

## ENGAGEMENT QUALITÉ

### Déontologie

Respecter la personne et son environnement dans une intervention individualisée.

### Accueil du client

Accueillir le client en assurant un accueil aimable, personnalisé et disposer d'un personnel courtois, compétent et qualifié, capable de lui proposer une prestation adaptée.

Respecter les délais convenus.

Assurer le suivi et la prise en charge de toute demande en s'engageant à reprendre contact sous 12 heures (jour ouvré) avec tout personne ayant fait appel à la structure

### Respect du client

Répondre aux éventuelles réclamations (sous 12 heures - jour ouvré).

Informé par écrit le client avant toute intervention sur le tarif de la prestation et les possibilités de déduction fiscales.

Respecter la vie privée du client, clause de confidentialité.

Adresser à chacun de nos clients avant le 31 janvier une attestation fiscale récapitulant les interventions de l'année précédente.

### Qualité de service

Assurer la continuité de la prestation.

Vérifier périodiquement la situation des clients par questionnaire, enquête ou visite à domicile.

Vérifier régulièrement l'adéquation entre la prestation fournie et les attentes du client.

Respecter la réglementation en vigueur dans notre profession, le droit du travail et la convention collective des entreprises de propreté.

### Garantie de la professionnalisation des intervenants

Participer au développement de l'emploi dans le secteur des services à la personne.

Élaborer des procédures de recrutement permettant d'évaluer au mieux les capacités et les compétences de la nouvelle recrue.

Garantir de bonnes conditions d'exercice professionnel pour l'employé.