



CHARTRE QUALITE ET ENGAGEMENT CLIENT

SARL XL'DEM
16 Quai Joseph Gillet
69004 Lyon

Tel : 07.82.39.92.21
Mail : xldem@outlook.fr
Web : <http://www.xldem.fr>

1. Contact Client

Dans le cadre de de notre démarche qualité, nous avons rendu notre site Internet accessible au plus grand nombre possible.

Ainsi chacun pourra trouver facilement nos coordonnées et l'ensemble des offres de notre gamme. Par ailleurs, nos horaires étendus nous permettent de rester disponible sur de très longues plages horaires et notre service dédié peut répondre aux urgences intervenant le week-end ou les jours fériés. Permanence téléphonique assurée avec un interlocuteur direct.

2. Réactivité

Nous mettons tout en œuvre pour apporter une réponse téléphonique immédiate.

Nos techniciens se déplacent à votre domicile afin d'évaluer le volume et les besoins afférents à votre déménagement. Des visites virtuelles sont également proposées aux clients pour tout déménagement situé en dehors du périmètre local d'intervention de nos agences.

Attention : *Compte-tenu du contexte de crise sanitaire actuelle et du fait des exigences gouvernementales de distanciation, nous privilégions les visites virtuelles. Cependant, en cas de doute raisonnable et motivé, un technicien peut se déplacer à votre domicile dans le respect des protocoles en vigueur.*

Nous proposons des visites sur site dans les 5 jours suivants votre demande initiale, ou dans les cinq heures de manière virtuelle, en adéquation avec les obligations de nos clients (travail, garde d'enfant, vie courante...)

Nous engageons également nos clients à nous faire prendre connaissance des lieux d'arrivée, par le biais de vidéos et/ou photos, ceci afin de permettre à nos équipes d'anticiper l'organisation du déchargement.

3. Adaptabilité

Notre site internet dispose de plusieurs types d'affichage et options d'accessibilité afin de l'optimiser pour tout public, y compris les personnes sensibles, fragiles ou en situation de handicap. Nous mettons tout en œuvre pour fournir régulièrement des outils de consultation utilisables par tous.

4. Professionnalisme

Notre Entreprise répond aux conditions d'honorabilité et d'établissement, ainsi qu'aux exigences de la profession en termes de licence et droit d'exercice auprès des chambres de commerce et organismes d'état.

Notre priorité reste la sécurité des personnes et des biens. Pour cela, un protocole est disponible sur simple demande, regroupant les aspects sécuritaires, de formation régulière de nos techniciens intervenants ainsi que des règles de respect des différentes législations en vigueur sur le droit de stationnement et de circulation.

Concernant la circulation des personnes, nos techniciens sont rompus au secret professionnel, quelle que soit la situation. Un devoir de discrétion total est également appliqué dans nos protocoles internes et lors des formations de nos intervenants.

5. Implication des équipes intervenantes

Nos techniciens sont formés à la préparation et à la gestion de votre déménagement. En amont de la visite technique, nous vous soumettrons des besoins matériels afin de réaliser votre départ dans des conditions optimales. Nos intervenants, dans le cadre d'une opération hors prestation économique, s'occuperont alors de la prise en charge de vos biens, et du conditionnement de ceux-ci.

Chaque technicien est un professionnel formé et rompu à la bonne exécution de nos prestations.



CHARTRE QUALITE ET ENGAGEMENT CLIENT

SARL XL'DEM
16 Quai Joseph Gillet
69004 Lyon

Tel : 07.82.39.92.21
Mail : xldem@outlook.fr
Web : <http://www.xldem.fr>

5. Implication des équipes intervenantes (Suite)

Préalablement à l'intervention de nos équipes, nous aurons défini avec nos clients les besoins humains d'accompagnement au déménagement. Ceux-ci pouvant se traduire par une « simple absence » du client au moment de la prestation, nos équipes s'occupant de gérer la fermeture du logement ainsi que du relevé des compteurs avec photos, jusqu'à un accompagnement global de nos clients, sensibles ou non, par le biais d'un référent de notre entreprise, ayant reçu une formation en adéquation avec différents degrés d'implication en rapport à certaines situations spécifiques (troubles mental et/ou physique, handicap)

6. Respect des délais et suivi

Une feuille de route incluant les dates et heures sera établie préalablement à la prestation et indiquera à nos clients chaque étape : la préparation, le chargement et le déchargement. En cas d'incident entraînant un retard quelconque, le client sera immédiatement avisé. A noter également, qu'un suivi des véhicules est mis à disposition par le biais de l'application WhatsApp dès le départ et qu'une notification d'approche sera effectuée 1 heure avant l'arrivée.

7. Qualité et engagement de l'entreprise / des fournisseurs

Au fil des années, notre entreprise, par la qualité de son travail reconnu, a obtenu le label « Artisan ». Toutes prestations de déménagement sur laquelle nous nous engageons ne sera pas sous-traitée sauf dans le cadre d'une incapacité de notre part à répondre à une demande. La mise en place, d'un sous-traitant est conditionnée par la connaissance de celui-ci, le respect de ses obligations telles que les nôtres, ainsi que la signature d'un protocole l'engageant directement sur les termes de notre charte qualité ainsi que sur nos protocoles d'exécution. Nous veillons, tout au long de l'année, à vérifier que nos prestataires externes répondent à toutes les conditions et exigences de la profession. Dans le cadre de notre politique de durabilité environnementale nous avons également lancé un protocole de labellisation dit « Objectif CO2 » engageant la responsabilité des acteurs du transport à la limitation des émissions polluantes de leurs véhicules. Nous travaillons uniquement avec des prestataires s'étant engagés dans la même voie.

8. Pistes d'amélioration

Soucieux de toujours améliorer notre qualité de service lors de nos interventions, un questionnaire général reprenant les thèmes de la préparation, le conditionnement, le chargement, la manutention ainsi que la remise en place des effets sera proposé au client.

De même le client sera amené de manière libre à noter notre entreprise, ses qualités humaines et le respect de ses engagements via tous moyens numériques à sa disposition sur le web.

9. Recommandations

Au travers des diverses labellisations en cours d'acquisition ou obtenues, notre entreprise travaille quotidiennement à son amélioration.

Vos retours d'expérience sont pour nous primordiaux afin de nous permettre de valoriser notre travail au regard de nos futurs clients.