

Charte Professionnelle pour les Services à la Personne

MTN
L'INDISPENSABLE

Engagement envers la Qualité et l'Éthique

En tant que fournisseur de services à la personne, notre entreprise s'engage à fournir des services de qualité tout en respectant les normes éthiques les plus élevées. Cette charte professionnelle résume nos engagements envers nos clients et nos collaborateurs.

Engagement envers nos Clients :

Respect de la Dignité et de la Confidentialité : Nous respectons la dignité, la vie privée et la confidentialité de nos clients. Toutes les informations personnelles seront traitées de manière confidentielle et ne seront divulguées qu'avec le consentement du client ou conformément à la loi.

Qualité des Services : Nous nous engageons à fournir des services de la plus haute qualité. Nos partenaires sont qualifiés pour répondre aux besoins spécifiques de chaque client.

Respect de l'Individualité : Nous reconnaissons que chaque client est unique. Nous travaillerons en étroite collaboration avec nos clients pour personnaliser nos services afin de répondre à leurs besoins individuels.

Communication Transparente : Nous encourageons la communication ouverte et transparente avec nos clients. Nous sommes à l'écoute de leurs préoccupations, suggestions et besoins, et nous nous efforçons de les satisfaire au mieux de nos capacités.

Ponctualité et Fiabilité : Nous nous engageons à être ponctuels et fiables dans la prestation de nos services. Si nous prévoyons un retard ou un changement dans notre emploi du temps, nous en informerons nos clients dès que possible.

6 PRINCIPES-CLES A RESPECTER

1/ Accueil, disponibilité et réactivité

Répondre de manière rapide et adaptée à chaque demande

2/ Clarté, rigueur et transparence

Fournir des informations complètes et fiables tout au long de la prestation

3/ Personnalisation, écoute et suivi

Adapter son intervention à l'évolution des besoins du client.

4/ Compétences, expériences et savoir-faire

Mettre au service du client des intervenants compétents et professionnels

5/ Confidentialité, respect et discrétion

Respecter la vie privée et l'intimité du client.

6/ Qualité, évaluation et amélioration

Faire évoluer les pratiques pour améliorer la satisfaction du client.

Engagement envers la Législation et la Réglementation :

Nous nous engageons à respecter toutes les lois et réglementations applicables dans notre domaine d'activité, y compris celles liées à la protection des droits des clients et des employés, à la sécurité au travail et à la confidentialité des données.

Cette charte professionnelle reflète notre engagement envers la qualité, l'éthique et la responsabilité. Nous nous efforçons constamment d'améliorer nos pratiques pour mieux servir nos clients, nos employés et notre communauté.

Date : _____

Signature de la Direction : _____