

# CHARTRE D'ENGAGEMENT QUALITE



## Des membres du réseau Mouv' Emploi

Dans le cadre de sa politique de soutien à la mobilité des salariés intérimaires le Fastt s'engage financièrement, en partenariat avec des acteurs locaux, en vue de leur faciliter l'accès à un moyen de locomotion leur permettant d'accéder à une mission de travail temporaire ou de s'y maintenir.

La présente chartre traduit l'engagement du partenaire agréé membre du réseau Mouv'Emploi à respecter les principes et critères suivants pour la mise en œuvre de ses prestations.

1

### LA QUALITE DE L'ACCUEIL ET DE L'INFORMATION

Le partenaire membre du réseau s'engage à :

- Renseigner téléphoniquement tout salarié intérimaire qui lui sera orienté par le centre d'information et de contact du Fastt.
- Proposer une information claire sur ses prestations par tout moyen approprié et la mettre à disposition de façon transparente et lisible.
- Afficher dans les locaux et mettre à disposition des salariés intérimaires la documentation fournie par le Fastt.

2

### LA QUALITÉ DES CONSEILS POUR UN BON DÉROULEMENT DE LA MISE A DISPOSITION DU VEHICULE

Le partenaire membre du réseau s'engage à :

- Vérifier par tout moyen utile la capacité de conduite du futur utilisateur du véhicule.
- Vérifier l'identité et la détention par l'utilisateur des autorisations de conduite en cours de validité (Permis de conduire, Brevet de Sécurité Routière).
- Informer le salarié intérimaire futur locataire des consignes ainsi que des conditions générales et particulières d'utilisation et de conduite du véhicule et notamment de toutes les pénalités financières susceptibles de lui être appliquées et facturées au-delà des garanties qui lui sont fournies au titre de l'assistance et l'assurance.
- Informer et prévenir le locataire de sa responsabilité et de ses obligations vis-à-vis du véhicule et en cas d'accident.
- Établir et faire signer un contrat de prestation à l'utilisateur pour toute fourniture d'un véhicule.
- Faire procéder à un état contradictoire du véhicule au moment de la prise en charge et de la restitution du véhicule et de ses accessoires.
- Informer le bénéficiaire des conditions de modification, prolongation ou annulation de la prestation.
- Fournir un numéro de téléphone, joignable par l'intérimaire, en cas de difficulté pendant la durée d'utilisation du véhicule.

3

### LA QUALITÉ DES VÉHICULES MIS A DISPOSITION

Le partenaire membre du réseau s'engage à :

- Fournir des véhicules en bon état de fonctionnement et en conformité avec la réglementation en vigueur.
- Fournir les documents nécessaires pour circuler (carte grise, carte verte...).
- Faire procéder à l'entretien et la réparation des véhicules auprès de prestataires professionnels.
- Avoir souscrit toutes les garanties et assurances nécessaires à l'exercice de son activité de loueur.

4

### LA QUALITÉ DES CONSEILS POUR UNE BONNE UTILISATION DU SERVICE DE TRANSPORT À LA DEMANDE

Le partenaire membre du réseau s'engage à :

- Informer le salarié intérimaire concerné des consignes et conditions de recours au service de transport à la demande.

5

### LE SUIVI DES LOCATAIRES DE VÉHICULES OU USAGERS DU TRANSPORT À LA DEMANDE

Le partenaire membre du réseau s'engage à :

- Suivre la bonne utilisation des prestations proposées à l'intérimaire.
- S'assurer auprès de l'intérimaire qu'il effectue des démarches en vue de trouver une solution pérenne à ses besoins de mobilité.
- L'alerter sur le fait que le service qui lui est proposé durera au maximum 180 jours par an.

6

### LA SATISFACTION DES LOCATAIRES DE VÉHICULES ET USAGERS DU TRANSPORT À LA DEMANDE

Le partenaire membre du réseau s'engage à :

- S'assurer de la satisfaction des salariés intérimaires quant à la prestation fournie.
- Remettre et collecter le jour du terme de la prestation, les questionnaires de satisfaction remis aux salariés intérimaires et les transmettre mensuellement au siège du Fastt.

Date et Signature du partenaire membre du réseau

Date et Signature du Président du Fastt