



CHARTRE QUALITE DU RESEAU

SERVICES-A-DOMICILE.FR

Les prestataires s'engagent

15 engagements concrets pour vous délivrer une information claire, complète et sincère, vous garantir un absolu respect de votre vie privée et vous offrir un haut niveau de satisfaction

Fournir au public et aux clients une information claire, complète et sincère

1. Opérer en toute transparence et légalité : structure visible pour le public.
2. Fournir une information détaillée sur le(s) service(s) proposé(s), sans clauses illisibles et sans formulation trompeuses ou ambiguës.
3. Informer le client sur le tarif des prestations et les possibilités de réductions de coûts (aides financières, déductions fiscales.). A établir un devis gratuit, sauf si celui-ci impose un déplacement justifié.
4. Établir un contrat de prestation entre le client et le prestataire, formalisant l'accord sur la prestation mise en place et remettre un double du contrat au client.

Garantir des services de qualité et respecter le client

5. Disposer d'un personnel courtois, compétent et qualifié capable de proposer au client une prestation réellement adaptée en l'aidant dans l'expression de son besoin par une écoute de qualité.
6. Garantir le respect du domicile et de la confidentialité de la vie privée du client (clause de confidentialité).
7. Assurer le suivi et la prise en charge de toute demande en s'engageant à reprendre contact dans un délai de 24h (jours ouvrés) avec toute personne ayant fait appel à la structure.
8. Présenter au client la personne qui interviendra et expliquer à l'intervenant, pour chaque mission, la prestation à accomplir.
9. Assurer la continuité de la prestation (achèvement dans les délais impartis de toute mission commencée, remplacement de personnel absent).
10. Prendre en compte toutes les réclamations et élaborer une procédure de traitement de celles-ci : personne référente, délais de traitement, vérification de l'adéquation de la réponse apportée...
11. Vérifier régulièrement que la prestation fournie correspond aux attentes du client et réaliser annuellement une enquête de satisfaction (par questionnaire ou à domicile).
12. Se mettre en conformité avec les normes reconnues par la profession et faire reconnaître la qualité développée par la structure.

Assurer la professionnalisation des intervenants

13. Élaborer une procédure de recrutement fiable pour évaluer au mieux les capacités et les compétences de la personne recrutée.
14. Offrir aux intervenants la possibilité de se former, de développer leurs compétences. Leur permettre de se sentir encadré et de s'exprimer : prévoir des entretiens annuels avec un encadrant.
15. Participer au développement de l'emploi dans le secteur des services à la personne, à la professionnalisation du secteur et la valorisation de ses métiers.