



SYSTÈME DE  
MANAGEMENT

## Charte

# Charte concernant les interventions des techniciens de Dalkia France sur des sites sensibles

Cette charte définit les principes généraux à appliquer en vue de la préservation de l'intégrité physique et mentale des collaborateurs Dalkia France lors de leurs interventions sur des sites sensibles.

## → LE CONTEXTE

Sites ou environnements sensibles*	Situations de travail concernées	Identification des dangers
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Sites en quartier identifié sensible (Exemples : école, piscine, gymnase, centres commerciaux, foyers, cités HLM...)</li><li>■ Environnements hostiles (Exemples : attroupement anormal,...)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Heures et jours ouvrés :<ul style="list-style-type: none"><li>• Interventions programmées</li><li>• Interventions de dépannage</li></ul></li><li>■ Astreinte</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Attroupements</li><li>■ Menaces verbales</li><li>■ Occupation des locaux ou de leurs accès</li></ul>

\* La liste des sites sera du ressort de chaque Établissement qui devra la mettre à jour régulièrement.

## → DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Conformément aux règles du Code du Travail, il est préconisé la mise en œuvre des dispositions générales suivantes :

- Les interventions doivent être programmées pour être réalisées le matin.
- Le collaborateur ne doit pas intervenir s'il se sent menacé.
- Le collaborateur doit avertir immédiatement son responsable hiérarchique ou l'astreinte d'encadrement pour que la situation considérée soit prise en compte.
- Quelle que soit la situation de danger rencontrée, le collaborateur reste seul juge, quant à sa sécurité, de la conduite à tenir et d'exercer son droit de retrait.

## → DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES

Les établissements peuvent compléter les dispositions générales par des dispositions spécifiques, sans que ces dernières puissent déroger dans un sens moins favorable aux dispositions générales.

## → RELATION AVEC LE CLIENT

Afin de préserver la relation avec le client, il appartient à l'interlocuteur concerné d'informer son client de tout incident et d'étudier conjointement avec lui toutes les dispositions complémentaires pouvant être mises en œuvre pour limiter voire neutraliser les situations de danger rencontrées.

Ces dispositions complémentaires devront être formalisées contractuellement.

## → ASSISTANCE AU SALARIÉ

Si, malgré la bonne application de ce dispositif de prévention, un salarié est toutefois amené à être victime d'une agression ou de violences, il lui sera accordé selon son besoin :

- une aide psychologique en liaison avec la médecine du travail et les organismes spécialisés,
- une aide juridique et morale à la charge de l'entreprise.

L'ensemble de ces dispositions a recueilli l'avis des différents représentants des CHSCT d'Établissement et du CCE.

Paris, le 16 mars 2005

pour le CCE,  
le Secrétaire  
Serge CANEL

pour Dalkia France,  
le Président  
Olivier BARBAROUX