



CHARTRE QUALITÉ

Parce que notre vision s'inscrit dans le long terme, nous mettons notre priorité sur la qualité de nos prestations et la pérennité de nos installations. C'est pourquoi toutes nos installations répondent à la charte qualité suivante, que nous avons placé au-dessus des standards du marché.

Nos Engagements qualité :

1. Une étude gratuite et optimisée

- Réaliser gratuitement l'étude et le devis du projet
- Rechercher la solution technique la plus performante pour le client, compte tenu de ses besoins, des contraintes techniques, et du gisement solaire.
- Proposer le prix le plus concurrentiel possible afin d'optimiser la rentabilité du projet
- Utiliser des outils approuvés pour les calculs de la production solaire, de l'autoconsommation et de la rentabilité du projet
- Réaliser l'ensemble de l'étude et le relevé technique lors d'un rendez-vous unique

2. Une démarche commerciale transparente

- Fournir une proposition écrite, claire et détaillée, précisant les références précises du matériel, les aides éligibles, l'analyse technique et économique du projet, et le planning de réalisation.
- Adopter une démarche commerciale non intrusive, avec un délai de réflexion obligatoire (pas de signature au premier rendez-vous), et un maximum de 2 relances commerciales.
- Proposer la mise en relation avec d'anciens clients ayant bénéficié de nos prestations



CHARTRE QUALITÉ

3. Une offre clé en mains

- Prendre en charge toutes les démarches administratives nécessaires à la réalisation du projet : déclaration en mairie, démarches auprès du gestionnaire de réseau, du Consuel, et de l'acheteur de l'électricité produite.
- Prendre en charge tous les coûts liés aux démarches administratives dans le cadre de notre prestation afin que le client n'ait pas d'autres frais à engager pour la réalisation du projet

4. Le respect des délais et le suivi du projet

- Respecter les délais annoncés pour les différentes étapes du projet: démarches administratives, commande du matériel, installation, mise en service
- informer le client à chaque étape du projet

5. Une installation réalisée dans les règles de l'art

- Effectuer l'installation par le personnel d'Optimwatt formé et à jour des différentes habilitations (électriques, travaux en hauteur)
- Ne pas avoir recours à de la sous-traitance
- Toujours donner la priorité à la sécurité sur le chantier
- Respecter les lieux ainsi que le voisinage en limitant les nuisances sonores, en laissant un chantier propre et rangé le soir.
- Evacuer l'ensemble des déchets à la fin de l'installation
- Avoir un rôle de conseil auprès du client si des anomalies sont constatées (défaut électrique dans le tableau, anomalie visible en toiture...).

6. La réduction de l'impact écologique de notre activité

- Recycler de l'ensemble des déchets liés à notre activité
- Limiter au maximum les déplacements : un seul rendez-vous pour réaliser l'étude et le relevé technique avant chantier. Limiter les déplacements chez les fournisseurs grâce à une gestion de stocks
- Limiter les impressions de papier. L'étude du projet est transmise par voie électronique



CHARTRE QUALITÉ

7. La démonstration et la formation aux équipements

- Effectuer la démonstration de l'ensemble des équipements à la fin de l'installation
- Sensibiliser le client sur les risques, sur la conduite à tenir en cas d'anomalie
- Remettre un dossier complet avec l'ensemble des documents de l'installation (notices techniques, schémas électriques, démarches administrative, attestations d'assurance)
- Effectuer un procès-verbal de réception des travaux

8. L'accompagnement administratif après l'installation

- Être disponible pour assister le client dans ses démarches après l'installation
- Fournir des guides pour établir la facture annuelle de l'électricité produite
- Proposer une assistance en cas d'évènement au cours de la vie de l'installation (déplacement, augmentation de puissance, vente de la maison)

9. Un service après-vente réactif

- Apporter une réponse sous 48h ouvrés à toute demande de SAV
- Disposer de matériel de remplacement en stock en cas de défaut matériel
- Proposer un contrat de maintenance

10. Une amélioration continue

- Evaluation systématique de nos prestations par le client via un questionnaire de satisfaction
- Utilisation de fiches d'autocontrôle

