



LA CHARTE PROPISCINES : LES PROFESSIONNELS DE LA PISCINE S'ENGAGENT SUR 5 CHAPITRES

1. ENGAGEMENTS EN MATIERE D'INFORMATION ET DE SERVICE CLIENT

Être Propiscines®, c'est placer le respect et la relation avec le client au cœur de mes interventions.

En tant que Propiscines :

➤ Elaboration du projet :

Je remets la présente charte d'engagement à chacun de mes clients afin qu'il sache ce qu'il est en droit d'attendre de son professionnel de la piscine et je lui fais signer un accusé de réception. La FPP se réserve le droit de demander 5 accusés de réception par an au hasard à 5 entreprises différentes.

Une question, une demande ? ... Ma mission consiste à accompagner et à conseiller mon client dans chaque étape de son projet.

J'établis un devis clair et détaillé suivi d'un plan d'implantation de la piscine dans le cas d'une installation ou construction. De plus, je conviens d'un délai de réalisation avec mon client, délai que je m'engage à respecter en fonction des aléas climatiques.

J'informe mon client en cas d'intervention de sous-traitants sur le chantier. J'informe mon client de toutes modifications du déroulement des travaux.

➤ Pendant les travaux :

Avant d'engager des travaux complémentaires, je lui propose un avenant au contrat initial.

Le chantier restera propre, rangé et protégé.

Si j'ai un retard ou une absence, je préviens le client immédiatement.

Paraphe :



➤ **A la fin des travaux :**

Je fais systématiquement signer un PV de réception de travaux à la fin du chantier.
Je remets à mon client un guide d'utilisation de la piscine et de ses équipements.
J'informe mon client sur le fonctionnement, la maintenance et le traitement de l'eau de sa piscine et je remets le carnet d'entretien.
J'assure un service après-vente avec du personnel compétent.

2. ENGAGEMENTS EN MATIERE D'ASSURANCES

Être un Propiscines® c'est être assuré en responsabilité civile professionnelle et par une assurance décennale pour la construction de piscines.

En tant que Propiscines :

Je remets systématiquement l'attestation d'assurance décennale à mon client.
Je fais systématiquement signer un PV de réception de travaux à la fin du chantier qui servira de point de départ au cours des garanties légales et notamment de l'assurance décennale.

3. ENGAGEMENTS PROFESSIONNELS

Être un Propiscines® c'est être un professionnel informé et formé.

En tant que Propiscines :

Mon entreprise intervient dans le domaine de la piscine depuis plus de 3 ans.
J'ai recours uniquement à du personnel déclaré et je suis à jour du paiement de mes cotisations sociales.
Je respecte les règles professionnelles établies (DTP, Accords AFNOR) et les normes produits.

Paraphe :



Je m'informe régulièrement de l'actualité technique, normative et réglementaire notamment auprès de la Fédération des Professionnels de la Piscine et du Spa.

Afin d'améliorer mon niveau d'information sur le métier, je participe régulièrement aux assises professionnelles de la FPP et si je suis nouvel adhérent, je participe à la journée de formation à l'entrée de la fédération.

Je participe chaque année à au moins un module de formation proposé par le centre de formation de la FPP par exemple sur les normes, sur les aspects juridiques de relations clients ou réglementation des piscines collectives.

Mes collaborateurs bénéficient de formations régulières, afin d'offrir au client les meilleurs services et être en mesure de répondre à chacune des missions qui nous sont confiées.

4. ENGAGEMENTS POUR LA SECURITE

Être un Propiscines® c'est être un professionnel responsable et soucieux de la sécurité.

En tant que Propiscines :

Je remets au client la note technique sur la sécurité qui apporte les informations sur les systèmes de protection et les conseils de prévention des risques de noyades.

Je conseille le client sur le choix d'un système de protection normalisé adapté.

Je communique aux clients les coordonnées du lien vers les visio d'aisance aquatique du ministère des sports et la mise à jour des conseils de prévention.

Je remets à mes clients un kit vigiplouf à la réception des travaux.

Paraphe :



5. ENGAGEMENT POUR L'ENVIRONNEMENT ET LA PRESERVATION DE L'EAU

Être Propiscines®, c'est adopter une conduite responsable en vue de la préservation de l'environnement.

En tant que Propiscines :

J'informe mon client sur les moyens d'économiser l'eau et l'énergie, en suivant les préconisations de la Commission Développement Durable de la FPP. Je lui adresse un lien vers les documents édités par la FPP à ce sujet.

J'informe mon client de la nécessité de conserver l'eau du bassin et de ne pas vider sa piscine en hiver. Si un hivernage passif est nécessaire, il ne devrait pas conduire à vider plus d'un tiers du bassin.

Je lui communique les moyens d'utiliser les produits de traitement de l'eau de façon optimale et lui remets les consignes de sécurité qui y sont attachées par l'intermédiaire d'un document adapté.

Enfin, je m'engage à gérer les déchets (dans le but d'un recyclage) tout au long du chantier et à partir de 2023 je m'inscrirai dans le respect de la REP bâtiment applicable aux déchets de la piscine.

Pour cela j'ai pris connaissance du guide du recyclage de la FPP et j'ai participé à la demi-journée de formation sur le contenu du guide du recyclage.

J'organise mes chantiers afin de limiter au maximum l'utilisation de l'eau par un remplissage initial entre juillet et août. Je respecte les arrêtés sécheresse et je demande, si besoin les dérogations individuelles nécessaires au remplissage initial.

Paraphe :



OBLIGATION DE RESPECT DE LA CHARTE

En cas de violation caractérisée de ses obligations professionnelles par l'entreprise, le client aura la possibilité de signaler le ou les manquement(s) par voie de courrier recommandé.

La FPP se réserve la faculté d'apprécier la gravité du ou des manquements.

Plusieurs signalements de consommateurs que la FPP considérerait comme justifiés pourront entraîner pour l'adhérent le retrait du label Propiscines®.

Date, signature du gérant et cachet de l'entreprise :