



# **RAMONAGE DES CONDUITS DE FUMÉES DES INSTALLATIONS DE CHAUFFAGE AU BOIS**

## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES**

### **MAITRISE D'OUVRAGE**

HABITAT 70 (oph)  
26 rue de Fleurier – BP 70309  
70006 VESOUL Cedex

☎ 03.84.96.13.70 - 📠 03.84.96.13.34

## 1. OBJET DU PRESENT MARCHE

Le titulaire aura la responsabilité de réaliser le ramonage du ou des conduits de fumée verticaux pour les logements détaillés dans l'annexe 1. ( en fonction des sites sur lesquels souhaite intervenir l'entreprise)

## 2. NATURE DE L'INTERVENTION

Le titulaire devra réaliser un ramonage mécanique sur toute la hauteur du conduit à l'aide d'un hérisson et d'un jeu de canne.

Le ramonage chimique est formellement interdit.

L'action mécanique dure permettra d'éliminer l'intégralité des suies et calcin présents sur les parois du conduit.

Le titulaire devra assurer l'évacuation de ces résidus par aspiration au pied du conduit.

Il aura à charge de mettre en place les moyens d'accès en façade et sur la toiture pour accéder au conduit et les équipements de protection individuelle pour travailler en sécurité.

Les moyens d'aspiration sont à fournir par le titulaire. Toute utilisation de matériel des locataires est proscrite.

**L'entreprise est soumise à une obligation de résultat durant toute la durée du contrat.**

## 3. PRISE DE RENDEZ-VOUS

L'entreprise aura à charge de programmer les rendez-vous avec le locataire. Le maître d'ouvrage transmettra deux fois par an la liste actualisée des locataires avec les numéros de téléphone et adresse mail.

L'entreprise devra contacter le locataire par les moyens de son choix. En cas d'impossibilité de contacter le locataire, le titulaire devra informer le maître d'ouvrage qui transmettra au locataire un courrier en recommandé.

En cas de rendez-vous non honoré par le locataire, le titulaire devra laisser sur place un avis de passage mentionnant le nom de l'entreprise, le numéro de téléphone, adresse mail et invitant le locataire à le contacter sous 15 jours. En cas d'absence de prise de rendez-vous, le titulaire informera l'organisme.

Les ramonages devront être effectués entre le 1<sup>er</sup> Juin et le 1<sup>er</sup> septembre.

## 4. COMPTE-RENDU D'INTERVENTION

Après son intervention, l'entreprise devra faire signer un bon d'intervention au locataire.

Un modèle de bon d'intervention est donné en annexe 2. (certificat de ramonage)

L'entreprise devra par ailleurs indiqué sur ce quitus toute anomalie qu'il aura détecté lors de sa visite.

En cas de danger grave et immédiat, il devra informer l'organisme par mail et par téléphone.

Un tableau récapitulatif des interventions dûment complété sera transmis avec l'ensemble des bons d'intervention. Celui-ci devra nous parvenir avec la dernière facture de l'année.

## 5. CERTIFICATION QUALIBAIL – ENGAGEMENT DU TITULAIRE

L'Organisme est engagé dans le processus de certification Qualibail, axé sur la qualité de service. A ce titre, les prestataires sélectionnés par l'Organisme devront être en mesure de respecter les exigences suivantes :

- Le personnel qui intervient dans les logements devra être identifiable soit par une carte professionnelle, un badge, la tenue, une attestation de l'Organisme. Dans le cas d'une commande, il devra être en mesure de présenter le bon de commande émis par l'Organisme.
- Le personnel doit laisser le chantier, la zone d'intervention, le logement dans un bon état de propreté.
- Le titulaire devra transmettre mensuellement un fichier Excel répertoriant la liste des interventions. Le détail des informations communiquées sera établi avec l'Organisme. A minima, les informations suivantes devront être renseignées :

Nom du locataire – Adresse – Date de réclamation – Date du rendez-vous – Nature de l'intervention – Détail de l'intervention – Date de fin.

- L'accès à un système informatique type Extranet ne sera pas suffisant si l'organisme ne peut extraire des données sous format Excel.
- Les rendez-vous pris par le titulaire ne pourront être annulé le jour même (sauf en cas de force majeure). En cas de retard au rendez-vous supérieur à 15 minutes à l'heure convenue ou au créneau défini, le titulaire devra rappeler le locataire pour l'informer.
- Une réunion annuelle relative à l'évaluation de la qualité de service, la gestion des réclamations sera réalisée. De son côté, l'Organisme mettra en œuvre un dispositif permettant de formaliser le contrôle des prestations réalisées et de réaliser des enquêtes de satisfaction après de nos locataires.

Fait à : .....

Le : .....

Fait à Vesoul,

Le : .....

Signature, cachet de l'entrepreneur

Pour la personne responsable des marchés  
Olivier ROSAT,  
Directeur Général Adjoint