



CHARTRE DE QUALITE

L'objectif de cette charte d'engagement est de garantir un professionnalisme, une discrétion et une qualité de service optimale aux clients de l'association **ALKA Services**.

Tous les membres de l'équipe ALKA Services s'engagent à respecter cette charte garante de nos valeurs et de notre qualité de service.

Nos intervenants sont responsables de la qualité de nos interventions.

Article 1 : Notre principal objectif est de favoriser le bien-être à domicile des clients en apportant des solutions personnalisées à leurs besoins et à leurs attentes, dans les délais les plus courts.

Article 2 : Le respect de confidentialité envers le client est garanti ainsi que les informations internes et confidentielles sur les conditions de travail et les informations fournies par les clients.

Article 3 : L'équipe s'engage à respecter l'intimité du client ainsi que ses habitudes de vie (dans la mesure où la sécurité et le bien-être ne sont pas remis en cause), dans la plus grande **discrétion**, en prenant toutes les **précautions de sécurité** nécessaires. L'intimité, les valeurs, les croyances, les opinions et les habitudes de vie sont intégrées dans notre démarche qualité. En aucun cas, les intervenants ALKA Services (aide ménagère, auxiliaire de vie) ne sont habilités à réaliser des actes médicaux (pansement, bandes de contention, sonde urinaire, plaies, etc.) quelque soit la circonstance. ALKA Services ne saurait être tenue pour responsable en cas de non réalisation de prestation médicale.

Article 4 : Tous les intervenants ont pour obligation de fournir dès leur engagement, une **attestation d'assurance** couvrant les déplacements effectués avec un véhicule personnel durant le temps considéré comme un temps de travail, quel que soit le motif du déplacement.

Article 5 : **ALKA Services** dispose d'intervenants diplômés et/ou ayant plusieurs années d'expérience. Ils sont à l'écoute des clients et s'engagent à tenir compte de leurs différentes exigences.

Article 6 : L'association doit être informée par le client ou l'intervenant, dans les meilleurs délais, de tous faits inhabituels ou informations importantes pouvant mettre en cause les conditions d'intervention.

Article 7 : L'intervenant s'engage à agir dans des conditions comportementales optimales tant dans sa présentation physique que dans sa moralité, ceci afin de respecter l'image qualité de la société dans toutes les interventions (ex : ne jamais fumer chez le client).

Article 8 : L'intervenant doit tenir à jour sa planification du travail (date et temps d'intervention) afin d'optimiser la gestion de l'activité chaque fin de mois.

Article 9 : A la demande de nos clients, l'intervenant et le client devront **émarguer** un document relevé mensuel d'heures afin de fournir un suivi précis des prestations effectuées. Les interventions exceptionnelles devront être signalées à l'association au plus tard le jour suivant.

Article 10 : **ALKA Services** s'engage à informer ses clients de toutes nouvelles prestations afin de leur proposer les meilleurs services et s'engage à maintenir un niveau optimal de qualité en assurant des contrôles permanents et un suivi des prestations.

Article 11 : L'intervenant s'engage à ne **jamais recevoir** de nos clients : délégation de pouvoir sur les avoirs et les biens, donation, dépôt de fonds, de bijoux et autres valeurs.

Article 12 : L'intervenant ne doit en aucun cas accepter de règlement sous quelque forme que ce soit, y compris le règlement de la facture de l'association **ALKA Services** en direct, sauf accord de la Direction.

Article 13 : L'intervenant, pour le compte des clients ou pour le compte de **ALKA Services**, s'engage à remettre quotidiennement tous les justificatifs des dépenses effectuées.

Article 14 : A posteriori, l'intervenant ne devra jamais devenir salarié du client ou intervenir pour le compte professionnel de celui-ci. L'intervenant et le client confirment avoir pris connaissance et respecter les informations contenues dans la Charte d'Engagement Qualité de l'association **ALKA Services** lors de chaque intervention.

Article 15 : **ALKA Services** s'engage à fournir à ses clients le justificatif des déductions d'impôt dans les délais impartis.