



S Y P E M I



Les adhérents du syndicat professionnel des entreprises de Multiservice Immobilier et de Facilities Management s'engagent à appliquer les dispositions de leur charte professionnelle et à en faire vérifier la mise en œuvre effective.



## PHASE PRECONTRACTUELLE

- 1 Engagement d'assister et de conseiller le Client dans la formulation de ses attentes et besoins ainsi que dans l'identification du périmètre des activités dévolues et des objectifs poursuivis. Cet engagement se formalise par un contrat qui précise contenu et limites de prestation.
- 2 Engagement, au cas où certaines prestations ne seraient pas effectuées par le personnel du prestataire, de préciser dans l'offre le périmètre et l'organisation de cette sous-traitance ainsi que les compétences et références demandées aux sous-traitants.



## PHASE DE PRISE EN CHARGE

- 3 Engagement d'assurer une prise en charge planifiée des installations et des services avec présentation au Client d'un rapport de prise en charge commenté lors d'une réunion de restitution. Les conditions de cette prise en charge, notamment les délais nécessaires à sa réalisation, sont communiquées au Client.
- 4 Engagement d'intégrer la dimension ressources humaines dans la mise en place des prestations.



## PHASE OPERATIONNELLE

- 5 Engagement de communiquer régulièrement avec le Client en rendant compte et analysant les performances obtenues (niveaux de services requis et indicateurs) et des points particuliers concernant le(s) site(s). Ce rendu est associé à des objectifs d'amélioration.
- 6 Engagement au titre de son devoir de conseil d'informer et d'accompagner le Client dans la prise en compte des évolutions réglementaires ayant des incidences sur le site ou sur les prestations réalisées.
- 7 Engagement d'assurer une flexibilité permanente des prestations du contrat selon les orientations demandées par le Client en raison des évolutions de sa propre activité, de l'environnement ou de la technologie. A ce titre, au moins une fois par an ou lorsque le contrat est reconduit ou renouvelé, une revue du contrat et des prestations analyse les résultats obtenus, prend en compte les observations et la satisfaction du Client et propose des axes d'amélioration, afin d'être force de proposition dans la recherche de voies de progrès.

- 8 Engagement de surveiller, de gérer et de maintenir le patrimoine confié et de proposer le plan d'actions nécessaire pour en assurer le bon état de fonctionnement, la pérennité et l'amélioration des performances.
- 9 Engagement de proposer et réaliser, sur demande du client, un ensemble de prestations de services à l'occupant susceptibles de répondre à ses attentes.
- 10 Engagement d'inscrire les prestations dans une démarche de développement durable (respect de l'environnement, développement économique, exigences sociales), en adéquation avec les demandes du Client. Cette démarche concerne notamment les économies d'énergie, le suivi des déchets et des effluents.
- 11 Engagement de veiller dans un environnement social adapté à l'harmonie des relations sociales des personnels dans le respect du droit du travail, en étudiant les aspects de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail, du droit d'expression des salariés, des évolutions de carrière et des formations aux disciplines pratiquées sur les sites.



## PHASE D'ECHEANCE DU CONTRAT

- 12 Engagement d'effectuer une restitution planifiée des données permettant au client d'assurer la continuité de l'exploitation avec un tiers ou par lui-même, en cas de non renouvellement du Contrat. Les conditions de cette restitution, notamment les délais nécessaires à sa réalisation, sont communiquées au client.

### MODALITES DE VERIFICATION DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA CHARTE

Les adhérents sont tenus de respecter les dispositions complémentaires suivantes :

- 1
- 2
- 3

La Charte professionnelle est intégrée dans le Système de Management de la Qualité de l'adhérent ;

L'adhérent veille à la bonne mise en œuvre de la Charte au travers d'une enquête de satisfaction du Client portant sur le respect des engagements ;

Lors des audits de certification, l'adhérent demande à l'organisme certificateur d'attester le respect des deux dispositions précédentes. Cet élément de preuve est transmis annuellement au SYPEMI.



S Y P E M I

SYNDICAT PROFESSIONNEL DES ENTREPRISES DE MULTISERVICE IMMOBILIER ET DE FACILITIES MANAGEMENT

---

SYPEMI - 28, rue de la Pépinière 75008 Paris - Tel - 01 44 70 63 90 - [www.sypemi.com](http://www.sypemi.com)