

conception

aménagement

entretien



# la certification de service Qualicert

- ▶ Notre information est transparente
- ▶ Nos devis sont clairs détaillés et respectés
- ▶ Nous respectons les délais convenus avec vous
- ▶ Nos chantiers sont suivis et organisés dans le respect des règles de sécurité
- ▶ Notre personnel est compétent et formé
- ▶ Nous vous conseillons sur le choix des végétaux
- ▶ Nous vous conseillons sur les techniques et produits respectueux de l'environnement
- ▶ Vos interlocuteurs sont disponibles et à votre écoute



les entreprises  
du paysage

# La certification de service Qualicert



En faisant appel à une entreprise certifiée Qualicert, vous bénéficierez de :

## Un accompagnement personnalisé et transparent

### ▶ Accueil

Lorsque vous faites appel à une entreprise certifiée, une prise de contact vous est offerte préalablement à l'établissement d'une estimation ou d'un devis. Vous serez accueilli dans un espace attrayant.

### ▶ Transparence

L'entreprise vous présentera ses références et ses compétences en toute transparence. Si l'entreprise fait appel à des sous-traitants pour certaines activités, vous en serez informés. Par ailleurs l'intervention de sous-traitants fait l'objet d'une sélection et d'un suivi.

### ▶ Accompagnement

Un interlocuteur unique responsable du suivi de votre projet sera clairement identifié. Vos appels, remarques, réclamations ainsi que les étapes de l'exécution du chantier seront consignées dans un dossier. L'accueil téléphonique est organisé et vous serez rappelé par votre interlocuteur en cas d'absence de ce dernier. Enfin, vous serez informé de l'avancement du chantier et de la bonne fin de l'intervention.

## Un personnel compétent, respectueux et qui saura vous conseiller

### ▶ Compétence :

Les personnes qui interviendront sur votre chantier sont diplômées. Leur niveau de compétences est maintenu par des formations régulières.

### ▶ Respect :

L'entrepreneur veille à ce que le personnel se présente bien. Le personnel intervient avec des véhicules propres et bien équipés.

### ▶ Conseil :

De la documentation sur les végétaux et matériaux vous sera présentée afin de vous accompagner dans vos choix. Votre interlocuteur saura vous conseiller pour un aménagement et un entretien réussi.

## Un chantier réalisé selon les règles de sécurité, avec les moyens adéquats et dont le résultat sera à la hauteur de vos espérances

### ▶ Sécurité :

Sur le chantier, dans l'entreprise et lors de déplacements véhiculés, les règles de sécurité sont respectées. L'entreprise possède les assurances et les agréments, permis, et autorisations nécessaires. Enfin, le personnel est sensibilisé à l'importance de l'entretien du matériel.

### ▶ Moyens :

Lors de la réalisation des chantiers, l'entreprise s'engage à contrôler de manière systématique les végétaux avant leur plantation. Elle a la possibilité de les stocker et de les entretenir avant leur mise en place sur le chantier.

### ▶ Résultats :

En terme de résultats, la reprise des végétaux et l'engazonnement de la pelouse réalisée est garantie.

A l'issue de la prestation, un questionnaire vous sera adressé pour mesurer votre satisfaction.

## Des engagements pour le respect de l'environnement

L'entreprise vous proposera des techniques et des produits respectueux de l'environnement. Afin de limiter ses propres pollutions, elle entretient correctement ses véhicules et assure une bonne gestion de ses déchets.

## Un devis clair et détaillé qui sera respecté

Votre devis sera gratuit et établi dans un délai convenu avec vous. Il précisera la planification des interventions en alliant organisation, souplesse et réactivité. Il sera co-signé avec vous, avant le début de l'intervention. Et bien évidemment, il sera respecté, en particulier en ce qui concerne les délais et le budget annoncé.

### Une certification délivrée par un organisme certificateur indépendant

La certification de services Qualicert est délivrée par un organisme certificateur indépendant, SGS, suite à un audit qui détermine si l'entreprise se conforme bien aux exigences du référentiel RE/PAY/03 « entrepreneurs du paysage ». La certification est attribuée pour une durée de 3 ans. Les entreprises certifiées acceptent de se prêter à un audit annuel de suivi.

### Le référentiel Qualicert RE/PAY/03 « entrepreneurs du paysage »

Ce référentiel s'inscrit dans le cadre réglementaire de la « Certification de Services » prévue par la loi N°94.442 du 3 juin 1994 et son décret d'application n°95 - 354 du 30 mars 1995. Il a été élaboré en partenariat avec l'Unep - les entreprises du paysage, la seule organisation professionnelle représentative des 20 000 entreprises du paysage et des 80 000 personnes qu'elles emploient.



les entreprises  
du paysage