

CHARTRE BIEN-ÊTRE ASSISTANCE 2008

Avec la Charte Bien-Être Assistance, nous voulons aider nos utilisateurs (vos clients) à mieux vous connaître en valorisant vos engagements qualité et le sérieux de votre démarche. La mise en œuvre de cette charte repose sur des engagements réciproques entre Bien-Être Assistance et les prestataires de services à la personne qui souhaitent y adhérer.

POUR LE PRESTATAIRE

Je m'engage gratuitement vis-à-vis des utilisateurs à :

- Les contacter sous 48h ouvrés (à compter de la transmission de la demande) et convenir avec eux d'un délai de réponse et le respecter
- Leur proposer des réponses simples et adaptées à leurs besoins (tarifs, intervenants, qualité...)
- **Être responsable de la prestation**
- Garantir un personnel formé aux compétences recherchées
- Rester à leur disposition pendant le déroulement de la prestation, et en assurer le suivi
- Assurer la confidentialité des interventions et respecter les horaires prédéfinis
- Les prévenir 48h à l'avance de tout changement relatif à l'intervention
- Maintenir les conditions d'obtention de l'agrément simple ou qualité selon son activité
- En cas de litige, le prestataire s'engage à mettre en œuvre les actions réparatrices ou correctives vis-à-vis des utilisateurs

Je m'engage gratuitement vis-à-vis de Bien-Être Assistance à :

- Respecter mon engagement vis-à-vis des utilisateurs
- Respecter les obligations légales en matière sociales et fiscales
- Avoir une assurance Responsabilité civile Professionnelle à jour
- Lui communiquer régulièrement les informations à jour concernant ma structure (cf. Document joint : « grille de qualification »)
- En cas de litige avec un utilisateur, prévenir Bien-Être Assistance et répondre à toute demande de renseignement du service qualité sous 48h

Raison sociale :

Numéro d'agrément :

Adresse :

Code Postal :

Ville :

Je m'engage et j'adhère à la Charte Bien-Être Assistance et reconnais qu'en cas de non-respect de mes engagements, Bien-Être Assistance disposera de la faculté de mettre fin à mon adhésion à celle-ci.

Nom :

Prénom :

Fonction :

Téléphone :

E-mail :

Date :

Signature et cachet :

POUR BIEN-ÊTRE ASSISTANCE

En contre partie, je m'engage vis-à-vis de vous à :

- Relayer et mettre en avant auprès de l'ensemble de nos utilisateurs votre adhésion à la Charte Bien-Être Assistance
- Assurer la promotion de la Charte Bien-Être Assistance auprès de nos utilisateurs et du marché des services à la personne
- Vous communiquer les attentes et les remontées de nos prestations
- Mettre à jour vos informations dans notre base dès réception
- S'assurer du respect de la Charte Bien-Être Assistance par tous.

Raison sociale : Bien-Etre Assistance

Adresse : 1, rue Mozart

Code Postal : 92 587

Ville : Clichy cedex

Je m'engage et j'adhère à la Charte Bien-Être Assistance

Nom : VAUCANSON

Prénom : Johann

Fonction : Directeur Général

Date : 03/06/08

Signature :

