

Charte Qualité



En acceptant des missions pour le compte de clients adressés par Orange, vous devez vous engager à respecter l'ensemble des principes contenus dans cette Charte Qualité.

Notre objectif commun est la satisfaction des clients. Tout manquement à l'un de ces engagements pourra entraîner la suspension voire l'arrêt définitif des missions pour le compte de clients adressés par Orange.

1 Respecter les standards d'une relation client exemplaire

- Contacter le client dans les 24h suivant l'acceptation de la mission
- Se rendre systématiquement à domicile pour réaliser un devis gratuit
- Respecter les délais convenus

2 Répondre aux attentes des clients avec professionnalisme

- Faire preuve de pédagogie et être force de proposition
- Respecter les règles de l'art
- Proposer une palette de choix esthétiques
- Réaliser des devis clairs et détaillés
- Respecter des standards de qualité élevés pour le matériel utilisé
- Tester et valider la performance de l'installation à la fin des travaux

Cette Charte Qualité est complémentaire aux obligations et principes généraux acceptés pour devenir expert partenaire de Dealt et notamment :

- Honorer systématiquement la prestation une fois acceptée
- Transmettre vos devis via la plateforme; ne demander aucune autre rétribution
- Renseigner les dates de rendez-vous sur la plateforme



Charte Qualité

1 Respecter les standards d'une relation client exemplaire



Contacter le client dans les 24h suivant l'acceptation de la mission

Le client s'attend à ce que ce soit vous qui le contactez pour prendre RDV. Ce contact doit avoir lieu au plus vite – dans les 24h ouvrables – pour éviter le risque d'annulation et maximiser la satisfaction client. Lorsque vous vous présentez, nous recommandons d'être rassurant et transparent avec le client en indiquant que vous intervenez en tant qu'électricien partenaire de Dealt dans le cadre de la prestation Performance Ethernet proposée par Orange.



Se rendre systématiquement à domicile pour un devis gratuit

Le devis est un élément clé pour le client. Un devis réellement sur-mesure et réalisé à domicile est indispensable pour concrétiser des chantiers. Celui-ci est gratuit et sans engagement pour le client. Une estimation de prix pourra être donnée par téléphone, préalablement à la visite à domicile et sur la base des éléments partagés par le client. Cette estimation vise à aider le client à se projeter dans la nature des travaux et leur coût; elle ne se substitue pas au devis.



Respecter les délais convenus

Lorsque vous convenez d'une date de RDV avec le client, respectez-la. Un empêchement ? Un contre-temps ? Prévenez le client en amont et convenez ensemble d'un report. Cela paraît naturel mais c'est essentiel.

Aussi, transmettez votre devis au client via la plateforme dans les 7 jours maximum et informez-le en amont du délai d'envoi de votre devis. Cela augmentera vos chances de concrétiser le chantier.

Enfin, le client a indiqué dans le formulaire de demande de devis son souhait quant au délai de réalisation des travaux. N'acceptez la mission que si vous êtes en mesure de tenir ce délai. Toute mission acceptée doit être honorée.



Charte Qualité

2 Répondre aux attentes des clients avec professionnalisme



Faire preuve de pédagogie et être force de proposition

Le câblage Ethernet est encore méconnu du grand public. Être à l'écoute du client et lui permettre de faire des choix éclairés, c'est garantir sa satisfaction. Nous recommandons d'expliquer clairement au client les bénéfices de l'Ethernet dans sa situation mais aussi de conseiller le client sur la façon d'utiliser son câblage Ethernet, notamment en vue d'améliorer le wifi. Vous trouverez dans le dossier technique informatique en annexe de cette Charte des éléments pour vous aider à le faire au mieux.



Respecter les règles de l'art

Le câblage doit être réalisé dans le respect des normes en vigueur. Les finitions doivent être irréprochables tout comme la propreté des lieux en fin de chantier.



Proposer une palette de choix esthétiques

La mise en place d'un câblage Ethernet a un impact esthétique. Proposer plusieurs choix de pose mais aussi plusieurs modèles de prises est donc important.



Réaliser des devis clairs et détaillés

La clarté et la précision de votre devis sont évidemment clés. Vous trouverez sur la plateforme Dealt des exemples de mise en forme de devis répondant aux attentes des clients et maximisant vos chances de concrétiser les chantiers. Il est attendu de vous que vous détailliez tous les éléments de votre devis, en dissociant les frais de déplacement et de main d'œuvre mais aussi les différents éléments constitutifs des travaux. Le devis doit mentionner clairement les pièces visées, le nombre de prises et le type de pose. Il doit également mentionner clairement les références des différents matériels utilisés, en incluant leur marque et leur catégorie.



Charte Qualité



Respecter des standards de qualité élevés pour le matériel utilisé

Pour permettre au client de profiter d'un débit maximal, les câbles, prises et cordons utilisés doivent être a minima de catégorie 6 FTP. Si possible, la catégorie 6A est à privilégier. Pour la rénovation lourde, il est impératif de respecter la réglementation française en vigueur en utilisant des câbles Grade 3 TV, conformément à la norme XP C90483.

En cas de besoin de switch, des ports 1Gb/s sont recommandés. Les CPL ne doivent pas être utilisés.



Tester et valider la performance de l'installation à la fin des travaux

Toutes les prises doivent être testées selon la norme NF EN61935-3. Au-delà du contrôle de câblage de niveau 1, nous recommandons un test de qualification remontant des débits conformes à la norme du câblage utilisé : 2,5Gb/s pour la catégorie 6 et 10Gb/s pour la catégorie 6A (pour un câblage inférieur ou égal à 100m). Une preuve de la réalisation et de la conformité de ces tests doit être fournie à Dealt, à des fins de gestion du SAV.