

## Charte de qualité

### RESPECT DES CLIENTS

- **Réactivité :**

Première marque de correction : la ponctualité. Respectez les horaires qui ont été fixés pour les rendez-vous.

Respecter les délais de remise de devis et d'exécution des travaux sur lesquels vous êtes engagé.

En cas de force majeure ou d'impossibilité à respecter ces engagements, prévenir les clients dès que possible.

- **Savoir vivre :**

Politesse, courtoisie, convivialité et bonne humeur.

Nos clients sont nos voisins, nos collègues ou nos amis. À ce titre, ils ont droit aux mêmes égards que ceux que vous aimez recevoir.

- **Discrétion :**

Les informations, professionnelles ou non concernant les clients ne seraient être utilisées à d'autres fins qu'à la bonne exécution des travaux. Préserver la confidentialité de ces informations et ne pas les partager avec un tiers.

#### **Consignes :**

Durant la durée des travaux, le cours normal de la vie des clients est perturbé. Faire en sorte que cette gêne soit le moins importante possible, notamment en respectant les consignes spécifiques communiquées par les clients (accès au chantier, stationnement, stockage des matériaux, etc.).

### TRAVAIL DE QUALITÉ

- **Conseils :**

Offrir les meilleurs conseils notamment sur le plan technique et proposer les solutions les mieux adaptées aux projets des clients.

Informers les clients de toute particularité pouvant avoir des conséquences sur les travaux souhaités.

#### **Offre service :**

Établir des propositions commerciales précises, claires, détaillées, dépourvues de toute ambiguïté et conformes à la législation.

Les devis doivent prévoir l'ensemble des dépenses nécessaires jusqu'au parfait achèvement des travaux.

- **Prestations :**

Ne pas effectuer de travaux sans avoir toutes les compétences techniques requises.

Ne jamais sous-traiter les chantiers, sauf autorisation préalable des clients.

Assurer une présence régulière sur les chantiers, achever les travaux en cours avant de démarrer un autre chantier.

Effectuer un travail précis, soigné, dans les règles de l'art.

- **Environnement :**

La propreté des chantiers témoigne du soin apporté au travail. Prévoir de :

- Protéger le chantier avant le début des travaux.

- Nettoyer et mettre en ordre le chantier avant de le quitter.

- Se munir de son propre équipement (matériel d'entretien, aspirateur, bâches, etc.).

### **RESPECT DE LA SÉCURITÉ**

- Éviter toute situation créant un risque pour les personnes sur les chantiers et à proximité en utilisant les moyens de protection collectifs (balisage, garde-corps, etc.).
- Maîtriser l'utilisation des produits présentant des risques pour la santé et pour l'environnement (poussières de bois, produits chimiques, etc.).
- Utiliser les outils adaptés et les équipements de protection individuelle (lunettes, gants, chaussures de sécurité, etc.).
- Évacuer les déchets et les gravats vers les centres de tri.

### **TRANSPARENCE DES ECHANGES**

- Être en règle vis-à-vis des assurances, des impôts, de l'URSSAF. Pouvoir présenter tout document justificatif à quelque moment que ce soit.
- Respecter la législation du travail et les conventions collectives. Ne pas avoir recours aux travailleurs non déclarés.
- Prévenir immédiatement INTER-TRAVO en cas de changement de situation ou de situation temporaire exceptionnelle.
- Adhérer sans restriction au concept INTER-TRAVO en acceptant la mise en concurrence avec d'autres entreprises du bâtiment.
- Offrir le positionnement prix le plus juste et le mieux étudié non majoré de nos honoraires.

INTER-TRAVO souhaite s'entourer de partenaires responsables, convaincu que l'exigence de qualité et de sécurité paye. Aussi, nous faire part de toute information susceptible d'améliorer la qualité de nos services ou la qualité de nos partenariats.