



LA MAISON SAINT-GOBAIN

CHARTRE QUALITÉ

SERVICE DE MISE EN RELATION

Pour devenir un professionnel partenaire de La Maison Saint-Gobain, vous devez vous engager à respecter l'ensemble de ces principes de comportement et d'action.

1 Répondre aux obligations administratives du service



- Fournir les documents administratifs nécessaires à votre inscription
- Justifier d'assurances et de certifications à jour
- Etre à jour de vos obligations à l'égard de l'URSSAF
- Réaliser des devis clairs et détaillés

2 Respecter les règles de fonctionnement du service



- Avoir une fiche professionnelle à jour
- Prendre rdv avec votre client sous 48h et renseigner la date en ligne
- Transmettre vos devis et factures via la plateforme
- Vous engager à ce que 100% des paiements soient effectués en ligne

3 Faire preuve de professionnalisme avec vos clients



- Communication et pédagogie avec votre client
- Respect des règles de l'art du bâtiment
- Respect des délais convenus
- Propreté du chantier
- Gestion responsable des déchets
- Respect des règles sanitaires

Notre objectif commun : Garantir la satisfaction des particuliers.

Tout manquement à l'un de ces engagements engendrera la suspension voire l'arrêt définitif de notre collaboration.



1

Répondre aux obligations administratives du service

► Préalable : Entretien téléphonique de sélection

Suite à votre demande de pré-inscription, nous organisons un **entretien téléphonique de sélection** pour valider **votre profil et vos compétences**. Nous pourrions également être amenés à vous demander des contacts d'anciens clients pour pouvoir réaliser une **prise de référence**.

Nous validons vos **prestations travaux** en fonction de vos assurances et certifications professionnelles.

► Documents administratifs

Vous devez ensuite nous **fournir l'ensemble des documents administratifs suivants** pour vous inscrire :

- **Attestation d'Assurance Responsabilité Civile en cours de validité**
- **Attestation d'Assurance Décennale en cours de validité**
- **Extrait Kbis de moins de 3 mois**
- **Statuts de l'entreprise**
- **Pièce d'identité**
- **Justificatif de domicile de moins de 3 mois**
- **RIB**

Vous devrez pouvoir **justifier d'assurances et de certifications à jour** tout au long de notre collaboration, ainsi que le fait d'**être à jour de vos obligations à l'égard de l'URSSAF**.

► Devis clairs et détaillés

Proposer des devis clairs et détaillés, c'est indispensable pour concrétiser des chantiers.

Le devis est un élément clé qui va servir de base à votre client pour prendre sa décision.

Il doit indiquer **des informations factuelles et compréhensibles** par tous. Bien entendu, ce document ne fait pas tout, il est important que vous soyez disponible pour apporter les explications nécessaires et répondre aux questions de votre client.



2

Respecter les règles de fonctionnement du service

La plateforme de mise en relation de La Maison Saint-Gobain a été conçue pour faciliter les échanges et suivre toutes les étapes du chantier.

Véritable tableau de bord de votre activité, cet outil vous permet de rencontrer et interagir très facilement avec vos clients et gérer en temps réel l'évolution de vos chantiers.

Pour assurer le bon fonctionnement du service et garantir un accompagnement optimal à chaque étape du projet d'un particulier, vous devez respecter les règles suivantes :

Etape 1

Avoir une fiche professionnelle à jour pour pouvoir être sélectionné.

> Photo de profil, coordonnées, présentation de votre société, prestations réalisées, photos de vos réalisations, certifications professionnelles...



Etape 2

Prendre rendez-vous avec les particuliers qui vous ont sélectionné sous 48h max pour optimiser vos chances d'être choisi.



Etape 3

Renseigner l'heure et la date du rendez-vous sur la plateforme, dès que le rendez-vous est pris. Cela nous permet de suivre plus facilement l'avancée du projet une fois la mise en relation effectuée.



Etape 4

Transmettre vos devis via la plateforme pour que le particulier puisse le signer en ligne, **7 jours max** après le rendez-vous avec le particulier.



Etape 5

Transmettre vos factures via la plateforme pour que le particulier puisse les régler en ligne, **48h max** après la signature du devis pour la facture d'acompte.



Etape 6

Une fois le chantier terminé, transmettre le procès-verbal de réception des travaux via la plateforme pour que le particulier puisse le signer en ligne, avec ou sans réserve.



Etape 7

Votre prestation est notée par le particulier. Son avis sera visible sur votre fiche professionnelle afin de motiver vos futurs clients.





3

Faire preuve de professionnalisme avec vos clients

Être un bon professionnel, c'est défendre des valeurs et les partager !

Faire preuve de professionnalisme, c'est démontrer votre savoir-faire dans la qualité des travaux que vous réalisez, et aussi adopter un comportement pédagogue et prévenant qui rassure votre client.

En devenant professionnel partenaire de La Maison Saint-Gobain, vous vous engagez à :

✓ **Communiquer et faire preuve de pédagogie avec votre client**

Etre à l'écoute et disponible pour échanger avec votre client. Le prévenir (délais de livraison, retards...), lui expliquer chaque étape du chantier et répondre à toutes ses questions permettra d'assurer une véritable relation de confiance avec votre client.

✓ **Travailler dans le respect des règles de l'art du bâtiment**

Conseiller vos clients en toute objectivité sur les solutions techniques et les matériaux. Les travaux doivent être réalisés dans le respect des normes en vigueur (DTU) et faire l'objet d'une finition irréprochable.

✓ **Respecter les délais de réalisation du chantier**

S'engager à finaliser les travaux à la date annoncée et assurer une bonne fluidité des échanges jusqu'à la livraison du chantier.

✓ **Veiller à la propreté du chantier et respecter le voisinage**

Nettoyer le chantier au fur et à mesure de son avancement. Ne pas gêner le droit de passage des voisins ni abimer les parties communes. Respecter les horaires de réalisation des travaux.

✓ **Assurer une gestion responsable de vos déchets et une évacuation conforme à la législation.**

✓ **Adopter les mesures de prévention et respecter / faire respecter sur le chantier les consignes sanitaires liées à la COVID 19.**