

# CHARTRE QUALITÉ

## DU RÉSEAU CONGÉS INTEMPÉRIES BTP

### UN SERVICE OPTIMAL À L'ENTREPRISE

Nous nous engageons à mettre en place la meilleure organisation afin d'assurer, au coût le plus juste et le plus adapté, un service optimal aux entreprises.

### L'EXACTITUDE DU CONGÉ POUR LE SALARIÉ

Nous nous engageons à obtenir toutes les informations et justifications des droits à congé acquis et à payer aux salariés les indemnités en fonction des dispositions législatives, réglementaires ou conventionnelles en vigueur.

### UN ACCUEIL DE QUALITÉ ET UNE ÉCOUTE ATTENTIVE

Nous nous engageons à répondre à vos appels téléphoniques et à vos courriers dans un délai le plus court possible et à mettre à votre disposition toutes les informations utiles via Internet.

Nous nous engageons à étudier, avec attention et en toute confidentialité, les situations personnelles particulières.

### LE STRICT RESPECT DES DÉLAIS

Nous nous engageons à respecter nos délais de réponse et de paiement.

### DES DÉMARCHES SIMPLIFIÉES

Nous nous engageons à simplifier vos démarches, notamment grâce à Internet, à faciliter la lisibilité et la clarté de nos documents et à rendre le plus compréhensible possible les demandes que nous formulons.

## NOUS NOUS ENGAGEONS...

**... À RÉGLER LES CONGÉS** au plus tard 10 jours avant le premier jour de congés, sous réserve d'avoir obtenu un dossier complet 21 jours avant le 1er jour de congés,

**... À RÉPONDRE AUX RÉCLAMATIONS** écrites (fax, mails, courriers) dans un délai maximum de 15 jours.

CHARTÉ  
LOCALE

Gérard ADAMO

