



# CHARTRE DE QUALITÉ

---

## 1 - Un accueil personnalisé et permanent

Notre agence en ligne [www.solutia-domicile.com](http://www.solutia-domicile.com) permet d'avoir accès rapidement et clairement à toutes les informations sur nos services et de prendre contact directement avec le responsable d'agence le plus proche. Nos équipes sont également joignable directement au n° indigo **08920 80 94 74**.

## 2 - Une évaluation précise des besoins pour une réponse sur mesure

Notre responsable d'agence se déplace à domicile pour examiner et formaliser par questionnaire les besoins du client et proposer les solutions les mieux adaptées et les plus économiques.

## 3 - Le savoir faire des intervenants

Le client bénéficie du savoir faire d'un réseau national de professionnels sélectionnés pour leur expérience, leur qualité humaine et leur grande capacité d'écoute.

## 5 - L'encadrement et la formation du personnel

Les responsables d'agence animent leur équipe au quotidien et proposent des actions de formation du personnel pour améliorer en permanence la satisfaction du client. Ils veillent à ce que les employés exercent leur activité professionnelle dans de bonnes conditions.

## 6 - Le respect du client et de son environnement

Nos équipes s'engagent à respecter une confidentialité stricte sur le nom du client et les activités effectuées à son domicile.

## 7 - Le suivi rigoureux des prestations

Un suivi rigoureux et régulier est effectué à l'issue de la première intervention à domicile, puis à la fin du premier mois, puis régulièrement pour s'assurer du degré de satisfaction du client et prendre immédiatement toute mesure correctrice nécessaire.

## 8 - La simplicité

De la prise de rendez-vous à la facturation, nous nous occupons de tout en tant qu'employeur du personnel qui intervient au domicile du client : pas de démarche administrative, une facturation et un prélèvement bancaire par mois.

## 9 – Le respect des engagements

Nous nous engageons à répondre aux demandes du client dans la journée, à être ponctuel dans nos interventions et rigoureux dans le suivi de notre relation.

## 10 – Une information claire sur les services et tarifs

Nos offres de service et nos tarifs sont disponibles sur simple demande et peuvent être consultés en permanence sur notre site internet [www.solutia-domicile.com](http://www.solutia-domicile.com).