

Les engagements pour un partenariat de qualité et sécurisé

1. QUALITÉ

PLEIADES SCOP s'engage à mettre au service des usagers de PLEIADES conciergerie ses savoir-faire et un réseau d'entreprises sélectionnées, qualifiées et compétentes. Il est rappelé que PLEIADES intervient à domicile auprès de personnes vulnérables, qu'il convient d'accompagner avec la plus grande bienveillance et humanité.

Chaque entreprise partenaire de la Conciergerie s'engage donc à tout mettre en œuvre pour répondre aux demandes des usagers du service, dans le respect des personnes, des principes du code du travail et des principes généraux de la Responsabilité Sociétale et environnementale des Entreprises.

Ces entreprises s'engagent à mettre en œuvre les moyens humains, matériels propres pour satisfaire les bénéficiaires du service au travers d'une prestation de qualité, contrôlée et à un tarif adapté.

Pour ce faire PLEIADES Conciergerie procédera régulièrement à des enquêtes de satisfaction auprès de ces bénéficiaires dans le mois suivant la prestation, dans le cadre de l'amélioration continue.

Une enquête sera également menée régulièrement auprès des entreprises partenaires afin de recueillir leurs difficultés éventuelles et trouver le cas échéant des pistes d'amélioration.

2. CONFIDENTIALITÉ

L'ensemble des partenaires du service de conciergerie s'engagent à respecter la vie privée, la tranquillité des usagers. Les entreprises s'abstiennent de tout démarchage direct, ou de divulgation d'informations concernant les usagers du service de conciergerie.

De même, elles ne devront pas divulguer les process de PLEIADES SCOP à des concurrents directs et ne conserveront que les données personnelles utiles à la réalisation et au suivi de la prestation (suivant les délais légaux en vigueur).

3. CONFIANCE

Le partenariat entre PLEIADES SCOP et les entreprises partenaires du service de conciergerie est fondé sur la confiance. Ces dernières s'engagent à fournir une information détaillée sur les prestations commandées, la plus exhaustive possible, dénuée d'ambiguïté et/ou de clauses non lisibles. Ces entreprises s'engagent à informer PLEIADES SCOP de tout changement les concernant et fournissent annuellement les éléments nécessaires à sécuriser les prestations (attestations URSSAF – Assurances responsabilités dommages ouvrages ...)

En contrepartie, PLEIADES SCOP s'engage à rémunérer les chantiers dans un délai de 30 jours après facture.

Les entreprises partenaires s'engagent à respecter les process de PLEIADES SCOP, notamment dans le cadre de la rédaction d'un devis, de la bonne information et du bon conseil du bénéficiaire ainsi que la

mise en œuvre d'un prix de vente négocié et s'abstiennent de toute vente forcée. En aucun cas il ne pourra être fait appel à une entreprise tiers qui n'aurait pas souscrit à la Charte de partenariat PLEIADES SCOP ou sans connaissance précise de son identité et ses qualifications.

4. REALISATION ET CONTINUITE DE LA PRESTATION

Le service de Conciergerie tout comme les entreprises partenaires s'engagent :

- à établir un devis gratuit, (sauf si cas particuliers négociés préalablement ou une intervention en urgence), précisant le tarif indicatif des prestations ainsi que les frais de dossiers ;
- à conseiller sur les possibilités éventuelles d'aides financières, déductions fiscales.
- à fournir une facture détaillée des prestations et travaux réalisés

Les entreprises partenaires s'engagent :

- à répondre aux sollicitations qui leur sont faites dans un délai maximum de 72h (jour ouvré). En cas d'urgence sur certains corps de métiers, ce délai pourra être raccourci en fonction des disponibilités et de l'appréciation du professionnel.
- à assurer la continuité de la prestation
- à informer instantanément le service de Conciergerie de difficultés rencontrées, le cas échéant des solutions apportées.
- à utiliser les bons d'interventions afin de valider la fin de travaux avec signature des deux parties (plus numéro du devis si nécessaire), et transmettre un exemplaire à PLEIADES SCOP.

5. VALEURS ET IMAGES

Pléiades SCOP et ses entreprises partenaires de la conciergerie s'engagent à être des ambassadeurs de chacun, en tout lieu, en toute situation et en toute circonstance, afin de promouvoir et défendre les compétences, la réputation et l'honneur de chacun, tout en préservant l'humain.

Les entreprises partenaires s'engagent à identifier PLEIADES SCOP notamment sur leur véhicule ou via les bons d'interventions pour faciliter leurs interventions et rassurer les bénéficiaires, de la Conciergerie PLEIADES SCOP.

Chaque partenaire de la conciergerie de PLEIADES SCOP est signataire de cette charte et s'engage à promouvoir au quotidien le « Bien vivre à domicile »

6. FIN DU PARTENARIAT

Le non-respect de cette charte par l'une des parties entrainera la fin du partenariat.

Toute partie souhaitant mettre fin unilatéralement à ce partenariat préviendra l'autre partie par LRAR avec un délai d'un mois à date de réception du courrier.

A Feurs, le 08 mars 2024

Signature, précédée de la mention :

« Je m'engage à respecter la charte de la conciergerie de PLEIADES SCOP pour être et demeurer membre du réseau »

L'entreprise partenaire

PLEIADES SCOP