



**CHARTRE QUALITE DU RESEAU**  
**CONCIERGERIE-PRIVEE.FR**

## **Les prestataires s'engagent**

**18 engagements concrets pour délivrer une information claire, complète et sincère, garantir un absolu respect de la vie privée, offrir un haut niveau de satisfaction et participer au développement professionnel métiers de la conciergerie.**

### ***Fournir au public et aux clients une information claire, complète et sincère***

1. Opérer en toute transparence et légalité : structure visible pour le public.
2. Fournir une information détaillée sur le(s) service(s) proposé(s), sans clauses illisibles et sans formulation trompeuses ou ambiguës.
3. Informer le client sur le tarif des prestations et les possibilités de réductions de coûts (aides financières, déductions fiscales.). A établir un devis gratuit, sauf si celui-ci impose un déplacement justifié.
4. Établir un contrat de prestation entre le client et le prestataire, formalisant l'accord sur la prestation mise en place et remettre un double du contrat au client.

### ***Garantir des services de qualité et respecter le client***

5. Disposer d'un personnel courtois, compétent et qualifié capable de proposer au client une prestation réellement adaptée en l'aidant dans l'expression de son besoin par une écoute de qualité.
6. Garantir le respect des biens et de la confidentialité de la vie privée du client (clause de confidentialité).
7. Assurer le suivi et la prise en charge de toute demande en s'engageant à reprendre contact dans un délai de 24h (jours ouvrés) avec toute personne ayant fait appel à la structure.
8. Présenter au client la solution et les personnes pour exécuter une tâche exactement conformes à la demande exprimée et rapportée dans le devis.
9. Assurer la continuité de la prestation (achèvement dans les délais impartis de toute mission commencée, proposition d'une solution alternative en cas de difficulté).
10. Prendre en compte toutes les réclamations et élaborer une procédure de traitement de celles-ci : personne référente, délais de traitement, vérification de l'adéquation de la réponse apportée...
11. Vérifier régulièrement que la prestation fournie correspond aux attentes du client et réaliser annuellement une enquête de satisfaction (par questionnaire ou à domicile).

12. Etre et se maintenir en conformité avec la législation et les normes en vigueur pour exercer le métier de Concierge Privé en entreprises, pour particuliers et autre.

***Assurer une relation durable avec ses clients, partenaires et concurrents***

13. Proposer ses services dans une logique de proximité et de confiance avec son client, le système d'intermédiation par exemple ne doit pas lui permettre de proposer les services d'un tiers avec lequel il n'a pas souscrit un contrat de partenariat clair et en connaissance précise de son identité.

14. Mettre à la disposition de ses clients les moyens humains, matériels et financiers propres à répondre à la demande de ses clients conformément aux règles de bon sens et de bonne pratique du métier de concierge.

15. Fournir des services à un client en situation de perte d'autonomie dispose soit d'une structure dédiée à ces services et agréée « qualité » par sa DDT, soit d'un contrat de partenariat avec une telle structure, dont les services doivent être rendus à titre exclusif (Loi dite des « services à la personne ») et ce dans le but de participer à la lutte contre la maltraitance et protéger les personnes réputées vulnérables.

16. Être un ambassadeur du métier de Concierge Privé en tout lieu, en toute situation et en toute circonstance. Promouvoir, préserver et défendre les compétences, la réputation et l'honneur de la profession de Concierge Privé (pour particuliers, entreprises, ou autre).

17. Diffuser aux autres concierges toute information utile concernant les Concierges Privés (pour particuliers, entreprises ou autre) le plus rapidement par tous les moyens mis à sa disposition, dès lors que les intérêts généraux des professionnels de la conciergerie sont menacés.

18. Vérifier la situation juridique des clients et de leurs entités autant que possible dans le cadre professionnel avant toute prestation de services.

Chaque Conciergerie membre du réseau conciergerie-privee.fr est signataire de cette charte. C'est un élément décisif de la décision de notre Comité de Sélection de recommander un professionnel sur le site.

Signature, précédée de la mention : « je m'engage à faire respecter la charte de la conciergerie privée dans mon établissement pour être et demeurer membre du réseau conciergerie-privee.fr » :