

E&D

**ESSENTIEL &
DOMICILE**

CHARTRE QUALITÉ

La satisfaction totale de nos clients est au cœur de nos préoccupations. C'est notre raison d'être. Notre charte qualité est un engagement fort qui s'articule autour de 4 axes :

- le client
- le service et nos prestations
- la qualification de notre personnel
- la clarté de nos contrats et de la facturation.

Tous nos critères de qualité sont contrôlés et mesurés.

ENGAGEMENTS

ENVERS NOS CLIENTS : TRANSPARENCE ET CONFIDENTIALITE

1. Nous mettons tout en œuvre pour assurer à nos clients le niveau de qualité de service qu'ils attendent de « ESSENTIEL ET DOMICILE ». Nous faisons ce que nous disons.
2. Toutes les informations relatives à nos clients sont strictement personnelles et font l'objet d'une confidentialité absolue. L'interdiction est faite aux intervenants à domicile de recevoir des clients toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.

SUR NOS PRESTATIONS : DISPONIBILITE, PERSONNALISATION, PONCTUALITE

3. Nous assurons un service continu, 24h/24, 7 jours sur 7, y compris les jours fériés, pour toutes nos prestations d'aide à domicile pour les personnes âgées, dépendantes ou handicapées
4. Tous nos services sont personnalisés et adaptés à la situation de chacun de nos clients. Notre offre peut être globale pour répondre à de nombreux besoins et limiter le nombre des intervenants. Nos interventions sont réalisées conformément à un planning établi
5. Nos services font tous l'objet d'une fiche descriptive que nous remettons à nos clients avant qu'ils ne s'engagent avec « ESSENTIEL ET DOMICILE »

SUR LA QUALIFICATION DE NOTRE PERSONNEL : COMPETENCE ET FORMATION

6. Nos prestations sont réalisées par du personnel qualifié et habilité à réaliser nos interventions dans le strict respect de la Charte Qualité « ESSENTIEL ET DOMICILE »
7. Nous assurons une formation régulière de notre personnel dans le domaine de compétence sur lequel il doit assurer nos prestations

SUR NOS CONTRATS ET LA FACTURATION : TRANSPARENCE ET TRANQUILITE

8. Nos contrats sont clairs. Les services choisis par nos clients sont définis dans la durée. Chaque fiche descriptive pour le service demandé est annexée au contrat
9. Nos prix sont fixés et garantis pendant toute la durée du contrat. Les services non prévus au contrat font obligatoirement l'objet d'un devis. La facturation est toujours sans surprise
10. Nous informons systématiquement nos clients sur les dispositifs d'aide au paiement de nos prestations (APA, déductions fiscales...)

10 ENGAGEMENTS POUR UN SERVICE DE QUALITE SUR MESURE

VALEURS



VOLONTE : notre engagement, c'est d'obtenir la satisfaction des clients. De leur satisfaction dépendra notre réussite. Notre volonté, c'est d'y parvenir en nous appuyant sur notre charte Qualité.

RESPECT : c'est une valeur déterminante. Respect envers nos clients, notre personnel et l'ensemble de nos interlocuteurs d'une manière plus générale

ACTION : être toujours en mouvement, en ordre de marche pour être proche de nos clients. Innover pour pouvoir répondre à leurs attentes.

INTEGRITE : elle guide notre conduite. Nous travaillerons en transparence pour conseiller à nos clients les services adaptés à leurs besoins. Nous serons un partenaire loyal sur lequel nos clients pourront compter : discrétion, confiance, honnêteté.

CES 4 VALEURS SERONT UN SOCLE POUR NOTRE CHARTE QUALITÉ.