



ENGAGEMENT QUALITE

Fournir une information claire et transparente au public :

- Accueillir le client en assurant un accueil aimable, personnalisé et disposer d'un personnel courtois, compétent et qualifié capable de proposer au client une prestation adaptée.
- Fournir une information complète et objective du (des) service(s) proposé(s)
- Assurer le suivi et la prise en charge de toute demande en s'engageant à reprendre contact sous 24h (*jour ouvré*) avec toute personne ayant fait appel à la société.

Respecter le client :

- Personnaliser l'accueil du client en aidant à l'expression du besoin par une bonne satisfaction de l'attente.
- Informer le client sur le tarif de la prestation et les possibilités de réductions de coûts (*déductions fiscales ou autres...*).
- Formaliser l'accord entre le client et la société sur la prestation mise en place par un contrat de prestation.
- Assurer la continuité de la prestation.
- Respecter le client et sa vie privée, clause de confidentialité.

Garantir une offre de service de qualité :

- Vérifier annuellement la satisfaction des clients par questionnaire ou enquête au domicile.
- Vérifier régulièrement l'adéquation entre la prestation fournie et les attentes du client.
- Prendre en compte les réclamations et élaborer une procédure de traitements de celles-ci : *personne référente, délais de traitement, vérification de l'adéquation de la réponse apportée...*
- Se mettre en conformité avec les normes reconnues par la profession et faire reconnaître la qualité développée par la structure.

Garantir la professionnalisation des intervenants :

- Participer au développement de l'emploi dans le secteur des services à la personne. Elaborer une procédure de recrutement et évaluer au mieux les capacités et les compétences de la personne recrutée.
- Présenter l'intervenant au client et expliquer à l'intervenant et pour chaque mission, la prestation à accomplir.
- Permettre à l'intervenant de s'exprimer et de se sentir encadré. Prévoir des entretiens annuels avec un encadrant.
- Offrir la possibilité aux intervenants de se former, de développer leurs compétences. Participer à la professionnalisation du secteur et à la valorisation des métiers de services à la personne.