



## LES LAVEURS DE VITRES OPALI

Les laveurs de vitres OPALI sont des professionnels utilisant des techniques et des matériels spécifiques à ce métier. Ils savent s'adapter à toutes situations pour apporter un service de qualité. Ils respectent la charte OPALI.

### Charte OPALI

- **La ponctualité est primordiale**

En cas de retard, le laveur doit toujours prévenir le client par téléphone.

- **Porter des surchaussures**

Lorsque le laveur rentre chez un client, il doit porter, en intérieur, des surchaussures tout au long de l'intervention.

- **Point à faire avec le client au début de l'intervention**

Afin d'éviter tout malentendu, le laveur doit s'assurer auprès du client que la prestation demandée correspond bien à ce qui est prévu sur sa fiche d'intervention. Dans le cas contraire, il doit contacter le siège pour résoudre la situation.

- **Sécurité du laveur de vitres**

Le laveur doit ne prendre aucun risque pouvant nuire à la sécurité, ni vis-à-vis de lui-même, ni vis-à-vis du client ou de ses biens personnels. Le client aura été préalablement avisé des prestations dangereuses pour lesquelles nous n'intervenons pas. Par ailleurs, il aura déplacé lui-même ses objets personnels précieux.

- **Demander si le client souhaite que l'on intervienne en priorité dans certaines pièces**

Exemple de priorité : La chambre d'enfant avant que celui-ci aille faire sa sieste ; Cuisine et salle à manger lorsqu'on approche du repas ; ou autre.

- **Protéger les sols**

Aux endroits d'intervention, positionner sur le sol, des protections adaptés (rouleaux de moquette, draps, bâche, etc).

- **Ne pas disperser ses affaires dans tout le domicile du client**
- **Il est strictement interdit de fumer chez les clients même dans leur jardin**
- **Protéger la pointe des échelles pour éviter de salir les murs**
- **A la fin de la prestation, s'assurer que les lieux sont propres, tels qu'ils étaient en arrivant**
- **Point à faire avec le client à la fin de l'intervention pour valider que la prestation correspond bien à ce qu'il attendait**