



Mieux Vivre
Ensemble !

CHARTRE DE QUALITE

Les engagements vis à vis des clients.

Article 1. Professionnalisme des salariés

DomAzur Services se charge de mettre en oeuvre tous les moyens (formation Professionnelle, recrutement,...) pour garantir la qualité et le professionnalisme de ses salariés.

Article 2. Une offre de services claire

DomAzur Services constitue clairement et précisément à chacun de nos clients les prestations susceptibles de réaliser sur le champ des services de proximité ainsi que les tarifs pratiqués.

Article 3. Contrat

DomAzur Services s'oblige à établir un contrat avec le client pour formaliser les conditions de réalisation de la prestation. La Charte de Qualité est remise au client avec le contrat.

Article 4. L'accueil

DomAzur Services met tout en œuvre pour garantir la qualité d'accueil :

- L'accueil téléphonique permettant l'information et l'orientation du client vers l'interlocuteur compétent pour traiter la demande dans les meilleurs délais est à la disposition de ses clients 7 jours sur 7 de 8H à 18H sans interruption,

- Analyse de la demande de prestation par un professionnel compétent capable d'apporter une réponse adaptée à la demande du client,
- Information et conseil sur les possibilités d'aides pour le financement de la prestation en fonction de la situation personnelle du client.

Article 5. Suivi de l'activité professionnelle

DomAzur Services assure le suivi de l'activité professionnelle du salarié chez le client et met en place des modalités d'échange professionnel (réunion périodiques des salariés, groupe de parole etc...).

Article 6. Des prestations au prix du marché

DomAzur Services respecte les règles de la concurrence en commercialisant leurs prestations conformément aux prix du marché dans l'intérêt conjoint des clients et des salariés.

Article 7. Evaluation permanente de la satisfaction client

DomAzur Services s'engage à évaluer la satisfaction du clients vis à vis du service dispensé à partir d'enquêtes de satisfaction réalisées à l'issue de la prestation ou mensuellement pour les prestations de longue durée.

Les engagements vis à vis du salarié.

Article 8. Respect de la législation

DomAzur Services respecte le Droit du Travail et l'ensemble des dispositions de la législation Sociale (Sécurité Sociale, Médecine du Travail, règles législatives et conventionnelles...).

Article 9. Information des salariés sur leurs droits

DomAzur Services informe les salariés sur leur droit par affichage du règlement intérieur et de la convention collective les concernant.

Article 10. Une bonne gestion administrative

Nous prenons un engagement de bonne gestion administrative :

- **DomAzur Services** s'engage à rédiger un contrat de travail en bonne et due forme,
- **DomAzur Services** s'engage à satisfaire aux obligations de déclarations légales et du paiement des cotisations fiscales et sociales.

Article 11. Formation et qualification

DomAzur Services met en œuvre tous les moyens permettant la formation et la qualification des intervenants.

Article 12. Information

DomAzur Services gère aux mieux des intérêts des intervenants la localisation des interventions, le nombre et le regroupement des heures d'intervention. Nous nous engageons par ailleurs à inviter le salarié à ne pas dépasser la durée de travail légale ou conventionnelle.