



CHARTRE afe56.com

AFE56.com s'engage à :

- **Vous faire connaître.**
- **Apporter** choix, cohérence et neutralité.
- **Respecter** "l'esprit maison" des partenaires.
- **Simplifier** l'accès à l'information.
- **Renforcer** la communication entre les adhérents.
- **Informé** et être à l'écoute permanente de nos partenaires.
- **Accompagner** les adhérents dans leurs projets.
- **Assurer** l'évolution des produits et projets élaborés ensemble.
- **Développer** une politique de qualité.
- **Fournir** des prestataires de qualité et adaptés aux besoins.
- **Intervenir** dans les délais les plus brefs.
- **Pratiquer** les prix justes.
- **Agir**, en toutes circonstances, dans l'intérêt des partenaires.
- **Protéger** la qualité de l'environnement.

Nos prestataires s'engagent à :

- **Participer** au développement et la promotion des produits ou prestations des adhérents.
- **Se tenir informé** de l'état de l'art dans leur domaine d'activité et à acquérir tous les savoir-faire correspondants.
- **Avoir leur propre personnel qualifié**, la sous-traitance étant l'exception, ne sous-traiter ou déléguer que les interventions nécessitant une qualification professionnelle spécialisée.
- **Se conformer à l'éthique** et à la déontologie en usage dans la profession et aux règles complémentaires propres à **AFE56.com**.
- **Travailler pour le compte de AFE56.com** uniquement dans les domaines où ils ont une expertise affirmée et agir en toute circonstance, dans l'intérêt de ses clients.
- **Se faire assister**, en cas de nécessité, par les organismes ou établissements agréés.
- **Collaborer**, si nécessaire, en équipes multidisciplinaires partageant et capitalisant connaissances et expériences avec tous les prestataires adhérents.
- **Assurer un rôle de conseil** éclairé et indépendant en vue d'optimiser les services et de proposer toute action pour préserver l'environnement.
- **Apporter leur contribution** pour étendre la couverture des domaines de compétence et œuvrer dans une démarche qualité.
- **Recommander** les travaux de conservation du patrimoine immobilier et d'amélioration qui paraissent appropriés et en informer **AFE56.com** par écrit.
- **Rendre compte** à **AFE56.com**, du déroulement de leurs missions.
- **Faire connaître** les compétences et services offerts par **AFE56.com**.
- **Répondre**, au plus tard, dans les 24 heures à une sollicitation d'informations de **AFE56.com**.
- **Mettre en place** les moyens humains et techniques pour intervenir dans les meilleurs délais.



Engagement qualité prestataire (complément charte de base)

REGLES ELEMENTAIRES

Chaque professionnel collaborant avec le réseau de l'Agence Fédératrice d'Entreprises **56** doit respecter certains impératifs ci-dessous développés.

La Qualité de travail :

Le professionnel intervenant chez la clientèle **AFE56.com** reste libre de l'organisation, de la gestion et de la qualité de son travail.

Il devra faire preuve de vigilance et de professionnalisme dans l'exécution des travaux et des prestations réalisés chez les clients. Il reste entièrement responsable de la réalisation de son travail.

La Société devra se comporter en « bon professionnel », consciencieuse de son travail et prendre toutes les précautions nécessaires dans l'accomplissement de son activité professionnelle. Le professionnel devra notamment respecter les règles de sécurité, de propreté et de qualité des interventions réalisées en se conformant aux normes de la profession.

La réactivité :

Pour les interventions urgentes et les dépannages rapides, le professionnel s'engage à rappeler le client dans l'heure qui suit la réception de la commande (dans ce cas, **AFE56.com** contactera le professionnel sur son téléphone portable pour lui communiquer les coordonnées et la demande du client). Il interviendra le jour même dans la mesure du possible.

Le professionnel doit disposer, par conséquent, d'un téléphone mobile sur lequel il doit être joignable en permanence.

Pour les interventions plus importantes, le professionnel s'engage à contacter le client dans la journée si l'appel client lui est transmis avant 18 heures. Toute réception après 18 heures fera l'objet d'un rappel le lendemain. Le professionnel fixera alors un rendez-vous au client conformément à ses disponibilités.

La Société.....s'engage à informer **AFE56.com** de toute suspension provisoire de son activité (causes : maladie, congés, etc.)

Ponctualité :

Le respect et l'écoute des clients constituent un gage de sérieux et de crédibilité de l'enseigne **AFE56.com**. Vous devez respecter l'impératif de ponctualité et avertir le client en cas d'empêchement de votre part.

Toute heure de rendez-vous fixée aux clients (pour intervenir ou pour établir un devis) sera respectée.

Tout retard devra être signalé au client le plus rapidement possible. Vous devez également informer le client en cas d'imprévu ne vous permettant pas d'honorer le rendez-vous.

La relation clientèle :

Votre présentation sera correcte. Veiller à maintenir un bon relationnel avec votre clientèle dans toutes les situations et privilégiez avant tout la satisfaction des clients.

Tous litiges ou toutes difficultés rencontrés sur un chantier ou avec un client devront être signalés instantanément à **AFE56.com**.

L'image de l'agence AFE56.com :

En tant que professionnel adhérent & collaborant au réseau **AFE56.com**, vous diffusez le plus largement possible sa marque, son logo et ses services.

Tout propos, attitude et comportement de nature à jeter le discrédit et à ternir l'image du réseau **AFE56.com** engagera votre responsabilité personnelle.

Ce document constitue une annexe, il fait partie intégrante du contrat et produit à titre les mêmes effets obligatoires que le contrat.