



ANNEXE V. CHARTE QUALITE

Article 1

Sesam 34 s'engage à respecter les exigences légales, réglementaires et conventionnelles auxquelles l'association est soumise.

Article 2

Sesam 34 s'engage à la plus grande confidentialité sur les données relatives à ses usagers et à ne divulguer aucune information hors requête des instances de justice ou réglementation en vigueur.

Article 3

Sesam 34 s'engage à avoir des locaux ouverts au public 4 jours par semaine, sans interruption dans l'année.

Article 4

SESAM 34 s'engage à assurer au mieux la continuité des prestations y compris pendant les jours fériés, les ponts liés à ces jours fériés ainsi que les congés annuels et les arrêts maladie.

Article 5

Sesam 34 s'engage à accueillir les usagers avec disponibilité, amabilité, courtoisie et convivialité, à les faire bénéficier d'un contact personnalisé et à les mettre rapidement en contact avec un interlocuteur compétent.

Article 6

Sesam 34 s'engage à identifier une responsable de secteur référente pour chaque usager.

Article 7

Sesam 34 s'engage à proposer aux usagers la solution la plus adaptée à sa situation familiale et / ou financière.

Article 8

Sesam 34 s'engage à dispenser aux usagers une prestation dont il pourra choisir les éléments qualitatifs et quantitatifs avec des engagements réciproques formulés clairement et sans ambiguïté et où il a la possibilité de mettre fin à son contrat ou annuler sa commande sans contrepartie financière (voir document individuel de prise en charge).

Article 9

Sesam 34 s'engage à ne jamais laisser un usager sans réponse en l'orientant vers un autre partenaire sur le même secteur géographique.

Article 10

Sesam 34 s'engage à faire bénéficier les usagers d'une prestation se déroulant dans des conditions optimales de qualité et de sécurité, conforme aux engagements pris et qui tiennent compte de l'évolution de sa situation.

Article 11

En cas de problème dû à une défaillance de l'un de ses services, Sesam 34 s'engage à mettre en place sans délai les actions correctives nécessaires. Si malgré toutes les précautions prises, un litige venait à survenir, notre structure s'engage à intervenir dans les plus brefs délais, afin de convenir ensemble d'une solution, dans un esprit d'intérêt mutuel.

Article 12