

Le Pouvoir Adjudicateur s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité auprès de ses occupants.

Pour aller plus loin dans cette volonté de renforcer la qualité de vie de nos habitants, le Pouvoir Adjudicateur souhaite que les prestataires retenus soient partie prenante dans cette démarche.

Cette charte a pour but de définir les règles de bonnes pratiques des entreprises dans le cadre des prestations qu'elles exercent pour le compte du Pouvoir Adjudicateur et d'assurer la sécurité des biens et des personnes, en particulier dans le respect du Plan de Prévention.

Le prestataire s'engage à respecter, pour toutes les prestations qu'il effectuera pour le compte du Pouvoir Adjudicateur, les règles décrites dans les engagements ci-dessous :

Le respect des rendez-vous :

- Le prestataire s'engage à prendre rendez-vous avec l'occupant selon les dispositions indiquées au CCTP à compter de la notification du marché. Ce rendez-vous est fixé sur des tranches horaires de quatre heures, le matin ou l'après-midi, pour éviter à l'occupant d'être mobilisé toute la journée ;
- En cas de retard de plus de 15 minutes au rendez-vous fixé l'occupant doit en être informé ;
- En cas d'annulation l'occupant doit en être informé la veille au plus tard ;
- Les interventions sont réalisées dans le délai maximum prévu pour chaque type d'intervention ;
- En cas d'absence de l'occupant au premier rendez-vous, un avis de passage détaillé et lisible comportant les coordonnées de l'entreprise et la nature de l'intervention à réaliser sera laissé dans la boîte aux lettres. En cas d'absence de l'occupant lors d'un troisième rendez-vous, aucun nouvel avis de passage n'est laissé et l'entreprise contactera le Pouvoir Adjudicateur pour l'informer de la situation.

Présentation du personnel :

- Le personnel se présente dans une tenue vestimentaire correcte. Il agit avec professionnalisme et discrétion ;
- Le personnel ne doit ni fumer, ni consommer d'alcool ou produits stupéfiants sur les lieux de son intervention (parties privatives et communes, espaces extérieurs) ;
- L'intervenant doit pouvoir justifier de sa qualité auprès de l'occupant (nom de la société – son nom et prénom) et présenter le bon d'intervention du Pouvoir Adjudicateur ;
- Le prestataire s'engage envers le Pouvoir Adjudicateur à s'abstenir de tout commentaire ou jugement auprès des occupants ou utilisateurs concernant l'état et / ou la nature des installations ou équipements, le fonctionnement des services du Pouvoir Adjudicateur ;
- Les intervenants devront pouvoir s'exprimer en langue française afin d'être compris par tous ; ils devront être respectueux en tous points vis – à – vis des personnes présentes sur les lieux d'intervention ;

- Les observations portées sur le bon de commande devront être formulées de manière objective. Elles ne devront en aucun cas porter un jugement de valeur sur l'occupant.

Moyens matériels :

- L'entreprise devra veiller à ce que les intervenants disposent de tous les moyens matériels nécessaires à leur intervention ;
- Les lieux d'intervention (logement, parties communes) doivent être maintenus propres pendant et après l'intervention.

Efficacité des prestations réalisées :

- L'entreprise devra s'assurer de la compétence de ses salariés et de leur capacité à réaliser la prestation attendue par le Pouvoir Adjudicateur ;
- L'intervenant doit prendre toutes les dispositions pour assurer la sécurité des biens et des personnes ;
- L'intervenant décrit à l'occupant son intervention et les gênes qu'il pourra occasionner (bruit, poussière, déplacement de mobilier...) ;
- En fin d'intervention il explique à l'occupant les précautions à prendre suite à l'intervention.

Préservation de l'environnement :

- L'entreprise réduira au maximum les impacts des nuisances sonores, visuelles, et olfactives, des déchets et pollutions résiduelles occasionnés lors de ses interventions ;
- L'entreprise respectera les filières d'élimination de ses déchets génères et de ceux propriété du Pouvoir Adjudicateur ;
- L'utilisation des énergies (eau, électricité) des logements et bâtiments sera proscrite sauf conditions particulières fixées au contrat, l'utilisation d'appareils électroportatifs sur batterie sera privilégiée ;
- L'entreprise pourra proposer à un coût et une technicité équivalente des produits, matériaux et équipements fabriqués dans le respect de l'environnement et la préservation de la santé des personnes.

Consignes sanitaires COVID-19 et de santé publique

Il est rappelé que les mesures de santé publique sont données par les autorités compétentes et évoluent en fonction des consignes gouvernementales. Il conviendra au titulaire de s'y référer strictement.

En particulier, le titulaire sera responsable de la fourniture des équipements de protection individuels (EPI) adaptés à la situation sanitaire en vigueur pour son personnel, s'assurera que les gestes barrières seront bien appliqués, et devra prendre ses précautions quant aux matériels qu'il serait amené à utiliser pendant cette période. En conséquence, le Pouvoir Adjudicateur ne sera pas responsable des immobilisations et impacts financiers qui en découleraient. Les consignes s'appliquent de la même façon pour les sous-traitants qui seraient désignés par le titulaire.

Il précisera l'organisation qu'il aura mis en œuvre en respectant les consignes de l'OPPBTP par la transmission d'un protocole qui sera validé par le Pouvoir Adjudicateur.

CHARTRE D'INTERVENTION DES PRESTATAIRES

En cas de refus d'un occupant pour la raison sanitaire COVID-19, le titulaire le signalera et l'identifiera spécifiquement sur ses rapports, et devra à nouveau planifier une intervention sans impact financier pour l'occupant ni pour le Pouvoir Adjudicateur.

Cette charte ne se substitue pas aux réglementations applicables ou exigences contractuelles particulières.

Fait à _____, le _____

Signature du prestataire