**(X) Annexe III.11 : CHARTE D’INTERVENTION DES ENTREPRISES :**

***Aide-mémoire :***

*Cette charte a pour objectif de clarifier les attentes comportementales attendues/nécessaires de la part de l’adjudicataire pour le bon déroulement des échanges avec les habitants.*

*La SISP appréciera la pertinence d’utilisation de cette annexe en fonction de l’objet du marché. Celle-ci peut faire l’objet d’une* ***signature symbolique*** *le jour de la réunion kick-off de démarrage du chantier (cf. outil « Réunion Kick-off » dans la toolbox rénovation en milieu habité).*

1. **INTRODUCTION :**

La rénovation en milieu habité constitue une pratique, une manière de procéder tout à fait différente d’une opération de construction neuve. Dans chaque logement constituant le foyer d’un habitant, des précautions particulières doivent être mises en place afin d’assurer le bon déroulement des travaux tout en réduisant au maximum l’impact sur le quotidien des habitants.

En effet, les travaux de rénovation doivent faire une large place à la concertation continue des différents intervenants et prendre impérativement en compte la présence des locataires durant les travaux.

Cette charte a également pour objectif de faciliter les interventions des ouvriers en contact direct avec les locataires.

Celle-ci lie donc les parties prenantes à faciliter les communications/interactions et avoir un comportement adapté.

Ainsi, tant **l’adjudicataire que ses sous-traitants** doivent répondre impérativement à certaines formes de conduite :

1. Honnêteté et discrétion :
2. Diplomatie et courtoisie ;
3. Ponctualité et rigueur ;
4. Propreté et sécurité ;
5. **COMPORTEMENTS A ADOPTER**
6. **Honnêteté et discrétion :**
* L’adjudicataire et ses sous-traitants doivent s’assurer de l'honnêteté des ouvriers qu'ils délèguent sur le chantier. En phase travaux, les locataires doivent pouvoir s'absenter de leur domicile en toute sécurité, sans craindre des vols ou "fouilles" éventuels.

Un climat de confiance doit être instauré dès le début du chantier.

* Une grande discrétion sera exigée pour toute personne pénétrant dans un appartement, afin de respecter la vie privée de chaque famille.
1. **Diplomatie et courtoisie :**
* L’adjudicataire et ses sous-traitants devront faire preuve de diplomatie et de courtoisie à l’égard des locataires et créer ainsi un climat agréable pour tous ;
* Toute personne pénétrant dans un logement sera dans l’obligation de :
	+ Frapper avant d’entrer ;
	+ Se présenter aimablement aux locataires ;
	+ Avoir une attitude et une tenue correcte (aucune familiarité acceptée) ;
	+ Contacter directement l’équipe de coordination, en cas de conflit avec un ou des locataires. Aucun différent ne devra être réglé de façon expéditive et par les ouvriers ;
	+ Ne pas utiliser les appareils sanitaires sans autorisation des locataires ;
	+ Ne pas brancher leur outillage électrique sur les prises des logements ;
	+ Ne pas accéder aux zones du logement non concernées par les interventions ;
	+ Ne pas fumer dans le logement ou dans les espaces extérieurs privatifs ;
	+ ….
1. **Ponctualité et rigueur :**
* Chaque ouvrier devra respecter scrupuleusement les horaires de travail qui seront fixés, ceux-ci étant établis dans le respect de la vie quotidienne des locataires ;
* Le planning d’intervention dans les logements occupés devra être suivi d’une façon très rigoureuse afin de ne pas allonger les délais de présence des entreprises dans les logements ;
* Aucune intervention spécifique ne devra être effectuée, sans ordre précis de la coordination du chantier ;
1. **Propreté :**
* L’adjudicataire et ses sous-traitants devront veiller à ne pas laisser de déchets ou de biens personnels à l’intérieur des logements ;