

# CHARTRE D'ENGAGEMENT DE LA RELATION CLIENT

Cinq grands engagements concrets de notre association intermédiaire pour vous garantir des services adaptés à vos besoins dans le respect des valeurs de l'Economie Sociale et Solidaire.

## 1 → Vous garantir un accueil et une réponse adaptée à vos besoins

- \* Garantir la qualité des conditions de l'accueil en agence ou au téléphone.
- \* Des le premier accueil, vous délivrer une information claire sur notre identité, nos services, nos prestations, nos tarifications,....
- \* Vous écouter et prendre en compte vos besoins pour vous conseiller, vous apporter le service et l'intervenant correspondant à vos attentes.
- \* Le cas échéant, vous orienter vers un prestataire pouvant prendre en charge votre demande.

## 2 → Vous assurer un service de qualité

- \* Vous assurer de la prise en compte rapide de votre demande en vous contactant dans un délai maximum de 48 heures.
- \* Vous offrir une prestation réalisée selon les engagements définis ensemble : nature des tâches à effectuer, ponctualité, respect des consignes, durée de la prestation....
- \* Garantir le respect de votre domicile et de la confidentialité de votre vie privée
- \* Vous assurer la continuité de l'intervention : remplacement de l'intervenant en cas d'indisponibilité,...
- \* Faire avec vous un point systématique en fin de première mission,
- \* Prendre en compte toutes les réclamations et apporter une réponse satisfaisante dans un délai raisonnable.

## 3 → Vous assurer proximité réactivité et professionnalisme

- \* Vous garantir une réactivité, une souplesse et une adaptation à vos besoins et attentes.
- \* Vous assurer une relation personnalisée, avec un interlocuteur identifié.
- \* Vous décharger, parce que nous sommes l'employeur, de toute la gestion administrative (relevés d'heures factures, attestations fiscales,....) et contractuelle (contrat de travail et contrat de mise à disposition) de la prestation.

## 4 → S'engager ensemble vers une amélioration continue de nos services

- \* Mesurer régulièrement votre satisfaction.
- \* Développer de nouvelles offres de services pour satisfaire vos futurs besoins.

## 5 → Promouvoir ensemble les valeurs de l'économie sociale et solidaire

L'individu étant au cœur de nos préoccupations, nous nous attachons à :

- \* Etablir une relation de confiance avec nos salariés / intervenants en les accompagnant dans un parcours personnalisé vers l'emploi,
- \* Respecter les réglementations en vigueur,
- \* Promouvoir les valeurs de l'Economie Sociale et Solidaire par nos engagements dans l'éthique du travail, la lutte contre les discriminations, la pratique de la diversité, le respect de la personne (salarié ou client) dans toute sa dimension humaine...

Cette charte est garante de notre engagement solidaire

