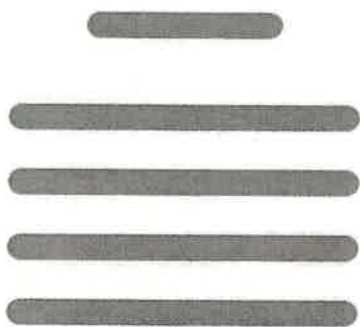


# CHARTRE S.A.V.



LENORMANT MANUTENTION  
S.A.S. Bobigny  
11, rue de la République  
93100 Bobigny  
Tél : 01 48 90 70 00  
www.lenormant-manutention.com



Cette charte définit les règles et bonnes pratiques à respecter lors de vos interventions chez nos clients.

Elle vise à garantir :

- La **sécurité** des personnes et des sites
- La **qualité** et la **rapidité** des interventions
- La **satisfaction durable** de nos clients

## 1. Avant l'intervention

- Respecter les **délais d'intervention** :
  - Intervention dans la **½ journée ouvrée** suivant la demande
  - Remise en état dans les **48h après réception des pièces**
- Fournir et tenir à jour vos **certificats, habilitations et qualifications**
- Préparer le matériel nécessaire
- Connaître et appliquer les **consignes de sécurité** du site client (règlement intérieur, plan de prévention, autorisations de conduite, port des EPI, etc.). Une hiérarchie de priorités doit être respectée :
  - 1 - Le respect des lois en vigueur : Toutes les interventions doivent se conformer aux réglementations légales en matière de sécurité.
  - 2 - Le respect de la règle de sécurité la plus stricte : Qu'elle émane de notre entreprise ou du client, la règle la plus exigeante doit toujours être appliquée afin de garantir une protection optimale.
  - 3 - La satisfaction du client et la qualité des prestations : La sécurité ne doit jamais être compromise, mais l'efficacité et la qualité du service rendu doivent également répondre aux attentes du client.
- Respecter le processus : toute intervention est validée par votre **interlocuteur unique** : le Responsable Équipe Services (RES) ou son assistante

## 2. Pendant l'intervention

- Se présenter clairement au client (nom, société, mission)
- Adopter une **attitude professionnelle et respectueuse**
- Porter les **EPI obligatoires** et respecter les règles de sécurité du site
- Effectuer les opérations dans le respect des **procédures techniques**
- Communiquer avec clarté et transparence auprès du client

### 3. Après l'intervention

- Vérifier le **bon fonctionnement** du matériel avant de quitter le site
- Laisser les lieux propres et rangés
- Transmettre sans délai au RES :
  - Le **rapport d'intervention**
  - Une **proposition de facture** (proforma) pour validation et émission du bon de commande avant facture finale
  - Les commandes de pièces seront effectuées par nos soins (pièces uniquement d'origine pour les garanties), sauf avis contraire préalable de notre part.
  - Le cas échéant, les **pièces sous garantie** (à retourner sous 7 jours pour expertise)
- Indiquer obligatoirement le **n° de bon de commande** sur vos factures
- Envoyer les documents par mail au Service comptabilité **icourseaux@lenormant.fr** (copie au RES de l'agence concernée)

### 4. Engagement qualité

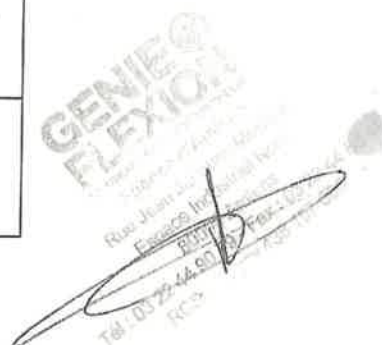
- Des **audits annuels ou inopinés** peuvent être réalisés pour vérifier le respect de la charte
- Le Responsable Service Clients reste disponible pour vous accompagner et fournir les documentations nécessaires
- Certains de nos clients peuvent également être sollicités pour répondre à des Enquêtes de Satisfaction Clients, la qualité de vos interventions contribue directement à leur évaluation.
- Contact technique :  
**François BOUCHART – 06 47 69 08 35 – fbouchart@lenormant.fr**

### 5. Délais et tarifs

- **Délai d'intervention** : dans la demi-journée suivant la demande, jours ouvrés.
- **Délai de remise en état** : 48 h après la réception des pièces.

Conditions tarifaires définies entre les 2 parties :

<b>Main d'œuvre :</b>	70€
<b>Déplacement :</b>	70€



## 6. Validation et engagement

En signant cette charte, vous vous engagez à respecter ces règles pour garantir un service conforme, sécurisé et de qualité, à l'image de LENORMANT MANUTENTION.

### Pour le PRESTATAIRE

Nom - Fonction - Signature

Genie Flexion -  
Mr Bailleul Thibaut  
Adjoint Chef de Centre GRSO - Amiens

**GENIE FLEXION**  
SOLUTIONS D'ACCÈS ET FLEXIBLES  
Agence d'Amiens  
Rue Jean Jacques Mention  
Espace Industriel Nord  
80000 Amiens  
Tél : 03 22 44 83 73 - Fax : 03 22 44 83 49  
RCS Bobigny 438 107 668

Fait à Amiens, le 31/12/25.

### Pour LENORMANT MANUTENTION

Nom - Fonction - Signature

BOUCHART - Resp. Service Client

#### LENORMANT MANUTENTION

Siège social : PAE du Haut Villé

60000 BEAUVAIS

Code APE 4669B / Siret 332 321 363 00092

Tél : 03 44 45 47 00 - Fax : 03 44 45 52 44

Fait à Beauvais, le 05/10/2026.

**GENIE FLEXION**  
SOLUTIONS D'ACCÈS ET FLEXIBLES  
Agence d'Amiens  
Rue Jean Jacques Mention  
Espace Industriel Nord  
80000 Amiens  
Tél : 03 22 44 83 73 - Fax : 03 22 44 83 49  
RCS Bobigny 438 107 668