

CHARTRE DE DÉONTOLOGIE CLIENT

Fournir une information claire et transparente au public :

- Informer le client en assurant un accueil aimable, personnalisé et disposer d'un personnel compétent et qualifié capable de proposer au client une prestation adaptée.
- Rendre visible la structure au public en la mentionnant sur les documents administratifs (*plaquettes d'information, papier en-tête...*).
- Fournir une information complète et objective des services proposés et assurer le suivi et la prise en charge de toute demande en s'engageant à reprendre contact sous 48H (*jour ouvré*) avec toute personne ayant fait appel à la structure

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 (*aides financières, déductions fiscales..*).
- Formaliser l'accord entre le client et la structure 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 référent, 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 le professionnalisme des intervenants :

- Participer au développement de l'emploi dans le secteur des services à la personne.
- Élaborer 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, 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 au professionnalisme du secteur et à la valorisation des métiers de services à la personne.

ASSISTANCE+SERVICE A DOMICILE