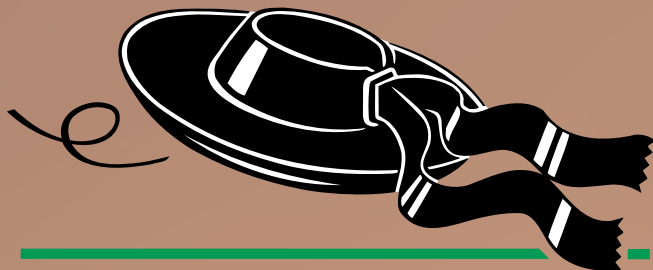


Livret de  
**satisfaction**



**Les déménageurs bretons**  
*la confiance a un nom*

Les  
**engagements**  
du **réseau**



Déménagement de Particuliers  
Délivré par AF AQ AFNOR CERTIFICATION  
[www.majemploi.com](http://www.majemploi.com)  
Certificat n° 263400





## Et en sa qualité de membre du réseau Les déménageurs bretons

### Elle s'engage aussi

- À adapter nos prestations à vos souhaits,
- À vous remettre un certificat d'assurance qui constitue une garantie unique dans la profession,
- À atteindre, au terme du déménagement, votre entière satisfaction telles que définie dans le présent livret.
- À former régulièrement son personnel,
- À mettre à votre disposition une garantie unique dans la profession « l'Instance de Médiation du Comité Qualité »

Il s'agit d'UN COMITÉ INDÉPENDANT composé d'un juriste spécialiste de la médiation, d'un représentant d'association de consommateurs, du directeur qualité du réseau, d'un représentant des assureurs, d'un membre de AFAQ AFNOR CERTIFICATION et d'un professionnel du réseau Les déménageurs bretons.

TOUT EN CONSERVANT L'INTÉGRALITE DE VOS DROITS, vous pouvez demander la saisie du Comité dont la décision arbitrale est AUTOMATIQUEMENT ACCEPTÉE par le réseau Les déménageurs bretons.

- Pour en savoir plus, consultez notre site Internet ou notre service clientèle

[www.demenageurs-bretons.fr](http://www.demenageurs-bretons.fr)



### Sur le plan environnemental

1. Nous utilisons des cartons composés à 100% de papier recyclé ;
2. A la demande de nos clients, nous reprenons les emballages vides à la fin de la prestation de déménagement ;
3. Nous réduisons le nombre de documents imprimés ;
4. Nous utilisons pour l'impression de nos cartons de l'encre biodégradable ;
5. Nous réalisons plus de 20% des opérations de déménagement longue distance (>400 km) en caisses mobiles.

### Sur le plan qualité

1. Nous respectons l'ensemble des dispositions relatives au déménagement de particuliers inscrites dans les règles de certification NF 144 d'AFAQ AFNOR Certification ;
2. Nous satisfaisons plus de 80% de nos clients ;
3. En cas de sous-traitance hors réseau, nous prévenons le client plus de 48 heures à l'avance ;
4. Nous avons un taux de réserve inférieur à 20% ;
5. En cas de litige, nous répondons aux réclamations écrites de nos clients dans les 15 jours ouvrés.



## **Les déménageurs bretons**

# La charte du développement durable

### Sur le plan social

1. Aucun travail dissimulé ou non déclaré n'est réalisé dans nos agences ;
2. Le personnel est régulièrement suivi par un médecin du travail ;
3. Chaque employé possède un droit à la formation ; le réseau Les déménageurs bretons dispense plus de 30 000 heures de formation chaque année.
4. Les équipes de déménagement sont constituées principalement de déménageurs permanents ;
5. Les équipes sont composées de déménageurs ayant reçu une formation.

### Sur le plan de la sécurité

1. Tous nos chauffeurs poids lourds ont reçu une formation « sécurité » ;
2. Les utilisateurs ont reçu une initiation à l'utilisation en sécurité des monte-muebles ;
3. Les déménageurs disposent d'une tenue de travail adaptée à leur activité ;
4. Chaque déménageur a reçu et tient à jour son livret individuel ;
5. Chaque entreprise dispose d'un salarié formé au premier secours.

