

# NOTRE CHARTE QUALITE

---



NOTRE VOCATION :

**AMELIORER LE CONFORT DE VIE DES PARTICULIERS EN LEUR APPORTANT DES SERVICES À DOMICILE PERSONNALISÉS ET DE QUALITÉ.**

Pour atteindre cet objectif, ACCES PROPRE s'engage à garantir :

## **1 – Une solution personnalisée :**

ACCES PROPRE s'engage à étudier vos attentes **de façon individuelle** en respectant votre quotidien et votre cadre de vie. Parce que vos besoins d'aujourd'hui ne sont pas ceux de demain, ACCES PROPRE reste à votre écoute pour faire évoluer votre prestation.

**Objectif :** vous conseiller et vous accompagner au mieux pour toujours plus de satisfaction.

### **Actions concrètes :**

- ✓ Visite d'évaluation gratuite des besoins et conseils d'expert à votre domicile pour répondre à vos questions
- ✓ Suivi de votre besoin et ajustement de votre prestation si nécessaire
- ✓ Contact direct avec les gérants en cas de problème (**pas de plateforme téléphonique**)
- ✓ Suivis réguliers de la qualité des prestations par téléphone, par mail ou à votre domicile

## **2 – Des compétences à votre service :**

ACCES PROPRE s'engage à sélectionner pour votre compte avec rigueur des intervenants compétents, respectueux et discrets, ainsi qu'à les accompagner et les écouter afin de travailler dans les meilleures conditions.

**Objectif :** vous garantir un travail professionnel tout au long de l'année et créer une relation durable entre le particulier et son employé(e) de maison qui convienne à tous.

### **Actions concrètes :**

- ✓ Recrutement sélectif et rigoureux, tests et contrôles de références

- ✓ Proposition de rémunération des intervenant(e)s supérieure au SMIC et optimisation de leurs déplacements
- ✓ Suivi des prestations par ACCÈS PROPRE
- ✓ Confidentialité de vos données personnelles
- ✓ Ecoute des remontées des intervenant(e)s pour améliorer la qualité de la prestation dans sa globalité

### **3 - Une qualité de service qui vous simplifie la vie :**

ACCÈS PROPRE s'engage à vous proposer une solution de service tout compris, en étant professionnel, disponible et réactif. Nous gérons pour vous le recrutement, le contrat de travail, les remplacements. ACCÈS PROPRE s'engage par ailleurs à vous apporter une relation constante, privilégiée et respectueuse.

**Objectif :** vous apporter plus de sérénité et du confort dans votre quotidien.

#### **Actions concrètes :**

- ✓ Traitement rapide de vos messages et demandes
- ✓ Proposition de remplacements durant les absences des intervenantes
- ✓ Espace client dédié pour contacter votre agence, accéder à vos factures, à vos attestations fiscales, etc.

