

Nous profitons de cette lettre d'information pour vous remercier d'avoir si gentiment répondu à notre enquête de satisfaction du mois de juillet.

Nous avons commencé à répondre à certains d'entre vous qui avaient des problèmes à nous exposer. L'équipe, de petite dimension, et la quantité de travail auquel nous devons faire face nous imposent un rythme que nous aimerions plus rapide.

## Quelques informations en réponse aux commentaires de certains clients

En effet certains d'entre vous nous ont demandé quelles étaient les règles de sécurité à respecter et les domaines d'intervention possible par type de qualification.

Le domaine d'intervention, ce sont toutes les tâches nécessaires à l'entretien d'une maison ou d'un jardin (pas de coupe d'arbre ou de taille de haie de plus de 2 mètres) dès lors où elles ne mettent pas en danger la sécurité des salariés.

Les règles de sécurité sont celles que chacun devrait observer pour ne pas risquer un accident domestique (le secteur ménager est l'un des plus touchés par les accidents) :

- monter sur un escabeau stable de moins de 3 marches
- utiliser un matériel électrique en bon état
- ne pas laisser à disposition des produits ménagers non étiquetés

indiquer lors de la première intervention l'emplacement du disjoncteur et compteur d'eau.

Par ailleurs, nous préconisons aux aides-ménagères

- le port de chaussures plates antidérapantes
- l'utilisation de gants et de blouse
- de faire attention à l'utilisation de l'eau de javel
- d'utiliser des produits étiquetés et d'en lire la notice

Tout nos salarié(e)s voient ces aspects lors des formations auxquelles ils participent.

## Enquête envoyées début juillet

Vous êtes 68% à nous avoir répondu et nous vous renouvelons tous nos remerciements

Concernant l'accueil, vous êtes :

- 50% à être très satisfait
- 35.8% à être plutôt satisfait
- 13.5% à ne pas avoir d'opinion marquée, car n'utilisant pas le service

Pour les services de nos salarié(e)s, vous êtes :

- 38.8% à être très satisfait
- 51.85% à être plutôt satisfait
- 0.09 % à être plutôt insatisfait

Certains clients qui travaillent avec nous depuis longtemps, ont donné leurs impressions sur plusieurs salarié(e)s

N'oubliez pas qu'un des intérêts de notre structure est de vous permettre de changer d'intervenant si la personne ne vous donne pas satisfaction.

Nous retrouverons des missions à cette personne. Elle peut ne pas s'adapter à vos critères et correspondre pleinement à ceux d'autres clients

## Petit rappel des missions déjà inscrites à notre catalogue:

### Pour les particuliers :

- Ménage
- Repassage
- Courses
- Préparation des repas
- Petits travaux de couture
- Lavage des vitres
- Jardinage
- Bricolage
- Manutention (aide au déménagement, vide grenier, encombrants)
- Entretien des tombes

Nous sommes prêts à créer de nouveaux services en fonction de vos demandes, hormis la plomberie et l'électricité qui demande des qualifications spécifiques et une offre de garanties incompatibles avec les statuts d'une association intermédiaire.

### Pour les professionnels :

- Entretien des locaux
- Lavage des vitrines
- Entretien des espaces verts
- Accueil
- Classement d'archives, inventaires
- Petits travaux administratifs
- Aide à la restauration collective
- Manutention
- Gardiennage

## Rappel de notre offre parrainage

la grande majorité de vos témoignages nous reconforte par leur satisfaction.

Pourquoi ne pas faire profiter vos amis, vos voisins de votre expérience ?

Vous pouvez parrainer une personne de votre entourage. Vous bénéficierez de deux heures gratuites pour du ménage, jardinage ou bricolage, la personne parrainée se verra exonérer des frais de gestion annuels (de date à date) soit une économie de 25€.

Si vous n'avez pas reçu cette enquête et que vous souhaiteriez y répondre, un simple coup de fil et nous vous l'enversons

Rappel : vous avez la possibilité d'acquitter votre facture par prélèvement automatique le 12 de chaque mois, sans aucun frais  
Nous contacter si vous êtes intéressé

Antraide 

1, place Auguste Mounié  
BP 135  
92185 ANTONY Cedex

Site : [www.antraide.com](http://www.antraide.com)  
[antraide.assoc@wanadoo.fr](mailto:antraide.assoc@wanadoo.fr)

Tel : 01 46 66 32 33  
Fax : 01 46 66 07 33