



Des services pour les particuliers  
par des professionnels



## CHARTRE QUALITE

### NOTRE ACCUEIL

PôleServices est garant d'un accueil de qualité:

Nous vous recevons dans nos bureaux du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30.

Un numéro de téléphone unique vous permet de nous contacter durant les heures d'ouverture de l'agence ou de nous laisser un message vocal quelle que soit l'heure.

Vos besoins et vos attentes trouveront une attention particulière et une réponse professionnelle.

PôleServices s'engage à traiter dans les 24h toute demande effectuée par le biais de l'un de nos supports (site internet, courriel, téléphone..).

Les supports d'information PôleServices sur les prestations, les tarifs, les financements et les démarches à effectuer sont disponibles en agence, sur notre site internet ou sur simple demande.

### LA QUALITE DE NOS PRESTATIONS

PôleServices vous garanti le respect de votre domicile et la confidentialité de votre vie privée : une clause de confidentialité est signée par chaque intervenant lors de l'élaboration du contrat de travail.

PôleServices vous assure un suivi qualité personnalisé au travers de points qualité réguliers

Si la prestation fournie par PôleServices ne vous a pas donné entière satisfaction, il vous suffit d'en faire part dans les 24h à votre interlocuteur habituel. PôleServices s'engagera, après constat et validation du non respect du cahier des charges, à refaire la prestation dans les meilleurs délais.

### UN RECRUTEMENT SUR MESURE

La priorité et l'exigence de PôleServices est d'employer des intervenants formés et qualifiés répondant à vos attentes. Nous vérifions leurs références et leurs compétences lors d'un processus de recrutement rigoureux. La confiance, la motivation, l'honnêteté, le respect et la discrétion sont des qualités impératives chez nos collaborateurs.

Plus que tout nous désirons développer une véritable relation de confiance entre vous, l'intervenant et PôleServices.

### UNE FACTURATION SIMPLE ET SANS SURPRISE

PôleServices assure la transparence de son fonctionnement, vos factures correspondent aux prestations effectuées. Une seule facture, toutes charges comprises, par mois ou par quinzaine (selon le type de services), à régler à réception, par prélèvement, chèque bancaire, virement ou CESU Préfinancé.

### LA TRANSPARENCE DE NOTRE ENGAGEMENT

PôleServices s'engage à :

- Vous fournir une information détaillée sur les services proposés en toute lisibilité et sans formulation trompeuse ou ambiguë
- Vous informer sur le tarif des prestations et les possibilités de réductions de coûts (aides financières, déductions fiscales, cadre institutionnel,...) et à établir un devis gratuit et sans engagement.



[www.poleservices.fr](http://www.poleservices.fr)

SARL POLESERVICES au capital de 10 020 euros  
Siège social: 7 route de l'Ardrière 44140 Remouillé SIREN 751 471 368 RCS Nantes