

## Préambule

Lilibricole propose des cours de bricolage et de décoration visant à apprendre les bases du bricolage. Pour certains projets, l'aide d'artisans est nécessaire. Ainsi, pour accompagner sa clientèle dans cette démarche, Lilibricole propose un annuaire d'artisans de confiance.

Lilibricole souhaite collaborer avec des professionnels partageant ses valeurs : fiabilité, transparence, honnêteté, proximité. Pour s'en assurer, nous avons créé la « Charte qualité » Lilibricole.

Cette charte reprend les points importants à nos yeux pour satisfaire notre clientèle. Adhérer à celle-ci étant un choix, il faut être certain lors de la signature, de pouvoir et vouloir honorer les différents termes qui la constituent, au même titre que les autres membres de ce réseau d'artisans.

En s'engageant à respecter la « Charte qualité » Lilibricole, l'artisan promeut son professionnalisme et son savoir-faire aux yeux de nos internautes !

# Charte Qualité Lilibricole

## Conditions d'adhésion

*Je souhaite rejoindre le réseau des artisans Lilibricole et bénéficier du label qualité !*

- Je fournis une preuve d'inscription à la chambre des métiers ou au répertoire des artistes indépendants.
- Je fournis un extrait de Kbis.
- Je fournis mon attestation d'assurance de responsabilité décennale.
- Je m'engage à respecter et à signer la « Charte qualité » Lilibricole.

## Engagements : sécurité et qualité

- Je visite ou je reçois le client 8 jours ouvrables maximum après la demande de devis
- J'utilise le devis téléchargeable sur le site pour toutes mes clientes Lilibricole  
> [télécharger le devis](#)
- Je rends un devis **gratuit** et complet 10 jours ouvrables maximum après la visite.
- Je l'accompagne d'une maquette ou d'un plan si le projet le justifie.
- Ces documents (devis, plans et/ou maquette) doivent être signés et datés des deux parties et porter la mention « bon pour accord » de la part du client, avant le commencement des travaux.
- J'honore les commandes et respecte les délais annoncés.
- J'informe le client de toute modification (délai, coût, etc.), survenant après le premier devis, en proposant un nouveau devis remplaçant et annulant le précédent (signé des deux parties).
- Je veille à respecter les normes d'hygiène et de sécurité sur le chantier.
- Je respecte les exigences réglementaires et légales de la profession, notamment la qualité des prestations proposées.

## Engagements : relation client

- Je veille à créer une relation de confiance avec le client, basée sur :
  - l'écoute : je prende en compte les attentes de mes clients, notamment lors de la préparation ou des éventuelles modifications du projet.
  - les conseils personnalisés : en tant que professionnel, je conseille mon client sur les contraintes et les risques liés à son projet. J'évite d'utiliser le jargon professionnel pour que mon client comprenne mes explications.
  - la transparence : j'annonce clairement la faisabilité ou non des demandes de mon client et je justifie ma recommandation
  - la proximité : je reste joignable et j'informe de l'avancement des travaux régulièrement
  - la disponibilité : je m'engage à être disponible pour respecter les délais annoncés
- Je prends en compte la vie quotidienne des mes clients (bruit, propreté, rangement, etc.)
- Je respecte l'environnement extérieur de mon client (voisinage, parties communes, etc.)

## Evaluation

- J'accepte que les notations et les commentaires de mes clients apparaissent sur le site de Lilibricole.

## Conditions d'annulation

*Lilibricole se réserve le droit de supprimer le label « Charte Qualité » :*

- Si un des documents requis ne sont pas fournis
- Si un des engagements de sécurité et de qualité n'est pas respecté
- Si les évaluations sont systématiquement négatives

Signé le ... à ...

Nom de la société signataire :

Nom du représentant de la société signataire :

Signature du représentant de l'entreprise  
signataire, précédée de la mention lu et approuvé  
et cachet de l'entreprise

Signature du représentant Lilibricole  
et cachet de l'entreprise