



Charte Qualité

Nos Engagements clients

Notre mission = contribuer à la qualité de vie quotidienne des particuliers de tous âges en leur apportant des services à domicile personnalisés. Nous nous engageons à garantir :

Une solution adaptée à vos besoins

Nous étudions vos attentes de façon individuelle en respectant votre quotidien et votre cadre de vie. Parce que vos besoins d'aujourd'hui ne sont pas ceux de demain, O2 reste à votre écoute pour faire évoluer votre prestation.

L'objectif = vous conseiller et vous accompagner au mieux tout au long de l'année pour toujours plus de satisfaction



- Visite d'évaluation gratuite des besoins et conseils d'expert à votre domicile pour répondre à vos questions
- Suivi de votre besoin et ajustement de votre prestation si nécessaire
- Prestation adaptée grâce à la transmission des consignes à notre intervenant
- Suivis satisfaction des prestations par téléphone ou par mail
- Programmes spécifiques pendant vos congés
- Accompagnement dans la constitution de dossier d'ouverture de droits aux éventuelles aides financières dont vous pourriez bénéficier

Des compétences à votre service

Nous nous engageons à recruter rigoureusement des intervenants compétents, respectueux et discrets, à les former à la méthodologie O2, ainsi qu'à les accompagner et les guider au cours de leur mission.

L'objectif = vous garantir un travail professionnel tout au long de l'année



- Recrutement rigoureux, tests de mise en situation, questionnaires métier et contrôles de références
- Confidentialité de vos données personnelles
- Méthodes de travail uniques et spécifiques créées avec des professionnels et des experts métier, et appliquées par nos intervenants
- Supports d'animation et de suivi des prestations spécifiques O2 (cahier de liaison, guide d'activités, livre Histoire de mes enVies...)
- Modules de formation et programmes de travail remis aux intervenants
- Accompagnement des intervenants et tutorat, contrôles qualité en prestation.

Une qualité de service qui vous simplifie la vie

Nous nous engageons à vous proposer une solution de service tout compris. Grâce à notre statut de prestataire, nous gérons pour vous le recrutement, le contrat de travail, les remplacements, les sinistres et les accidents du travail. O2 s'engage par ailleurs à vous apporter une relation constante, privilégiée et respectueuse.

L'objectif = vous apporter plus de sérénité en toute sécurité



- Traitement rapide de vos messages, demandes et éventuelles réclamations
- Garantie « Satisfait, refait ou remboursé »
- Proposition de remplacements durant les absences de nos salariés
- Service Clients à larges amplitudes horaires
- Espace client dédié pour contacter votre agence, accéder à vos factures et au suivi en temps réel de votre prestation
- Système fiable de pointage des heures et de contrôle des présences par télégestion grâce à un téléphone portable remis aux intervenants
- Certification Qualité NF Service – Services aux personnes à domicile (NF 311)