



Fédération des Ascenseurs

charte
adhérent

CHARTRE DE LA FÉDÉRATION DES ASCENSEURS



INTRODUCTION

La charte de la Fédération des Ascenseurs vise à promouvoir auprès de l'ensemble de ses adhérents des règles de conduite destinées à assurer, aux clients la meilleure satisfaction, et aux usagers et intervenants le plus haut niveau de sécurité.

A cet effet, chaque entreprise membre de la Fédération des Ascenseurs s'engage à respecter les règles suivantes :

1. RESPECTER STRICTEMENT LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE, NOTAMMENT CELLE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ, D'ENVIRONNEMENT ET DE SANTÉ.

Au-delà de cette nécessaire conformité, assurer la promotion de tout texte ou norme, constituant les règles de l'art de notre profession.

Dans ce but, la Fédération assiste ses adhérents en les informant sur l'évolution des textes et des normes, concernant leur domaine d'activités.

2. ASSURER PLEINEMENT ET OBJECTIVEMENT SON DEVOIR DE CONSEIL EN CONSIDÉRANT LA SÉCURITÉ DES USAGERS, OCCUPANTS DE L'IMMEUBLE ET INTERVENANTS COMME OBJECTIF PRIORITAIRE

- En précisant clairement, lors de l'information des clients sur la réglementation et ses évolutions, ce qui relève des obligations réglementaires et ce qui est recommandé au titre des règles de l'art,
- En alertant le client chaque fois que nécessaire sur les risques encourus par les usagers et les intervenants,
- En proposant les solutions (produits ou services) susceptibles de résoudre les problèmes soulevés, avec une argumentation détaillée permettant au client de choisir en toute connaissance de cause.

3. S'ENGAGER VIS-À-VIS DU CLIENT DE FAÇON CLAIRE

- En établissant des devis explicites, décrivant la nature des produits et prestations proposés avec chaque fois que pertinent la référence à la réglementation concernée, et précisant les délais et la durée prévisibles pour l'exécution des travaux,
- En attirant l'attention du client sur l'impact éventuel des travaux sur les conditions d'entretien,
- En présentant les contrats de maintenance, rédigés en termes clairs et comportant toutes les indications utiles à une bonne analyse, et notamment en précisant ce qui va éventuellement au-delà du contrat à clauses minimales réglementaires ou d'un contrat étendu selon le guide Afnor, pour répondre aux besoins spécifiques du client.

4. INTERVENIR ET AGIR AVEC PROFESSIONNALISME

- En effectuant ses prestations avec le souci permanent de la qualité et de la sécurité des utilisateurs et des intervenants,
- En assurant une intervention rapide 24h/24 et 7j/7 en cas de personnes bloquées dans l'ascenseur, dans les conditions définies contractuellement avec le client ou en prévenant les services publics d'urgence en cas d'impossibilité majeure,
- En favorisant l'identification du personnel pour accès (tenue distinctive et si nécessaire badge ou carte d'identité professionnelle),
- En utilisant chaque fois que possible, des pièces de rechange d'origine ou, si nécessaire, des pièces de substitution,
- En s'engageant en tant que constructeurs membres de la Fédération à informer de façon claire les ascensoristes concernés opérant en France, sur toute anomalie technique* non visible par un professionnel au cours de ses opérations de maintenance, nouvellement identifiée, mettant en cause la sécurité et nécessitant une éventuelle action corrective des installations existantes,
- En permettant l'accès aux éventuels outils ou informations indispensables à la maintenance ou au dépannage en toute sécurité des appareils de leur conception.

**Les défaillances, conséquence de la vétusté, ne sont pas considérées comme anomalie technique.*

5. ENTREtenir DES RELATIONS LOYALES ET TRANSPARENTES AVEC SES CLIENTS

- En respectant les engagements prévus au contrat,
- En assurant un dialogue ouvert et en traitant chaque requête dans des délais raisonnables,
- En tenant à jour le carnet d'entretien (papier ou électronique) de l'installation et en rendant compte annuellement des activités de maintenance ; les conditions d'accès à ce carnet permettront aux gestionnaires, aux syndic ou aux responsables de conseil syndical de le consulter.
- En s'interdisant de proposer à ses clients ainsi qu'aux propriétaires ou gestionnaires avec lesquels elle serait en contact, toute commission ou rémunération non prévue au contrat. De la même façon, en s'engageant à ne pas céder aux sollicitations dont elle pourrait faire l'objet en la matière.
- En veillant au strict respect des règles de la concurrence.

6. ETRE ATTENTIF À L'ENVIRONNEMENT ET AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

- En s'engageant à évacuer et traiter, conformément aux règles de l'art, les déchets spécifiques créés par leur activité de maintenance ou travaux (pièces usagées, piles, batteries, lampes, huiles, graisses, fluide hydraulique, etc.)
- En recommandant et proposant des solutions privilégiant les économies d'énergie.

7. ETRE SOUCIEUX DE L'ACCESSIBILITÉ

- En recommandant, dès lors que l'environnement le permet et sur la base des textes en vigueur, les équipements et dispositions favorisant l'accessibilité des personnes avec handicap,
- De plus, en cas de travaux entraînant une suspension significative du service des ascenseurs, les adhérents s'engagent, par un dialogue préalable et si possible une planification concertée, à minimiser la gêne provoquée, en particulier dans le cas d'usagers à mobilité réduite.

8. CONSIDÉRER ÉGALEMENT LA SÉCURITÉ DU PERSONNEL INTERVENANT COMME OBJECTIF PRIORITAIRE :

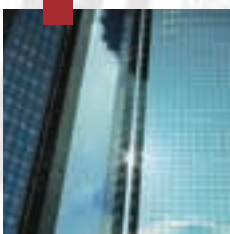
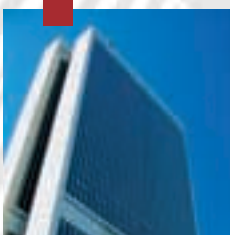
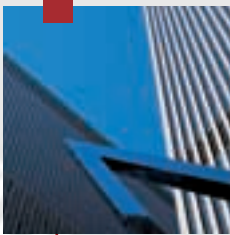
- En mettant en œuvre les principes de prévention définis dans la législation du travail, notamment les aspects spécifiques concernant nos activités ;
- En s'engageant sur la formation et la qualification du personnel, notamment dans le domaine de la sécurité aussi bien en période initiale que dans la durée ;
- En s'appuyant sur les principes généraux recommandés par la Fédération, en matière de sécurité des intervenants et en veillant à l'utilisation de moyens, outils et dispositifs adaptés, élaborés et recommandés dans ce cadre ;
- En répondant, dans les délais impartis et le plus complètement possible, aux enquêtes de la Fédération recensant les accidents de techniciens, pour un suivi et des analyses permettant vigilance et amélioration permanentes.

9. APPORTER SA CONTRIBUTION AUX MISSIONS GÉNÉRALES DE LA FÉDÉRATION

- En participant aux démarches et enquêtes permettant une information objective et circonstanciée des pouvoirs publics (statistiques, suivis des accidents, etc...),
- En relayant, afin de sensibiliser les principaux acteurs du secteur, les informations concernant les évolutions de la réglementation et des règles de l'art,
- En collaborant, dans le cadre de leur domaine d'expertise, au sein des différentes commissions, aux travaux concernant notre secteur d'activité.

10. RESPECTER LES RÈGLES DE MISE EN ŒUVRE, DE SUIVI ET DE TRAITEMENT DES LITIGES ÉVENTUELS

- Après une large communication auprès de l'ensemble des adhérents qui en ont accepté les dispositions et se sont engagés à son respect, la présente charte a été également largement diffusée vers les principaux représentants des acteurs du secteur.
Elle constitue donc maintenant une des bases incontournables des comportements de nos adhérents, dans le cadre de leurs relations avec leurs clients respectifs.
- Les éventuels litiges relevant du respect des dispositions de cette charte pourront faire l'objet de réclamations formulées par écrit auprès de la Fédération des Ascenseurs. Ces éventuelles réclamations (sous réserve de se rapporter à un aspect couvert par la charte) seront transmises aux adhérents respectivement concernés.
Un suivi permettra de s'assurer qu'une réponse a été apportée dans un délai raisonnable n'excédant pas deux mois.
- Une commission interne à la Fédération fera un bilan annuel de la bonne mise en œuvre de cette charte et en communiquera une synthèse aux principaux partenaires.
Dans le cas de manquement significatif au respect de cette charte, des mesures disciplinaires (pouvant aller jusqu'à l'exclusion dans le cadre des statuts) pourront être prises par la Fédération des Ascenseurs, après expiration d'un délai de mise en conformité avec les dispositions et l'esprit de la présente charte.



Fédération des Ascenseurs

48, boulevard Malesherbes

75008 Paris

Tél. 01 40 08 04 23

Fax : 01 40 08 04 22

www.ascenseurs.fr