

Charte d'engagement qualité



Le réseau ANIL/ADIL a pour mission d'apporter une information complète, neutre et gratuite au public en matière de logement et d'habitat. Cette information a pour but de permettre aux ménages de disposer de tous les éléments objectifs leur permettant un choix éclairé et indépendant dans la recherche des meilleures conditions et solutions concernant leur logement. Le contact direct avec le public est privilégié dans la mesure du possible. Afin d'assurer au mieux ce service, le réseau se donne comme objectif de tenir les engagements ci-après.

UN PREMIER ACCUEIL FACILITÉ ET RÉACTIF

01

Nous portons une attention forte à l'accessibilité à notre service :

- nous informons le public sur nos lieux d'accueil, les conditions d'accès et les horaires (par voie d'affichage sur nos locaux, sur notre messagerie vocale, sur notre site Internet),
- nous offrons un conseil personnalisé en face-à-face pour ceux qui le souhaitent,
- nous veillons à faciliter l'accès aux personnes en situation de handicap.

02

Nous veillons à être réactifs pour répondre à vos demandes :

- dès le premier contact, physique, téléphonique et électronique, nous veillons à être à votre écoute et à vous orienter vers un conseiller à même de répondre à votre besoin ou à vous proposer un rendez-vous dès que possible,
- nous vous précisons les documents à apporter pour vous renseigner au mieux lors de la prise de rendez-vous,
- en cas de demandes urgentes, nous nous mobilisons pour apporter une réponse dans les meilleurs délais,
- nous donnons une suite à tout contact, de manière immédiate ou différée.

UN CONSEIL OBJECTIF, PERSONNALISÉ ET GRATUIT

03

Nous vous apportons des informations complètes et objectives afin de vous aider dans votre prise de décision et de vous permettre de faire vos choix de manière éclairée. Le conseil apporté est gratuit.

04

Nous veillons à être à votre écoute pour adapter les conseils apportés à votre situation et à vos besoins. Nos conseils tiennent compte à la fois de vos questions, des connaissances que vous avez déjà, et de vos possibilités.

05

Nous apportons des conseils fondés sur des compétences juridiques et financières, s'appuyant sur une formation solide et une actualisation des connaissances.

06

En cas de besoin, nous vous réorientons vers un autre interlocuteur, en vous fournissant toutes les informations nécessaires (dans le respect de notre neutralité).

07

Nous nous attachons à vous fournir, si nécessaire, une documentation adaptée à vos besoins lors des rendez-vous en face-à-face, ou à vous renseigner sur ce qui est disponible sur Internet.

UNE INFORMATION PERMANENTE

08

Nous mettons à disposition sur Internet une information claire, à jour et adaptée aux besoins du public ou de nos partenaires. Cette information est à la fois locale et nationale.

09

Nous nous attachons à faire connaître auprès de tous les publics la possibilité d'obtenir un conseil personnalisé sur toutes les questions liées au logement auprès de l'ADIL.

UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

10

Nous cherchons à améliorer en continu la qualité de nos actions et en particulier celle du conseil apporté aux ménages.

11

Nous évaluons régulièrement la satisfaction des personnes qui sont en contact avec nous.