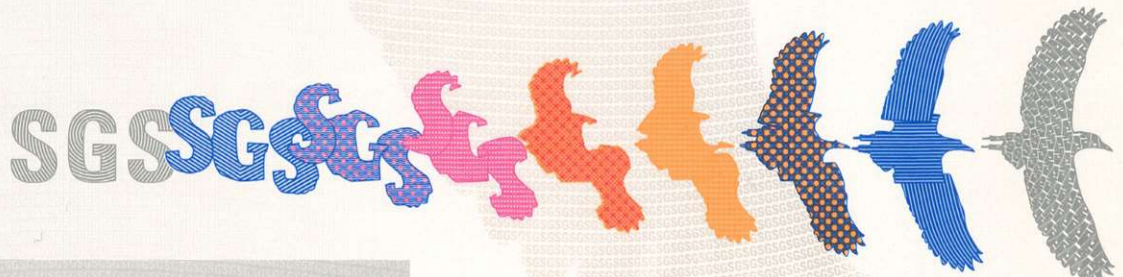


conformément au référentiel  
« Les services d'amélioration et d'adaptation de l'habitat à  
finalité sociale et d'insertion par le logement - RE/PAC/03 »

Délivré le 15/09/2020  
Valable jusqu'au 14/09/2023

Edité le 28/10/2020

La Directrice Certification





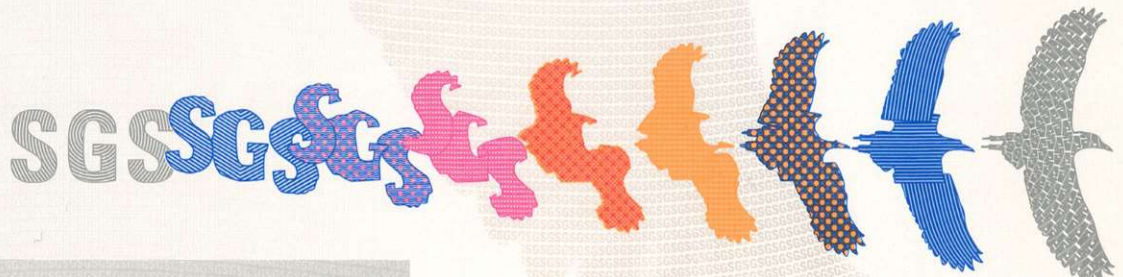
## CARACTÉRISTIQUES CERTIFIÉES

- Offrir le choix au demandeur d'un contact, dans nos locaux ou d'un accueil téléphonique ou d'une communication électronique
- 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/bénéficiaire non 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.



Certificat N° 8554  
Version 1

Page 2  
Edité le 28/10/2020



**QUALICERT est la Marque de Certification de Services de SGS ICS SAS**  
29 avenue Aristide Briand  
F- 94111 ARCUEIL Cedex  
Téléphone + 33 (0) 1 41 24 86 54 - Fax + 33 (0) 1 41 24 89 96  
[www.fr.sgs.com/certification](http://www.fr.sgs.com/certification)  
SAS au capital de 200 000 € - RCS Créteil 403 293 103 - APE 7120B

*NB : Ce certificat reste la propriété de SGS ICS. Il doit lui être restitué en cas de suspension ou de retrait*