

# CHARTRE ENTREPRISE

Cette charte s'applique à toutes les interventions techniques en parties privatives

## 1. GESTION DES RENDEZ-VOUS



### 1.1 Avant la prise de rendez-vous

- Analyser les informations disponibles dans la commande
- Si les détails sont insuffisants, consulter le gardien ou le Responsable Technique de Secteur (RTS) pour clarification

### 1.2 Lors de la prise de rendez-vous

Informez le locataire :

- De la plage horraire
- Que la première intervention pourrait être uniquement dédiée au diagnostic. Si tel est le cas, une nouvelle intervention sera programmée après l'accord de la RIVP
- Des travaux indiqués sur le bon de commande
- Si possible du recours à une entreprise sous-traitante et le cas échéant indiquer le nom de l'entreprise

### 1.3 Difficultés de contact avec le locataire

- Si deux appels téléphoniques avec messages restent sans réponse, prendre contact :
  - En premier lieu avec le gardien
  - En cas d'absence de celui-ci, avec le RTS

### 1.4 Rappel de rendez-vous

- Saisir la date de rendez-vous dans l'outil *Nexxio* pour qu'un SMS soit transmis automatiquement au locataire, ainsi qu'un rappel la veille du rendez-vous

# CHARTRE ENTREPRISE

## 2. GESTION DE L'INTERVENTION



### 2.1 Avant l'arrivée sur site

- Prévenir le locataire 30 minutes avant d'arriver
- Prévoir le matériel nécessaire y compris pour nettoyer

### 2.2 En cas de retard

- Informer le locataire dès que possible si le créneau prévu ne peut être respecté
- Confirmer avec lui s'il est toujours disponible ou convenir d'un nouveau rendez-vous

### 2.3 Communication avec le locataire

- Respecter strictement les travaux mentionnés dans le bon de commande
- En cas de travaux supplémentaires, se rapprocher du RTS pour avoir la validation avant de s'engager auprès du locataire
- Être identifiable (logo l'entreprise sur les vêtements ou carte pro Btp visible ) y compris pour les sous-traitants
- Avant de quitter le logement informer le locataire des suites de l'intervention et lui faire signer un avis de passage reprenant les travaux réalisés

### 2.4 Fin de l'intervention

- Informer le gardien des résultats de l'intervention ou des suites à donner :
  - En se rendant à la loge
  - Par appel téléphonique/mail

# CHARTRE ENTREPRISE

## 3. SUIVI ADMINISTRATIF



### 3.1 Rapport d'intervention

- Fournir un rapport systématique comprenant :
  - Des photos avant/après
  - Une description détaillée des travaux réalisés
  - Les éventuelles suites à donner clairement précisées

### 3.2 Relecture et validation

- Relire les rapports avant transmission pour éviter toute erreur ou omission

### 3.3 Avis de passage

- Transmettre l'avis de passage signé au locataire (mail ou papier). Pour rappel, le locataire ne s'engage pas sur la bonne réalisation des travaux
- Joindre ce document au rapport d'intervention

---

*Respecter cette charte garantit une qualité de service optimale et une communication fluide entre les parties impliquées.*