



CHARTE DEONTOLOGIQUE

Association Connexion en Luberon - ACL

Préambule

Le secteur des Entrepreneurs Artisans acteur de la vie des services sont souvent mal perçu par les particuliers et les organisations susceptibles de les utiliser.

Cette méconnaissance concerne non seulement les matières traitées mais aussi la manière de travailler et le respect de la profession. De plus, un grand nombre de prestataires sont apparus sur le marché ces dernières années, augmentant d'autant la confusion des clients potentiels. Cette situation engendre une certaine méfiance envers l'ensemble des secteurs qui rejaillit individuellement sur chacun des prestataires, fréquemment sans lien direct avec la qualité du service qu'ils proposent effectivement ou avec leurs capacités techniques réelles.

L'objectif de cette Charte Déontologique est de fournir aux prestataires locaux comme à leurs clients potentiels une base d'échange explicite qui décrit de manière précise les règles de bonne conduite que les acteurs s'engagent à respecter dans le cadre d'une relation professionnel.

Cet engagement est matérialisé par l'attribution du visuel « Charte A C L » aux signataires de la Charte (prestataires du secteur des artisans et des entrepreneurs à but de service). Il vise à établir une relation client-professionnels de qualité dans des conditions décrites clairement. La Charte vise également à donner aux professionnels signataires, par leur engagement, un atout commercial et un avantage concurrentiel par la garantie de la qualité de l'approche du client, du traitement et la satisfaction de son besoin, de la gestion et du règlement des problèmes.

La signature de la Charte CONNEXION vaut pour accord et entraîne la labellisation automatique de l'entreprise signataire. Le droit d'utilisation du logo « Charte A C L » pourra cependant être retiré si une plainte fondée d'un client était déposée.

La Charte A C L est portée par l'association CONNEXION et sa commission créée à cet effet et mise en place en MAI 2016.

Cadre de la Charte Déontologique « A.C.L. »

La Charte Déontologique couvre l'ensemble des relations commerciales et du réseau entre un client et un entrepreneur des secteurs de services.

On entend par relations professionnelles et contractuelles tout échange entre le professionnel et son client : conseils, documentations, courriers, offres, contrats.

Définition des acteurs :

Les **professionnels** concernés par cette Charte sont les entreprises et des indépendants inscrits à un Registre Artisan, Indépendant, Société, Entreprise individuelle...

Les associations, les boutiques et les agents commerciaux ne pourront participer à ce dispositif en tant que professionnel.

Les **clients** concernés sont toutes les TPE, PME, les indépendants et les organismes publics, associations, particuliers.

Par secteur des SERVICES, on entend toute fourniture matérielle ou immatérielle ainsi que les prestations de services. Il pourra s'agir, sans souci d'exhaustivité, d'activités liées à la l'apport matériels ou immatériels de services additionnel aux personnes et entreprise ou association ou collectivité.

Les clauses

La Charte se doit d'être un code de bonne conduite permettant d'encadrer les relations entre les acteurs du domaine des services et leurs clients. Les entreprises labellisées s'engagent à respecter les articles suivants (*en lettre et en esprit*) au bénéfice de leur clientèle. Elles s'engagent par la présente signature à adopter une attitude conciliante afin de privilégier la satisfaction du client par-dessus tout.

1. Adéquation du service par rapport au client

Le professionnel a la responsabilité de proposer et de fournir les biens ou services en adéquation avec les besoins du client.

Si les besoins exprimés par le client ne sont pas clairs, suffisamment complets ou directement exploitables, il appartient au professionnel d'aider le client, par les moyens les plus adéquats et suivant des conditions à convenir, à exprimer les besoins ainsi que leur évolution prévisible.

En cours d'élaboration du projet, le professionnel s'assurera auprès de son client et à intervalles réguliers de la continuité de l'adéquation entre les produits/services fournis et les besoins exprimés.

2. Responsabilités

Le professionnel est responsable de la bonne exécution du contrat par son personnel ou par ses éventuels sous-traitants. Il doit veiller, régulièrement, à faire valider ses livrables intermédiaires par le client.

Le client est quant à lui responsable de définir ses besoins actuels et leur évolution prévisible. Il est responsable de la communication à son professionnel de toute évolution de ces besoins en cours de contrat. Il est, enfin, responsable du respect de ses obligations contractuelles.

3. Ressources disponibles

Le professionnel annoncera à son client les ressources et les qualifications dont lui et ses sous-traitants éventuels disposent pour réaliser le projet.

Le professionnel informera clairement le client de la part de marché qui sera sous-traitée. Le professionnel (*Primo contractant*) garde la responsabilité entière du projet, même de ce qui est sous-traité.

4. Les règles de l'art

Afin d'atteindre ces objectifs, les systèmes doivent être mis en place en respectant les standards professionnels applicables, les règles de l'art dans la construction et l'implantation, que ce soit pour une construction, une installation acquise ou la mise en place d'une infrastructure ou d'un service. Dans tous les cas, les mesures de disponibilité, d'intégrité et de confidentialité doivent être validées. Il est donc du devoir d'un membre de l'A.C.L. de connaître et de respecter les lois et les règlements pertinents, d'être à l'affût des développements dans son domaine d'expertise et de signaler les anomalies, techniques ou administratives.

5. RESPECT DE LA LÉGISLATION

Le professionnel signataire se doit de respecter les lois sur la propriété littéraire et artistique, ainsi que les lois qui lui sont associées sur la responsabilité civile et pénale.

Ceci implique plus particulièrement le respect des obligations suivantes (sans que cela constitue une liste limitative) :

- le respect du droit d'auteur (droit moral, patrimonial, de diffusion) ;
- le respect de la vie privée et du droit à l'image ;
- l'absence de diffusion d'informations non vérifiées ou présentant un caractère délictueux ;
- le respect des exigences de la loi « Informatique et Libertés » ;
- le respect du principe de neutralité.

Processus d'adhésion et publicité

L'adhésion au dispositif « Charte A.C.L. » est dépendante uniquement de l'acceptation par écrit et sans réserve de l'ensemble des clauses de cette Charte Déontologique, du droit de publicité sur tout document ou support commercial ainsi que la reconnaissance de la commission de pilotage élue et désignée par l'association A.C.L. pour arbitrer les litiges ainsi que pour adapter la Charte.

Le visuel graphique « A.C.L. » signale sur les documents de l'entreprise la ratification de la Charte. Ce visuel ne peut être utilisé qu'à cette fin.

La liste des entreprises signataires est disponible sur le site : <http://www.connexion-luberon.fr>

Le retrait du droit d'utilisation du visuel se fait soit sur base volontaire de l'entreprise soit par constat du non-respect de la Charte par la commission.

IL est souhaitable que l'entreprise signataire fasse publicité du dispositif « Charte A.C.L. » sur tout document commercial (documentation commerciale, offres et contrats) utilisé dans le cadre des missions A.C.L. prises en considération par cette Charte et à faire clairement apparaître l'adresse où les réclamations - en cas de non-respect de la Charte - peuvent être déposées. Tout membre apposant sa signature à ce document devient automatiquement membre actif, porteur de valeur, porte parole et ambassadeur de la charte déontologique;

Le visuel peut être utilisé sur le site Internet de l'entreprise, avec un hyperlien qui redirige le site <http://www.connexion-luberon.fr>.

L'entreprise indiquera alors dans ses offres le texte suivant :

« L'entreprise a signé la Charte Déontologique A.C.L., consultable à l'adresse <http://www.connexion-luberon.fr> »

Les éventuels manquements à cette Charte peuvent être signalés à l'adresse charte@connexion-luberon.fr ».

Les professionnels qui n'ont pas souscrit à cette Charte, ou qui ont été sanctionnés d'un retrait, n'ont aucun droit d'utilisation du logo « Charte A.C.L. » et sont susceptibles d'être poursuivis pour contrefaçon.

Gestion des plaintes

La gestion courante du dispositif « Charte A.C.L. » est effectuée par le conseil d'administration «A.C.L.».

Une commission spéciale d'évaluation des plaintes (par le conseil d'administration A.C.L.) est mise en place pour étudier les infractions présumées à cette Charte. La commission n'a pas pour rôle de porter un jugement sur le litige, mais de prendre position par rapport au respect de la Charte Déontologique.

C'est le conseil d'administration qui décide de l'adhésion ou de la radiation des entité professionnelle.

Signature
(Fait en deux exemplaires)

Faite le 01 / 06 / 2016 à Cabrières d'Aigues

