



CHARTE QUALITÉ & CONFIANCE

LA DAME DE FER — EXPERTISE & CONSEIL

La Dame de Fer Expertise & Conseil exige de chacun de ses prestataires la signature de la présente charte préalablement à toute collaboration. Ce document définit les standards d'exigence appliqués à l'ensemble des intervenants du réseau, qu'ils soient établis en France ou à l'étranger.

■ PRÉAMBULE

La Dame de Fer Expertise & Conseil est un cabinet indépendant spécialisé en ferronnerie d'art et métallerie sur-mesure. Son réseau de prestataires est restreint et rigoureusement sélectionné sur critères de compétence, d'assurances valides, de références vérifiables, de respect des délais et d'adhésion aux valeurs de la présente charte.

La présente charte est conclue pour une durée d'un (1) an à compter de sa signature, renouvelable tacitement par périodes annuelles. Elle peut être révisée avec un préavis de 30 jours. Elle est opposable dès signature et soumise au droit français, nonobstant la nationalité ou le lieu d'établissement du Prestataire.

■ ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE PARTENAIRE

1 Compétence, qualifications & personnel intervenant

Le Prestataire atteste disposer des qualifications, certifications et habilitations nécessaires à l'exercice de son activité. Il s'engage à ce que tout salarié ou sous-traitant intervenant physiquement sur les chantiers coordonnés par La Dame de Fer dispose d'une qualification au moins équivalente aux exigences de la convention collective nationale de la Métallurgie applicable à l'ouvrage concerné. Pour les interventions en hauteur, les habilitations spécifiques requises (formation travail en hauteur, R408 ou R486) sont détenues par les personnes concernées. Le Prestataire informe La Dame de Fer sans délai de toute modification de son statut, de ses qualifications ou de ses habilitations.

2 Assurances obligatoires

Le Prestataire est titulaire d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle en cours de validité couvrant l'intégralité de son activité. Il détient également une garantie décennale conforme aux articles 1792 et suivants du Code civil pour tout ouvrage que La Dame de Fer qualifie comme relevant de cette garantie — cette qualification appartenant exclusivement à La Dame de Fer et ne pouvant être contestée par le Prestataire. Il transmet les attestations correspondantes avant toute première intervention et en cas de renouvellement annuel, sans attendre de demande de La Dame de Fer.

3 **Obligations sociales & lutte contre le travail dissimulé — Prestataire établi en France**

Le Prestataire établi en France garantit être en règle avec l'ensemble de ses obligations légales, fiscales et sociales. Il s'engage à remettre à La Dame de Fer, avant toute première intervention et renouvellement tous les six (6) mois jusqu'à la fin de la relation, les documents suivants, sous peine de suspension immédiate et sans recours : (1) un extrait Kbis ou inscription au Répertoire des Métiers de moins de six (6) mois ; (2) une attestation de vigilance URSSAF en cours de validité (moins de 6 mois) — La Dame de Fer se réserve le droit d'en vérifier l'authenticité directement auprès de l'organisme émetteur ; (3) une attestation sur l'honneur de non-emploi de salariés étrangers hors EEE, ou, le cas échéant, la liste nominative des salariés étrangers hors EEE avec copies de leurs titres de travail valides. Tout manquement à cette obligation engage la responsabilité exclusive du Prestataire pour toute conséquence financière, fiscale ou pénale qui en résulterait, et donne à La Dame de Fer le droit de résilier la relation sans préavis ni indemnité.

4 **Obligations spécifiques — Prestataire établi hors de France (travailleurs détachés)**

Le Prestataire étranger détachant des salariés en France garantit respecter l'intégralité du droit français applicable au détachement. Il s'engage, sous peine de résiliation immédiate et de prise en charge de tous frais et sanctions en résultant, à : (1) effectuer la déclaration préalable de détachement via le téléservice SIPSI avant toute intervention et transmettre l'accusé de réception à La Dame de Fer préalablement au démarrage ; (2) désigner un représentant légal sur le territoire français joignable en permanence pendant la durée de la prestation ; (3) garantir que ses salariés détachés bénéficient d'une rémunération au moins égale au SMIC français en vigueur et des conditions de travail, de durée et de sécurité conformes au droit français — nonobstant les règles en vigueur dans son pays d'origine ; (4) fournir avant intervention les documents équivalents exigés par l'article D8222-7 du Code du travail. En cas de non-réception de l'accusé SIPSI, La Dame de Fer est autorisée à effectuer la déclaration subsidiaire, dont tous les frais administratifs et sanctions éventuelles seront intégralement refacturés au Prestataire défaillant, sans qu'il puisse s'y opposer.

5 **Carte d'identification professionnelle BTP**

Le Prestataire s'engage à ce que l'ensemble des salariés et travailleurs détachés qu'il emploie sur les chantiers soient titulaires de la carte d'identification professionnelle du BTP (CIP), conformément à la loi du 6 août 2015 et au décret du 19 décembre 2016. Cette obligation s'applique à tout salarié ou travailleur détaché, quelle que soit la nationalité de l'employeur. Le Prestataire communique les numéros de cartes sur demande.

6 **Respect strict du cahier des charges**

Le Prestataire s'engage à exécuter les ouvrages conformément au cahier des charges transmis par La Dame de Fer — plans cotés, matériaux, sections, finitions, références couleur et RAL, dimensions — sans s'en écarter sans accord formalisé par courriel ou avenant signé entre les parties. Toute contrainte technique identifiée est signalée avant fabrication. Un manquement engage la responsabilité exclusive du Prestataire pour les reprises. Tout défaut d'exécution constaté à la réception est repris dans un délai maximum de 15 jours ouvrés pour les défauts non bloquants, et de 48 heures pour les défauts bloquant la réception ou la pose — le tout sans surcoût pour La Dame de Fer.

7 **Délais & réactivité**

Le Prestataire s'engage sur des délais réputés fermes dès acceptation de la commande. En cas d'aléa susceptible d'impacter le planning, il informe La Dame de Fer dans les 24 heures avec une estimation révisée. Une information tardive ayant causé un préjudice commercial engage sa responsabilité. Ce délai de 24 heures s'applique quelle que soit la localisation géographique du Prestataire, y compris pour les prestataires étrangers.

8 **Visite de réception atelier obligatoire**

Avant toute application de finition, traitement de surface ou patine, le Prestataire organise une visite contradictoire en atelier. Aucun ouvrage n'est livré, posé ou expédié sans validation par courriel ou document signé de La Dame de Fer. Cette étape conditionne le déclenchement de l'acompte intermédiaire. Les reprises en cas de non-conformité sont réalisées aux frais du Prestataire, y compris les éventuels frais de transport international le cas échéant.

9 Qualité d'exécution & règles de l'art

Les travaux sont exécutés dans le strict respect des règles de l'art, des DTU applicables et des normes en vigueur (NF P01-012, DTU 37.1 et tout référentiel spécifique). Le Prestataire étranger s'engage à exécuter les ouvrages selon les standards français et européens, nonobstant les normes de son pays d'origine. Il garantit la qualité de ses soudures, assemblages, traitements de surface et fixations.

10 Sécurité sur chantier

Le Prestataire respecte l'ensemble des règles de sécurité lors de ses interventions : port des EPI obligatoires, balisage et protection des zones de travail, respect des règlements de copropriété et consignes d'accès. Ces obligations s'appliquent sans exception aux prestataires étrangers, qui ne peuvent opposer des pratiques ou standards différents en vigueur dans leur pays d'origine. Tout accident, incident ou dommage causé à un tiers est signalé immédiatement à La Dame de Fer et traité dans le cadre des assurances du Prestataire.

11 Propreté & gestion des déchets

Le Prestataire restitue le site dans un état de propreté irréprochable. Les déchets de fabrication et de pose sont évacués par ses soins conformément à la réglementation française en vigueur, notamment les obligations de la filière REP Bâtiment (décret n°2021-950) et la réglementation DEEE applicable. Aucun résidu n'est laissé dans les parties communes, chez le client ou sur la voie publique. Le non-respect constitue un manquement grave.

12 Confidentialité & protection des informations

Le Prestataire s'engage à ne divulguer à aucun tiers les informations relatives aux projets, clients, prix, cahiers des charges et données techniques qui lui sont confiés. Cette obligation s'applique pendant toute la durée de la relation et perdure pendant cinq (5) ans à compter de la date de réception du dernier ouvrage ou, à défaut, de la date de la dernière facture émise, quelle qu'en soit la cause. Dans les 30 jours suivant la fin de la relation, le Prestataire restitue ou détruit tous documents confidentiels en sa possession et fournit une attestation de destruction sur demande. Cette obligation s'impose au Prestataire étranger selon le droit français, indépendamment du droit applicable dans son pays d'origine.

13 Protection des données personnelles (RGPD)

Le Prestataire reconnaît accéder, dans le cadre de sa mission, à des données personnelles (noms et coordonnées de clients, adresses de chantiers, accès aux logements). Il s'engage à traiter ces données exclusivement pour les besoins de l'exécution de la mission, conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés. Il ne les conserve pas au-delà du strict nécessaire et les détruit à l'issue de la mission. Toute violation de données est signalée à La Dame de Fer dans les 72 heures. Le Prestataire étranger est soumis aux mêmes obligations dès lors qu'il traite des données de ressortissants ou de résidents européens.

14 Exclusivité de la relation commerciale avec le client final

Le Prestataire s'interdit tout contact commercial direct avec le client final de La Dame de Fer, pendant la mission et pendant deux (2) ans à compter de la date de réception de l'ouvrage ou, à défaut, de la date de la dernière facture émise dans le cadre du projet. Cette interdiction couvre toute démarche directe ou indirecte, quelle qu'en soit la forme. Elle s'applique dans le monde entier, y compris depuis l'étranger via des canaux numériques.

15 Comportement professionnel & représentation de l'image

Sur chantier et dans tout contact avec le client final, le Prestataire adopte un comportement cohérent avec le positionnement haut de gamme du cabinet. Il n'émet aucun avis sur le tarif ou les choix du cabinet en présence du client. Le Prestataire étranger désigne impérativement un interlocuteur maîtrisant le français pour les contacts chantier.

16 Interdiction de sous-traitance en cascade

Le Prestataire s'interdit de confier tout ou partie des ouvrages à un tiers sans accord formalisé par courriel ou avenant signé de La Dame de Fer. En cas d'autorisation accordée, il demeure seul responsable et garantit que le tiers dispose de qualifications et assurances équivalentes. Pour les prestataires étrangers, toute sous-traitance à une entité établie hors de France est soumise aux mêmes obligations de vigilance et de déclaration SIPSi que le Prestataire lui-même, sous sa responsabilité.

17 Propriété intellectuelle — Plans & documents

L'ensemble des plans, cahiers des charges, relevés et documents transmis par La Dame de Fer demeurent sa propriété intellectuelle exclusive. Le Prestataire ne peut les utiliser à d'autres fins que l'exécution du projet confié. Dans les 30 jours suivant la fin de la relation, tous documents sont restitués ou détruits sur première demande, le Prestataire fournissant une attestation de destruction sur simple demande.

18 Droit à l'image des réalisations

Les ouvrages réalisés peuvent être photographiés et publiés par La Dame de Fer sans rémunération du Prestataire. Toute publication du Prestataire est soumise à accord écrit préalable et doit mentionner : « Projet coordonné par La Dame de Fer Expertise & Conseil ». Le Prestataire ne peut en aucun cas revendiquer la maîtrise d'œuvre ou la prescription du projet dans ses communications, dans quelque pays que ce soit.

19 Non-sollicitation post-mission

Pendant deux (2) ans à compter de la date de réception de l'ouvrage ou, à défaut, de la date de la dernière facture émise dans le cadre du projet, le Prestataire s'interdit de solliciter les clients de La Dame de Fer avec lesquels il a été en contact. Cette interdiction est mondiale et couvre toute démarche directe ou indirecte.

20 Amélioration continue

Le Prestataire s'engage dans une démarche d'amélioration continue. Il accepte les retours d'expérience formulés par La Dame de Fer et signale tout point d'amélioration identifié. Un bilan annuel peut être organisé à l'initiative de l'une ou l'autre des parties. Pour les prestataires étrangers, ce bilan peut se tenir en visioconférence.

■ ENGAGEMENTS DE LA DAME DE FER EXPERTISE & CONSEIL

1 Brief technique complet & validé

La Dame de Fer transmet au Prestataire un cahier des charges précis avant tout lancement en fabrication : plans cotés, matériaux, finitions, références couleur, photos de contexte, accès chantier, contraintes spécifiques. Aucune mise en fabrication n'est lancée sans brief validé et accepté par les deux parties. Pour les prestataires étrangers, ce brief est transmis dans une langue convenue entre les parties.

2 Paiement dans les délais convenus

Les acomptes sont versés aux échéances définies dans le bon de commande, sans retard injustifié. La Dame de Fer ne conditionne pas le paiement à des éléments non prévus. En cas de litige sur un point précis, la partie incontestée est réglée sans délai. Pour les prestataires étrangers, les modalités de paiement (devise, virement international SWIFT, délai de valeur) sont précisées dans chaque bon de commande.

3 Accès chantier & coordination garantis

La Dame de Fer organise et confirme les accès au chantier avant chaque intervention : coordonnées du contact sur place, codes d'accès, disponibilité de l'espace de travail. Tout empêchement d'accès non signalé 48 heures à l'avance donne lieu à compensation des frais de déplacement engagés, y compris les frais de déplacement international.

4 Information en cas d'annulation ou de report

En cas d'annulation ou de report significatif, La Dame de Fer informe le Prestataire au plus tard 5 jours ouvrés avant la date prévue d'intervention. Les frais déjà engagés et justifiés, y compris frais de transport international et hébergement le cas échéant, sont remboursés sans délai.

5 Réponse aux devis dans un délai défini

La Dame de Fer répond à tout devis soumis par un Prestataire partenaire dans un délai maximum de 10 jours ouvrés. En cas de non-retenu, elle communique un motif succinct.

6 Respect du savoir-faire

La Dame de Fer prescrit des ouvrages techniquement réalisables et consulte le Prestataire en amont sur toute complexité identifiée. Elle ne lui impose pas de solution contraire aux règles de l'art sans accord explicite.

7 Loyauté & partenariat durable

La Dame de Fer construit des relations stables avec ses prestataires référencés et les informe de tout changement susceptible d'affecter la relation commerciale. Elle s'engage à consulter ses prestataires référencés avant tout appel à un nouveau prestataire sur le même type d'ouvrage, sauf indisponibilité dûment constatée ou manquement caractérisé du partenaire référencé. Cette priorité de consultation ne constitue pas une exclusivité et n'interdit pas à La Dame de Fer de mettre en concurrence ses partenaires.

8 Valorisation & référencement

La Dame de Fer valorise le travail de ses partenaires sur ses supports de communication, avec leur accord. Elle peut les référencer nommément comme partenaires sur son site et ses réseaux sociaux, avec leur accord exprès.

■ MANQUEMENTS, SUSPENSION & RÉSILIATION

Tout manquement grave ou répété — notamment en matière de travail dissimulé, de défaut de déclaration SIPSI, de qualité d'exécution, de délais, de confidentialité, de sécurité ou de contact non autorisé avec les clients — peut entraîner la suspension immédiate du Prestataire du réseau, sans préavis et sans préjudice de tout recours en réparation. En cas de suspension ou de résiliation, le Prestataire reste tenu d'assurer, à ses frais, la passation complète et ordonnée des projets en cours à un intervenant désigné par La Dame de Fer, y compris la transmission de tous plans, documents techniques et éléments d'ouvrage déjà réalisés. Tout refus de coopérer à cette passation constitue une faute supplémentaire engageant sa responsabilité.

Hors faute grave, la résiliation est notifiée par écrit avec un préavis de 30 jours. Les projets en cours sont menés à leur terme dans les conditions initiales. Les obligations de confidentialité, de RGPD et de non-sollicitation survivent à la résiliation pour les durées prévues.

En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable préalablement à toute action judiciaire. À défaut, compétence exclusive des tribunaux de Paris (France), droit français applicable, y compris pour les prestataires étrangers.

Chaque prestataire du réseau La Dame de Fer a signé la présente charte préalablement à toute intervention. La version signée est disponible sur demande.