



## CHARTRE QUALITÉ

Cyrielle et Clément ont pensé Madame Colette pour VOUS rendre service. Inspiré par l'histoire de leur mamie Colette, ce projet familial tient à garder des valeurs résolument humaines au coeur de ses préoccupations.

Dans ce sens, l'équipe de Madame Colette et ses partenaires professionnels prennent les **6** engagements suivants :

- 1.** Prendre contact avec le bénéficiaire sous 5 jours, suite à la signature du devis, afin de mettre en place la prestation demandée.
- 2.** Faire preuve de bienveillance lors de la prise en charge des bénéficiaires.
- 3.** Respecter les bénéficiaires et leurs proches en toute circonstance.
- 4.** Ne pas vendre les coordonnées des bénéficiaires à d'autres structures commerciales afin d'éviter tout démarchage abusif.
- 5.** Faire preuve de confidentialité, tout sujet abordé lors des échanges avec les bénéficiaires, doit rester et être traité dans la plus grande discrétion.
- 6.** Tenir compte des retours des bénéficiaires pour améliorer la qualité des services proposés.

Trois manquements à cette Charte Qualité mettront fin au partenariat.

Fait à *LA ROCHELLE*

Le *31/07/2019*

 Madame Colette

Nom et Signature du partenaire

Clément

Cyrielle