

Votre Agence



Nom du responsable d'agence: Mme Sylvie VERNHES

Nom du responsable de secteur: Kelly CHENE

Votre agence L'U.S.A.P.L vous accueille:

Du lundi au Vendredi de: 9h à 12h et de 14h à 18h.

Et le Samedi matin de: 9h à 12h.

Pour toute demande de renseignement, un accueil téléphonique est également assuré chaque jour de la semaine au: 04 68 80 88 71

De plus, une messagerie téléphonique est mise à disposition des bénéficiaires et des intervenants afin de leur permettre d'être recontactés rapidement en cas d'urgence au: 06.26.84.57.39

Politique de Fonctionnement



Votre objectif:

Apporter, par l'entretien du logement, par la garde d'enfant(s) ou encore l'aide d'une personne âgée, un service à domicile en vous appliquant à effectuer un travail de grande qualité.

Vous devez rechercher avant tout la satisfaction des clients chez qui vous intervenez par votre sérieux, vos compétences et votre sens du contact humain.

Modalités d'intervention:

Une première visite permettra d'établir un premier contact avec le client. Cette rencontre s'organisera avec le responsable d'agence, et/ou le responsable de secteur.

Toutes les modalités de l'intervention seront alors précisées (tâches à réaliser jours et horaires d'interventions...).

Le suivi des prestations est assuré par le responsable de secteur et/ou par l'assistante commerciale au sein de la structure L'USAPL.

À n'importe quel moment, vous pourrez être visité(e) par l'une des personnes désignées. Celle-ci s'assurera que le travail est bien fait. Par ailleurs, des enquêtes de satisfaction sont régulièrement effectuées auprès de nos clients, les indices de satisfaction contribueront également à mesurer la qualité de votre travail.

Pour les prestations régulières réalisées au domicile du client, un carnet de liaison sera laissé chez lui et il devra impérativement être tenu à jour par vos soins.

Nos engagements



Pour répondre à nos engagements, l'USAPL mise sur la professionnalisation. Il est ainsi proposé à tous nos intervenants des formations initiales ou continues portant sur:

- **Le savoir-faire:** maîtrise des aspects techniques des prestations (ménage, nettoyage, vitres, garde d'enfants, éveil, repassage...), organisation du travail et gestion.
- **Le savoir-être:** comportement à adopter vis-à-vis de nos clients de l'entreprise et des collaborateurs.
- **La sécurité:** premiers secours, gestes et postures.

Alors n'hésitez pas à nous solliciter pour obtenir des formations que nous pourrions vous proposer.

Quelques règles de vie



Modalités d'intervention:

- Vous participez au dispositif de suivi individualisé. Il vous faudra remonter au responsable d'agence ou au responsable de secteur, les événements importants concernant le client.
- Vous devrez respecter la confidentialité des informations reçues et l'intimité des personnes.
- Il vous est interdit de recevoir des clients, chez qui vous intervenez toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation ou encore tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.
- L'USAPL reste votre employeur, c'est la société qui gère vos congés payés, vos éventuelles absences (maladie...) et émet vos bulletins de salaire.

Vous devez respecter les règles suivantes:

- Le choix de vie des clients
- L'intimité des personnes et des familles
- Leurs biens
- La confidentialité des informations reçues
- Leur espace privé
- Leur culture

Quelques règles de vie



En tant que salarié de la société L'U.S.A.P.L vous vous engagez à la:

- **Ponctualité:** appliquer les horaires et durées de travail mentionnés au contrat, dans un souci de sérieux et de respect du client.
- **Qualité:** réaliser la ou les prestations(s) avec la plus grande exigence et dans la plus grande discrétion.
- **Service:** être à l'écoute des besoins et volontés du client durant la ou les intervention(s), dans le but de lui offrir le meilleur service et ainsi lui donner entière satisfaction.
- **Présentation:** toujours avoir une tenue vestimentaire correcte et adaptée à l'activité professionnelle.
- **Sérieux:** véhiculer une image positive de l'entreprise.

Le salarié est le relais auprès de la clientèle, des performances mises en avant par la société.