

Les Engagements de service de l'ALFI

■ Les Engagements clients

Engagement n°1 - Accueillir le résident

en lui présentant :

► un livret d'accueil complet

Les responsables de résidence accueillent les nouveaux résidents au sein de la résidence sociale et facilitent leur intégration. Ils présentent l'équipe ALFI, la résidence et indiquent où se trouvent les différents services du secteur. Ils remettent le livret d'accueil en donnant les explications nécessaires.

► un logement meublé et équipé

L'ALFI s'assure de la présence du mobilier et des équipements, ainsi que de leur fonctionnement. Un kit d'entrée est remis à chaque nouveau résident (couette et oreiller neufs...).



Engagement n°2 - Accompagner le résident

en lui proposant :

► un accompagnement social individuel

L'accompagnement social est effectué en fonction des difficultés rencontrées par les résidents : relogement, accès au droit, gestion du budget, afin de sécuriser la poursuite du parcours résidentiel.

10 travailleurs sociaux assurent des permanences hebdomadaires au sein des résidences. Ils travaillent en collaboration avec les responsables de résidence jeunes actifs et de pension de famille. Ces derniers jouent également un rôle primordial d'animation et de régulation de la vie quotidienne.

► un accompagnement social collectif

Des ateliers sont tenus régulièrement dans les résidences. Ils visent à sensibiliser et informer les résidents sur les thématiques variées autour du logement : droits et devoirs, économies d'énergies, informations liées au relogement, à la santé.....

► avec une veille sociale

adaptée

Celle-ci permet de répondre aux situations de crise ou d'urgence

en apportant des réponses ciblées ou en proposant un accompagnement adapté. Ce dispositif a également pour objectif de formaliser des plans d'action adaptés et d'améliorer les pratiques professionnelles.



Engagement n°3 - Assurer la continuité de service

► en organisant des permanences au sein des résidences

Les responsables de résidence et les travailleurs sociaux assurent chacun une permanence au minimum chaque semaine.

En cas d'absences prévues ou imprévues, un remplacement est organisé.

► en organisant une astreinte technique et sociale

Les services technique et social de l'ALFI sont joignables au 01 49 95 27 57, du lundi au vendredi de 9h à 18h00, dans le cas d'une **urgence** sur une résidence et en l'absence du responsable de la résidence.

En dehors de ces horaires, un dispositif d'astreinte prend le relais **24h/24, 7 j/7**.

En composant le **09 69 39 10 46**, les résidents peuvent bénéficier d'une assistance en cas d'urgence les soirs, week-ends et jours fériés, de manière à leur apporter une solution adaptée dans les meilleurs délais.

■ Les Engagements internes

Engagement n°4 - Maîtriser l'information

L'ALFI s'est dotée d'un intranet «la Carto'ALFI» afin de sécuriser les données de référence et faciliter l'accès à ces données pour les collaborateurs. Ces données, regroupées au sein de 3 thèmes (pilotage, production/métier et support d'activité), sont : les engagements de service, procédures, modes opératoires, outils et documents-types.

Engagement n°5 - S'améliorer en continu



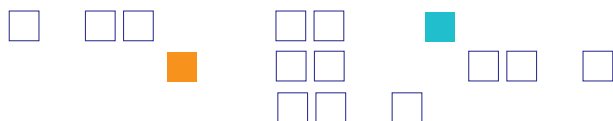
La satisfaction des clients et des partenaires

L'ALFI souhaite réaffirmer sa mission du logement accompagné en renforçant la satisfaction des résidents, des Entreprises Sociales pour l'Habitat du Groupe Arcade et des partenaires (Etat, collectivités locales, Action Logement...).

Dans cet esprit, l'association a lancé une démarche d'Engagements de la Qualité du Service, en y associant les collaborateurs de l'ALFI et les résidents. Ainsi, durant une année, des groupes de travail ont défini puis élaboré ces engagements, les procédures à mettre en place et le choix des indicateurs.

Le 21 décembre 2015, le bureau Veritas a attesté la conformité des engagements de service.

La labellisation, effectuée par un bureau de contrôle indépendant, permet un résultat durable et démontrable.



Concertation avec les résidents le 12 février 2015



Les « Résidences alfi »

Les « Maisons alfi »

Siège social de l'ALFI

Créée en 1955, l'ALFI intervient pour le compte de ses adhérents, la SCCI-Arcade et les ESH du Groupe Arcade pôle HLM, et ses partenaires. Forte de ses 24 résidences, elle leur apporte son savoir-faire à travers le développement de ses différents métiers :

- ▶ la gestion des « Résidences alfi », résidences pour jeunes actifs
- ▶ la gestion des « Maisons alfi », pensions de famille pour les plus fragiles
- ▶ l'accompagnement social lié au logement
- ▶ l'ingénierie sociale

L'ALFI a obtenu les agréments concernant les activités « d'intermédiation locative et de gestion locative » ainsi que « d'ingénierie sociale, financière et technique ».

www.alfi-asso.org

ALFI
(association pour le logement des familles et des isolés)
Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901 déclarée à la Préfecture de Police le 28 juillet 1955- SIREN 784 314 072
Siège social 59, rue de Provence — 75009 Paris

LES 5 ENGAGEMENTS DE SERVICE LABELISÉS DE L'ALFI



Les Engagements clients :

- ▶ Accueillir le résident
- ▶ Accompagner le résident
- ▶ Assurer la continuité de service

Les Engagements internes :

- ▶ Maîtriser l'information
- ▶ S'améliorer en continu

