



Préambule

Allo Pitchouns veut répondre aux exigences légitimes des familles en leur garantissant la qualité à tous les stades depuis l'élaboration à la fourniture de nos prestations de garde d'enfants et soutien scolaire à domicile.

Principes généraux

Allo Pitchouns s'engage à valoriser la préoccupation de ses clients et de ses collaborateurs grâce à une démarche d'amélioration continue de la qualité et une attention toute particulière à :

- Promouvoir le mode d'intervention le mieux adapté à la situation et aux besoins des familles,
- Favoriser un environnement professionnel sain pour une relation de qualité entre la famille adhérente et l'intervenant(e) à domicile (garde d'enfant, baby-sitter, enseignant, femme de ménage),
- Garantir le respect de la confidentialité de la vie privée,
- Assurer le bien-être et le respect des droits de l'enfant,
- Participer à l'amélioration de l'image des activités de services à la personne,
- Favoriser l'accès des services au plus grand nombre dans le respect de la personne,
- Développer les pratiques de professionnalisation visant à l'amélioration des conditions de travail,
- Suivre la relation famille/Allo Pitchouns/intervenant(e),
- Développer l'emploi durable, qualifié et de qualité.





Nos engagements

Allo Pitchouns s'engage vis-à-vis des familles à respecter les 8 bonnes pratiques suivantes :

- Mettre en œuvre un dispositif d'accueil personnalisé de qualité,
- Analyser les besoins et traiter la demande en délivrant une information claire et précise sur son offre de services,
- Communiquer en toute transparence le tarif de ses prestations et informer sur les mécanismes d'aides et de prise en charge,
- Garantir les engagements de prestations avec une mise en œuvre du service dans un délai de 24 à 48 heures ouvrables,
- Evaluer périodiquement l'adéquation entre la demande exprimée et la réponse apportée afin de l'ajuster aux besoins et à la situation des familles,
- Assurer un suivi de la relation et mesurer régulièrement la satisfaction des familles,
- Prendre en compte toute requête ou réclamation formulée par l'utilisateur et la traiter dans un délai de 24 à 48 heures ouvrables,
- Assurer la continuité du service par le remplacement en cas d'indisponibilité ou absence de la nounou ou baby-sitter habituelle.

Allo Pitchouns s'engage vis-à-vis de ses collaborateurs à respecter les 5 bonnes pratiques suivantes :

- Garantir la dignité, les droits et la vie privée des intervenant(e)s,
- Garantir la protection sociale,
- Valoriser les pratiques de professionnalisation visant à améliorer les conditions de travail notamment :
 - Sensibiliser les salariés à la formation continue
 - Organiser la formation interne
 - Développer leurs compétences
- Porter une attention toute particulière au recrutement et à la sélection des personnels,
- Assurer un suivi régulier par un encadrement qualifié au travers d'évaluations pluriannuelles.

