

## Processus de Recrutement de nos Professionnels

Chez MonMichelMorin.Com nous accordons une attention particulière au recrutement de nos professionnels. Notre équipe vérifie minutieusement les diplômes, titres, ou certifications, l'expérience professionnelle ainsi que la souscription aux assurances professionnelles (décennale, responsabilité civile,). Notre contrôle ne s'arrête pas là puisque chaque professionnel doit nous fournir un extrait de casier judiciaire, un extrait Kbis, une carte d'artisan Enfin, nous nous assurons de la conformité de nos professionnels auprès de la CGSS.

Et parce que **la satisfaction client est la meilleure preuve de la qualité du travail de nos professionnels**, nous étudions l'ensemble des avis de chacun de nos candidats que les clients peuvent laisser après chaque prestation. Des enquêtes de satisfaction seront régulièrement organisées dans le cadre de notre processus continu d'amélioration de la qualité. Lorsqu'un professionnel a reçu 3 avis négatifs, il est reçu par les responsables de la plateforme. Si aucun changement n'est constaté il est exclu de de la liste de nos intervenants.

Chaque candidat retenu s'engage à suivre notre formation sur la relation client, la discrétion professionnelle et signer notre charte qualité (et s'engager à respecter les valeurs que nous défendons), construite autour de 4 axes forts : **la qualité de prestation, le devoir de conseils, la ponctualité, le service après-vente, la discrétion professionnelle** .

Le contrat est immédiatement rompu lorsque nos valeurs ne sont pas respectées.

Cette exigence dans la sélection de nos professionnels a pour objectif de vous offrir la meilleure expérience client possible.

## Nos Engagements :

Qualité, transparence, rapidité et sécurité

**Sécurité** : Tous vos paiements en ligne sur notre site sont sécurisés avec notre partenaire Lemonway. Vous n'avez pas à négocier avec le professionnel, toute l'opération se fait directement sur notre plateforme MonMichelMorin.Com.

Une fois votre devis accepté, nous vous invitons à nous communiquer vos données bancaires. La somme sera alors bloquée, tant que l'intervention n'a pas eu lieu. Il s'agit là d'une caution attestant que vous êtes en mesure de rémunérer le service. Le paiement est débloqué lorsque la prestation est réalisée

**Transparence** : Pour chacune de nos prestations nous avons une grille tarifaire sauf lorsque pour les prestations de dépannage vous n'arrivez pas à diagnostiquer la panne concernée. Ainsi vous pouvez avoir une fourchette de prix de notre intervention avant même de valider votre commande. Pas de mauvaises surprises sur le devis, nos artisans respectent la fourchette annoncée pour le dépannage concerné sauf lorsque les déclarations sur notre site sont inexactes ou en cas de recherche de fuite.

**Rapidité** : Notre Algorithme permet de déterminer les professionnels qui sont disponibles à proximité de chez vous pour répondre à un besoin urgent. C'est pourquoi nous proposons un service d'urgence pour les petits travaux imprévus ou pour une aide à domicile malade, ou une réunion qui dure et il faut récupérer les enfants,... et que nous mettons en place un service d'astreinte également (fuite, engorgement panne électrifié,..).

**Fini stress et angoisse MonMichelMorin se charge de vous trouver le bon professionnel**

123 Antilles.Com

Chez Laurette CURIER- 92, Rue Gratien Candace 97 123

www : [monmichelmorin.com](http://monmichelmorin.com) / Mail : [contact@monmichelmorin.com](mailto:contact@monmichelmorin.com)

RCS Basse-Terre numéro : 824819692 Siret :82481969200016

# Notre Charte Qualité

Parce que vous satisfaire est notre ADN, chaque professionnel travaillant avec MonMichelMorin.Com s'engage à signer et respecter notre Charte Qualité.

## Accueil, disponibilité et écoute

- Je suis à l'écoute de mon client en cas d'insatisfaction et de questions,
- Je réponds de manière rapide et adaptée à chaque demande,
- Je m'adapte et propose des prestations en prenant en compte les contraintes horaires personnelles et professionnelles de mon client.

## Engagement n°2 – Rigueur, clarté et transparence

- Je m'engage à être à l'écoute de mes clients,
- Je suis transparent avec mon client et je favorise sa bonne connaissance de mes prestations et de mon tarif,
- Je fournis des informations fiables et complètes à mon client.

## Engagement n°3 – Prix

- Je m'engage à pratiquer les tarifs clairement affichés sur le site et indiqués aux clients. Mon client a toute liberté de choisir la formule qui lui correspond le mieux,
- Je ne modifie pas le tarif une fois sur place ou à la facturation, sans l'accord préalable de mon client,
- J'établis un devis précis pour mon client.

## Engagement n°4 – Respect du client, confidentialité et discrétion

- J'interviens dans le respect de l'intimité de mon client, avec la discrétion et la confidentialité la plus totale,
- Je respecte les horaires fixés et en cas de retard, urgence et imprévus je préviens le client par tous moyens à ma disposition,
- J'adopte à tout moment un comportement digne de la confiance de mon client,
- Je prends la mesure de la confiance accordée par le client.

## Engagement n°5 – Qualité, amélioration et évaluation

- Je respecte les normes en vigueur et me tiens informé de leur évolution,
- Je fournis, le cas échéant, le matériel opérationnel et adapté à la réalisation de mes missions,
- Je mets en œuvre tout moyen pour réaliser au mieux les travaux demandés,

123 Antilles.Com

Chez Laurette CURIER- 92, Rue Gratien Candace 97 123

www : [monmichelmorin.com](http://monmichelmorin.com) / Mail : [contact@monmichelmorin.com](mailto:contact@monmichelmorin.com)

RCS Basse-Terre numéro : 824819692 Siret :82481969200016

- Je vérifie la bonne réalisation de ma mission auprès du client,
- J'accepte une démarche d'évaluation de mes prestations par le système de notation prévu sur le site,
- J'accepte de faire évoluer mes pratiques dans l'objectif d'améliorer la satisfaction de mes clients.
- Enfin, si besoin, nos artisans reviennent sur les lieux de l'intervention afin de procéder aux réajustements nécessaires.
  
- En tant que véritables experts, nos artisans prennent soin de vous expliquer la situation qu'ils constatent, et vous proposent toujours la solution la plus adaptée à votre problème
  
- Je nettoie mon chantier à la fin des travaux et vérifient mes installations

### **Engagement n°6 – Agrément, formation et diplômes**

- Je respecte la législation en vigueur,
- Je déclare avoir toutes les capacités nécessaires pour intervenir,
- Je présente sur demande tous documents ou certificats justifiant de ma qualification, notamment en matière de diplômes ou d'agréments obligatoires.

123 Antilles.Com

Chez Laurette CURIER- 92, Rue Gratien Candace 97 123

www : [monmichelmorin.com](http://monmichelmorin.com) / Mail : [contact@monmichelmorin.com](mailto:contact@monmichelmorin.com)

RCS Basse-Terre numéro : 824819692 Siret :82481969200016