

DOCUMENT REMIS AUX CLIENTS PROFESSIONNELS

Charte qualité et engagements

Comment Propelys s'engage, à chaque intervention, sur la qualité, la discrétion, la sécurité, l'environnement et l'éthique.

Copropriétés et syndicats

Entreprises et bureaux

Hôtels et résidences

Locations saisonnières

Fins de chantier

Préambule

Par cette charte, Propelys Nettoyage s'engage auprès de ses clients sur la manière dont chaque prestation est réalisée : qualité, discrétion, sécurité, respect des personnes et de l'environnement.

Elle est annexée aux devis et contrats de Propelys et s'applique à toutes ses interventions.

Basée à Cluses (74300), Propelys assure le nettoyage professionnel des copropriétés, bureaux, hôtels et résidences, locations saisonnières et fins de chantier dans 25 communes de la vallée de l'Arve, du Faucigny, du Haut-Giffre et du pays du Mont-Blanc. Sa fondatrice, Dina Bakkali, intervient elle-même sur le terrain et reste l'interlocutrice directe de chaque client.

Nos engagements en bref

- ✓ Une interlocutrice unique, présente sur le terrain
- ✓ Une discrétion totale et une gestion rigoureuse des clés et des accès
- ✓ Des produits et des pratiques qui limitent l'impact environnemental
- ✓ Une réponse rapide à toute remarque, suivie d'une action corrective
- ✓ Des prestations conformes au devis, tracées et contrôlées
- ✓ Des intervenantes déclarées, formées et équipées
- ✓ Des documents administratifs à jour, fournis sur simple demande

SOMMAIRE

01 · Qualité de service	p. 3
02 · Confidentialité, discrétion et accès	p. 3
03 · Santé, sécurité et conditions de travail	p. 4
04 · Environnement	p. 4
05 · Éthique et loyauté	p. 5
06 · Ancrage local	p. 5
07 · Documents administratifs et obligation de vigilance	p. 6
08 · Suivi, réclamations et amélioration continue	p. 6
09 · Engagement et signatures	p. 7

01 Qualité de service

Chaque prestation est réalisée selon le devis validé, et sa fondatrice en contrôle personnellement le résultat.

- **Devis précis.** Le devis est établi après une visite sur place et détaille les tâches, la fréquence et le prix. Aucune prestation supplémentaire n'est facturée sans l'accord préalable du client.
- **Présence sur le terrain.** Dina Bakkali réalise elle-même les interventions ou les encadre directement, ce qui garantit un niveau de qualité constant d'un passage à l'autre.
- **Planning respecté.** Les passages ont lieu aux jours et horaires convenus, du lundi au dimanche de 5 h à 21 h selon le planning. En cas d'empêchement, le client est prévenu à l'avance et un remplacement est organisé.
- **Interventions tracées.** Chaque passage est enregistré et consultable en ligne par QR code.
- **Signalement des anomalies.** Toute anomalie constatée sur place (fuite, dégradation, équipement défectueux, objet oublié) est signalée au client le jour même.
- **Matériel adapté.** Propelys fournit le matériel et les produits nécessaires, sauf accord contraire prévu au devis.

02 Confidentialité, discrétion et accès

Propelys intervient dans des lieux de vie et de travail : tout ce qui y est vu ou entendu reste confidentiel.

- **Clés, badges et codes.** Chaque clé ou badge confié est identifié, conservé en lieu sûr et restitué à la fin du contrat. Les codes d'accès ne sont jamais notés sur les clés ni communiqués à des tiers.
- **Accès limité.** Seules les personnes intervenant sur la prestation accèdent aux locaux, et uniquement aux zones prévues au devis.
- **Discrétion.** Les intervenantes respectent la tranquillité des occupants, résidents et collaborateurs, et ne consultent ni ne déplacent documents, courriers ou effets personnels au-delà de ce que le nettoyage exige.
- **Photos.** Des photos ne sont prises que pour la traçabilité de la prestation ou le signalement d'une anomalie, et ne sont jamais diffusées hors de la relation avec le client.
- **Données personnelles.** Les informations confiées par le client (contacts, accès, plannings) sont utilisées uniquement pour la prestation, conformément au RGPD.

03 Santé, sécurité et conditions de travail

Propelys respecte le droit du travail et protège la santé de celles et ceux qui interviennent, comme celle des occupants des lieux.

- **Travail déclaré.** Toute personne intervenant pour Propelys est régulièrement déclarée. Propelys n'a jamais recours au travail dissimulé.
- **Équipements de protection.** Les intervenantes disposent des équipements adaptés (gants, chaussures, protections selon les produits) et sont formées aux bons gestes.
- **Produits maîtrisés.** Les fiches de données de sécurité des produits sont tenues à disposition, les produits sont étiquetés et ne sont jamais laissés sans surveillance dans les parties accessibles au public.
- **Prévention des risques.** Les sols mouillés sont signalés, et les règles de sécurité propres à chaque site (règlement intérieur, consignes incendie, zones à accès restreint) sont respectées.
- **Respect des personnes.** Propelys garantit à chaque intervenante un traitement digne et égal, sans discrimination, et des conditions de travail conformes à la réglementation sur la durée du travail et la rémunération.

04 Environnement

Propelys cherche à nettoyer efficacement en consommant le moins possible : moins de produits, moins de déchets, moins de kilomètres.

- **Produits.** Propelys privilégie les produits porteurs d'un écolabel et réserve les produits plus agressifs aux besoins qui l'exigent (fins de chantier, désinfection).
- **Juste dosage.** Les produits sont dosés selon les préconisations du fabricant, pour éviter le gaspillage et les résidus.
- **Matériel réutilisable.** Les microfibres lavables sont préférées aux lingettes et papiers jetables.
- **Eau et énergie.** L'eau et l'électricité des sites sont utilisées avec mesure, lumières éteintes et robinets fermés en fin d'intervention.
- **Déchets.** Les déchets produits par le nettoyage sont triés selon les consignes du site, et les emballages vides sont repris par Propelys.
- **Déplacements.** Les tournées sont regroupées par secteur pour limiter les trajets, sur une zone volontairement resserrée autour de Cluses.

05 Éthique et loyauté

Propelys entretient avec ses clients et partenaires des relations transparentes, conformes à la loi et sans conflit d'intérêts.

- **Conformité.** Propelys respecte ses obligations fiscales, sociales et comptables.
- **Transparence tarifaire.** Les prix sont ceux du devis signé, sans frais cachés. Toute évolution est proposée par écrit et ne s'applique qu'après accord du client.
- **Probité.** Propelys refuse toute forme de corruption ou d'avantage indu, et n'offre ni n'accepte de cadeau susceptible d'influencer une décision.
- **Intervenantes partenaires.** Lorsque Propelys fait appel à des intervenantes indépendantes, elle en informe le client au préalable et obtient son accord lorsque le contrat le prévoit. Elle vérifie qu'elles sont régulièrement immatriculées et qu'elles respectent la présente charte, et reste l'interlocutrice et la responsable de la prestation.
- **Alerte.** Propelys informe sans délai le client de toute situation qui l'empêcherait de respecter un engagement de cette charte.

06 Ancrage local

Propelys est une entreprise de Cluses qui travaille avec et pour son territoire.

- **Emploi local.** Les intervenantes sont recrutées en priorité dans la vallée de l'Arve et les communes voisines.
- **Proximité.** La zone d'intervention est limitée à 25 communes autour de Cluses, ce qui permet une réactivité réelle et une connaissance fine des sites, des stations et de leurs saisons.
- **Partenaires locaux.** Pour ses fournitures et ses partenariats, Propelys privilégie les entreprises de la région lorsque c'est possible.

07 Documents administratifs et obligation de vigilance

Propelys fournit à ses clients les justificatifs qui leur permettent de remplir leur obligation de vigilance (articles L.8222-1 et D.8222-5 du Code du travail), à la signature du contrat puis à chaque échéance.

Document	Transmission
Attestation de vigilance URSSAF	À la signature, puis tous les 6 mois
Extrait d'immatriculation (Kbis ou avis de situation INSEE)	À la signature, puis tous les 6 mois
Attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle	À la signature, puis à chaque renouvellement
Liste nominative des salariés étrangers soumis à autorisation de travail, le cas échéant	À la signature, puis tous les 6 mois
Fiches de données de sécurité des produits utilisés	Sur demande

Ces documents peuvent être déposés sur les plateformes de conformité utilisées par les clients, comme e-Attestations. En cas d'évolution de la structure juridique de Propelys, ils sont transmis à nouveau sans délai.

08 Suivi, réclamations et amélioration continue

Toute remarque du client reçoit une réponse sous 24 heures, du lundi au samedi, et donne lieu à une action concrète.

1

Signalement

Le client signale le point concerné par téléphone au 07 49 97 11 46 ou par e-mail à contact@propelys.com, si possible avec une photo.

2

Réponse

Dina Bakkali prend contact avec le client sous 24 heures pour comprendre la situation.

3

Correction

Si la prestation n'est pas conforme au devis, Propelys repasse sur les points concernés sans frais supplémentaires, dans les meilleurs délais.

4

Prévention

La cause est identifiée, et la méthode, le planning ou la consigne sont ajustés pour que la situation ne se reproduise pas.

Pour les contrats réguliers, un point qualité est proposé au moins une fois par trimestre, et un bilan en fin de saison pour les contrats saisonniers. Cette charte est relue chaque année et mise à jour si nécessaire ; la version en vigueur est transmise aux clients.

09 Engagement et signatures

En signant cette charte, Propelys s'engage à en respecter chaque disposition pendant toute la durée de la relation avec le client.

Elle est annexée au devis ou au contrat, et le client reconnaît en avoir pris connaissance.

Pour Propelys Nettoyage

Nom Dina Bakkali

Fonction Fondatrice

Lieu et date Cluses, le

Signature

Pour le client

Société

Nom

Fonction

Lieu et date

Signature et cachet



Propelys
NETTOYAGE

07 49 97 11 46
contact@propelys.com
propelys.com