

Charte Qualité

16 engagements très concrets

- F**ournir une information détaillée, analyser vos besoins et vous établir un devis gratuit
- A**pporter une réponse rapide et adaptée et vous établir un contrat de prestation
- G**arantir la confidentialité de vos informations
- A**ssurer une continuité de services pendant les congés et les week-ends
- A**ssurer une coordination, un encadrement et un suivi strict de nos interventions
- E**tre attentif à la qualité de nos prestations grâce à notre enquête annuelle de satisfaction
- A**ssurer un numéro dédié en cas d'urgence (06.63.75.11.11)
- E**tablir une facture mensuelle unique et détaillée et une attestation fiscale annuelle
- E**nregistrer et répondre à toute réclamation dans les 3 jours ouvrés
- M**ettre en place un cahier de liaison si nécessaire
- F**aire intervenir à votre domicile du personnel compétent et qualifié
- D**élivrer tout au long du contrat les informations vous permettant de choisir librement la prestation la mieux adaptée à votre situation
- I**nformer nos salariés qu'il est interdit de recevoir de votre part toute délégation de pouvoir sur les avoirs, bien ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs et leur demander de respecter la confidentialité des informations reçues et l'intimité des personnes
- N**e jamais vous proposer une offre de services abusive
- P**articiper au développement de l'emploi dans le secteur des services à la personne
- C**ontribuer à la prévention de la maltraitance sous toutes ses formes, notamment par une information des bénéficiaires et une formation adaptée des intervenants.