

Charte de qualité des partenaires de la plate-forme d'aide à la personne de la Ville de La Garde

Cette charte a pour objectif de répondre à une meilleure prise en charge de l'utilisateur faisant appel à la plate-forme municipale d'aide à la personne de la commune de La Garde et souhaitant une prestation à son domicile avec l'un des partenaires référencés de la commune.

Elle vise à améliorer la qualité du service rendu par les organismes de service à la personne : du premier contact avec le service municipal jusqu'à la mise en place effective de la prestation demandée et de son suivi lors des premiers mois.

Le respect de la charte sera un gage de qualité autant pour l'utilisateur que pour la Commune et ses partenaires.

1- Garantir une bonne qualité d'accueil et d'écoute

Toute personne s'adressant à la plate-forme est accueillie, écoutée, informée avec convivialité et empathie.

2 – Traiter la demande de l'utilisateur en respectant ses besoins et ses choix

L'utilisateur sera orienté en fonction de sa demande vers la structure la mieux à même de répondre à ses besoins.

3 - Respecter la confidentialité des informations

La plate-forme et ses partenaires s'attacheront à traiter la demande de l'utilisateur en respectant la confidentialité des informations transmises.

4 - Assurer une mise en œuvre rapide des interventions à domicile

Les partenaires de la plate-forme devront assurer la mise en œuvre de la prestation conformément au besoin de l'utilisateur et aux engagements pris lors du premier contact avec le référent de secteur (respect de la date du début des missions, jours et heures d'intervention, périodicité, absence, ...).

5- Communiquer avec clarté sur les tarifs lors de la signature du contrat de prestations

Les partenaires de la plate-forme s'obligeront à rendre lisibles et accessibles les tarifs pratiqués par leur structure. Ils communiqueront avec clarté et sans équivoque sur leurs frais de facturation en établissant un devis complet (adhésion éventuelle, taux horaire, frais de gestion, salaires versés aux salariés ...).

6- Droit de renonciation et de résiliation aux prestations

Afin de garantir la transparence des engagements pris, les partenaires de la plate-forme informeront systématiquement les usagers et le service municipal des délais de renonciation et de résiliation du contrat de prestations.

7- Garantir la qualité et le suivi des interventions

Les partenaires de la plate-forme s'engageront à toujours améliorer le service rendu auprès des usagers en recherchant le personnel le plus adapté et qualifié à leur situation. Ils veilleront à prendre contact régulièrement avec les bénéficiaires afin d'optimiser les prestations proposées et assurer un réel suivi. Lors de la mise en place de la prestation, ils présenteront dans la mesure du possible leurs salariés aux usagers. Ils contrôleront la conformité des tâches effectuées par leur personnel.

8- Evaluer la satisfaction des usagers

La plate-forme et ses partenaires viseront encore et toujours le bien-être des usagers. Afin d'atteindre cet objectif, la plate-forme mènera systématiquement des évaluations de satisfaction. Si les résultats révélaient un dysfonctionnement récurrent, la Commune se réserve la possibilité de questionner la structure défaillante en vue de rétablir la qualité des prestations et d'aboutir à une complète satisfaction des usagers.

9- Assurer une mission de médiation

En cas de difficultés avérées entre un usager et l'un des partenaires de la plate-forme, celle-ci assurera dans la mesure de ses moyens un rôle de médiateur afin de rétablir un climat de confiance entre l'usager et l'organisme partenaire et d'éviter ainsi une rupture des prestations dommageable pour l'usager.

10- Exclusion d'un partenaire de la plate-forme

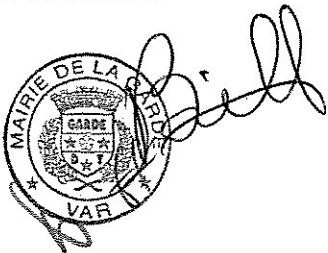
Si malgré toute la bonne volonté de chacune des parties, un différend se révélait impossible à résoudre, la Commune se réserve la possibilité d'exclure temporairement ou définitivement de la plate-forme le partenaire concerné.

11- Evaluation annuelle des partenaires

La Commune organisera une réunion annuelle d'évaluation et de concertation de tous les partenaires de la plate-forme. Un compte-rendu de la réunion sera rédigé et diffusé systématiquement par le service municipal.

Fait à La Garde, le 17/09/2026
En DEUX exemplaires originaux

LA COMMUNE



Hélène ARNAUD-BILL
Maire de La Garde

L'ASSOCIATION


Président de l'association

Accusé de réception en préfecture
083-218300622-20260917-DM2026090294-AU
Date de télétransmission : 25/09/2026
Date de réception préfecture : 25/09/2026

