

CHARTRE DE QUALITÉ ARTQUAL

Annexe 1 - indissociable du contrat PRESTATAIRE-ARTQUAL

ARTQUAL, en tant qu'entreprise, est gérée par Monsieur Marc FABIANO, entrepreneur indépendant et Monsieur Michel BRASSINNE, microentreprise de développement de sites internet sous l'enseigne START internet & référencement. Ils se sont associés pour créer une plateforme internet de mise en relation entre des Clients et des Prestataires œuvrant sur tout ce qui concerne la construction, l'aménagement et l'entretien de la maison et son environnement (dépendances, jardins, piscine, etc.).

Cette plateforme, appelée ARTQUAL, accessible par le site du même nom ARTQUAL.COM accueille des prestataires (artisans, ouvriers, entreprises) de la région PACA qui répondent à la fois à des critères d'expérience et à leur acceptation d'une charte de qualité de services appelée Charte ARTQUAL développées ci-dessous, dont le prestataire s'engage à respecter les termes.

Son contenu est un ensemble de règles de bonne conduite aptes à satisfaire la clientèle et à conférer à la plateforme une image de qualité. C'est d'ailleurs sur la base de cette forte demande des clients rencontrés que le projet ARTQUAL a été conçu : le public est sans cesse à la recherche de professionnels sur lesquels on peut compter.

Les prestataires qui souhaitent être signataires de la charte ARTQUAL acceptent les caractéristiques suivantes de la charte :

1. ADMINISTRATIF

Du point de vue administratif, tous les prestataires éligibles présentent les caractéristiques suivantes :

- Le prestataire a un KBIS Infogreffe ou est inscrit au Registre national des métiers (RNM), géré par l'INPI.
- Il dispose des outils de base de toute communication : téléphone et adresse mail.
- Il fait partie de la zone géographique PACA

- Le prestataire a une expérience d'au moins 6 ans d'activité.
- Il a été recommandé par des clients, par ARTQUAL ou sur analyse de la demande du prestataire lors d'un entretien.

Un seul document est à présenter :

- Le prestataire doit présenter une attestation d'assurance responsabilité civile.

2. CONSIGNES

Le prestataire adopte les consignes suivantes :

En voici la liste :

- Respect des législations sociales et fiscales.
- Le Prestataire n'intervient que sur les activités pour lesquelles il peut faire état de compétences ou de références particulières.
- En cas de sous-traitance, le client doit en être prévenu lors de la signature du contrat et, de préférence, le Prestataire sera présent sur le chantier lors de l'intervention du sous-traitant.
- Consultation régulière des DTU (Document technique unifié) et respect de l'évolution des normes en vigueur dans son domaine d'activité.
- Prise d'appel téléphonique des clients immédiat ou rappel pour RDV en cas de message vocal dans les heures qui suivent.
- Consultation par le Prestataire de son adresse email au moins une fois par jour.
- Un devis gratuit sera transmis au client, par mail, de préférence dans les 24 heures.
- Le devis doit être conforme à la législation et présenter les mentions requises
- Le Prestataire devra s'assurer de la disponibilité des matériaux afin de respecter le calendrier des travaux tel qu'il l'a présenté au client.
- Tout dépassement de devis, lorsque les travaux sont en cours, doit être signalé au client et justifié.
- Fin de chantier : nettoyage et s'il y a lieu gestion des déchets en déchetterie.
- Fin de chantier : remise d'une facture au client.

- Engagement d'assurer un minimum de « service après-vente » si le client rappelle (conseils à distance ou déplacement gratuit).

3. SUIVI DES PRESTATAIRES PAR ARTQUAL

- La société du prestataire est sous contrôle Infogreffe, afin de prévenir une éventuelle défaillance. Une réunion sera organisée avec le prestataire à la suite d'un signalement Infogreffe afin d'évaluer la situation.

- Une fois par an : présentation de l'attestation d'Assurance Responsabilité Civile pro en cours de validité.

- Les « avis clients certifiés » :

Le prestataire fournit à ARTQUAL les moyens de joindre leur dernier client, à la fin d'un chantier.

Ceux-ci sont contactés par ARTQUAL et répondent à un questionnaire concernant le chantier réalisé et la qualité de la prestation.

Ces questionnaires constituent les AVIS CLIENTS CERTIFIÉS qui sont reportés sur la page internet du prestataire.

Contrairement aux fiches d'établissement gérées par GOOGLE, qui ne sont pas certifiées, les AVIS CLIENTS de ARTQUAL sont certifiés.

Certaines sociétés ont aujourd'hui pour unique objet la certification des avis clients.

Les « avis clients certifiés » ont une grande valeur.

Cette prestation de ARTQUAL pour ses prestataires est un des moteurs de l'accroissement de la clientèle des prestataires qui ont rejoint la plateforme ARTQUAL.

- **Les plaintes de clients.**

Les clients ayant fait appel à la plateforme ARTQUAL sont en droit de nous transmettre des plaintes. Chaque plainte fera l'objet d'une enquête, pour vérifier sa véracité.

Si un prestataire devait engendrer plusieurs plaintes justifiées, ARTQUAL serait en droit de résilier immédiatement le contrat qui le lie au prestataire et ipso facto de supprimer la ou les pages internet dédiées au prestataire.

- **Les plaintes des prestataires**

Certains clients ne respectent pas les règles et les Prestataires sont en droit de le faire savoir à ARTQUAL. Des clients ayant été plusieurs fois cités, faisant l'objet de plaintes récurrentes pour quelque raison que ce soit (mauvais payeurs, affirmation erronées à propos des tâches souhaitées, comportement désagréable, insultant ou méprisant) seront « blacklistés ». C'est-à-dire feront l'objet d'une liste de clients à éviter, partagée entre les Prestataires à leur demande.

La signature du contrat PRESTATAIRE-ARTQUAL vaut signature de la présente charte de qualité.

ARTQUAL