

Version mise à jour pour le référentiel QUALIBAIL version 3.

CHARTE QUALIPREST



Charte Qualiprest (Version 4) - Nom et adresse de l'entreprise signataire

.....

.....

.....

.....

Sodineuf Habitat Normand	Logiseine	Le foyer Stéphanaïis	Le foyer du toit familial
Saint Aubin sur Scie BP 17 76201 Dieppe Cedex	1, Place des coquets BP 168 76135 Mont Saint Aignan Cedex	42 bis, avenue Ambroise Croizat BP 20 76801 Saint Etienne du Rouvray Cedex	19, Rue Jean Richard Bloch BP 27 76301 Sotteville Les Rouen cedex
			
Certification Décembre 2003	Certification Juin 2004	Certification Décembre 2007	Certification Décembre 2008

Seine Habitat	Quevilly Habitat	Logéal Immobilière
20, Rue François Mitterrand 76 140 Petit Quevilly	93 Avenue des Provinces 76120 Le Grand Quevilly	5 Rue saint Pierre BP 158 76194 Yvetot Cedex
		
Certification Avril 2012	Certification Avril 2012	Certification Octobre 2002

Ces sept bailleurs sont propriétaires d'un parc immobilier de près de **46 000 logements** répartis sur les Départements de Seine-Maritime et de l'Eure. Ils assurent l'amélioration de ce parc immobilier et une production de plus de **1900 logements neufs (2015 & 2016)**.

L'entretien de ce patrimoine et l'ensemble des interventions (dépannages, petites réparations, mises en état, améliorations et réhabilitations) représentent plusieurs dizaines de millions d'euros d'investissements par an.

	Année de création	Nombre de logements gérés au 31/12/2016	Nombre de collaborateurs	Logements mis en service 2015 et 2016
Sodineuf Habitat Normand	1900	8 882	145	394

Logiseine	1929	8 040	145	531
Le Foyer Stéphanois	1928	4 300	86	121
Le Foyer du Toit Familial	1970	1 255	30	159
Seine Habitat	1931	2 500	47	103
Logéal Immobilière	1922	10 600	154	395
Quevilly habitat	1924	10 205	220	203

Les sept bailleurs seront désignés dans le présent document sous le vocable « LES BAILLEURS » (pour les sept collectivement) ou « LE BAILLEUR » (pour désigner l'un d'entre eux indistinctement).

2. QU'EST-CE QUE LE REFERENTIEL D'ENGAGEMENTS DE SERVICE QUALIBAIL ?

Le référentiel d'engagements de service QUALIBAIL a été élaboré par trois de ces sept bailleurs :

- Sodineuf habitat normand,
- Logiseine,
- Logéal immobilière (ex Seine-Manche immobilière)

et l'association DELPHIS.

Souvent appelé simplement « QUALIBAIL » ce référentiel décrit des services que les Bailleurs souhaitent garantir à leurs clients tels que : service d'appel d'astreinte, prise en compte des réclamations, délais d'intervention, propreté de la résidence, sécurité du logement lors de sa mise en location etc.

Ce référentiel révisé pour la seconde fois en 2017 (passage à la version 3), est entré en vigueur au 1^{er} mai 2017. Au total ce sont 28 sous-engagements, regroupés dans 6 engagements principaux :

1. Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement
2. Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité
3. Assurer le bon déroulement de votre location
4. Traiter vos demandes d'intervention technique
5. Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence
6. Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

Ce Référentiel qui établit un standard élevé de service pour les locataires a fait l'objet au moment de sa conception, d'une reconnaissance nationale le 28 mars 2017 par une Commission de validation composée :

- d'AFNOR Certification
- des représentants des associations nationales de locataires,
- d'un représentant de la fédération des Entreprises Sociales pour l'Habitat
- de l'association et des bailleurs et à l'initiative du référentiel

3. LA CERTIFICATION QUALIBAIL DES BAILLEURS

Pour un bailleur social, l'adhésion à la démarche QUALIBAIL est volontaire ; tout organisme de logement social peut s'y soumettre et en faire bénéficier ses clients.

Pour ce faire, l'organisme qui adopte le Référentiel d'engagements de service QUALIBAIL, doit préparer la mise en place de son organisation puis passer un audit de Certification ; l'Auditeur indépendant, mandaté par AFNOR Certification vérifie annuellement que les Engagements de service du référentiel sont respectés.

Le non respect par l'organisme des engagements de service peut aboutir à la perte de la Certification délivrée par l'AFNOR.

Par ailleurs les collaborateurs des organismes certifiés sont régulièrement informés et formés aux engagements inscrits dans le **Référentiel**, à leur importance et à la nécessité de les respecter aux fins d'obtention puis du maintien du certificat.

Sur plus de six cent bailleurs sociaux, près de cinquante organismes sont aujourd'hui certifiés QUALIBAIL, dont les sept signataires de la présente Charte, en Haute-Normandie.

4. POURQUOI LES PRESTATAIRES DOIVENT-ILS ADHERER A LA CHARTE QUALIPREST ?

4.1 La présente Charte Qualiprest constitue la déclinaison, dans la relation entre le BAILLEUR et ses PRESTATAIRES, de l'engagement de service n°5.1 prévu par QUALIBAIL et qui impose aux Bailleurs de sélectionner, d'agréer et d'évaluer leurs prestataires :

▪ **Engagement Qualibail n°5.1**

Les prestataires qui interviennent sur les résidences des bailleurs* dans le cadre de l'entretien, de la maintenance, du dépannage et de la rénovation font l'objet d'une sélection et d'un agrément.

La sélection des prestataires s'effectue dans le cadre des textes réglementaires et des règles propres au bailleurs.

Les prestataires sélectionnés constituent et maintiennent à jour un agrément comprenant :

- la charte QUALIPREST contenant les exigences du référentiel Qualibail imposées au prestataire en rapport avec son activité ;
- Le dossier administratif (assurances, Kbis etc).

Chaque prestataire est évalué annuellement par chaque bailleur (cf 6.5).

4.2 Par ailleurs, les PRESTATAIRES participent directement à la réalisation de six engagements de service QUALIBAIL destinés à donner satisfaction à nos clients

▪ **Engagement Qualibail n°4.1 → exigence de réactivité et d'information**

Les demandes d'intervention technique* des locataires reçues durant les périodes où les bureaux du bailleur sont ouverts, sont prises en compte :

- sans délai, si la sécurité du locataire ou celle de ses biens est en cause,
- sous 3 jours en cas d'anomalies graves*,
- sous 10 jours pour les anomalies courantes*,
- et dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien*.

Le bailleur ou son entreprise informent le locataire du traitement apporté à sa demande d'intervention technique.

▪ **Engagement Qualibail n°4.2 → exigence de ponctualité lors des rendez-vous**

Les rendez-vous des équipes des entreprises relatifs aux DIT* des locataires sont convenus avec celui-ci, ils ne peuvent être annulés le jour même (sauf cas de force majeure*) et le locataire doit être prévenu en cas de retard supérieur à 15 minutes à l'heure convenue ou au créneau défini.

▪ **Engagement Qualibail n°4.3 → exigence de disponibilité pour nos clients**

Le bailleur communique au locataire le numéro d'appel du service d'urgence technique permettant à celui-ci de le joindre quand ses bureaux sont fermés. Le service d'urgence technique prend en charge les appels concernant :

- les problèmes techniques touchant à la sécurité des biens et des personnes,
- les problèmes rencontrés sur le chauffage, les ascenseurs, les portes automatiques de garage et les canalisations (problèmes d'écoulement : engorgement, refoulement).

- **Engagement Qualibail n°5.2 → exigence d'identification sur les chantiers**

Les personnels des entreprises qui interviennent dans les logements des locataires sont identifiables, soit par leur carte professionnelle, leur badge, une attestation, un bon d'intervention, leur tenue...

- **Engagement Qualibail n°5.3 → exigence de propreté des chantiers**

Les personnels des entreprises laissent leurs chantiers propres quand elles réalisent des travaux dans les logements des locataires et dans les résidences*.

- **Engagement Qualibail n°5.6 → exigence de communication et de parfait achèvement des chantiers**

Lorsque des travaux programmés par le bailleur doivent être réalisés, au plus tard 8 jours avant leur démarrage, le bailleur s'engage à communiquer à ses locataires:

- la date de démarrage et l'emplacement du chantier,
- la nature et la durée des travaux,
- le nom des entreprises intervenantes,
- le nom du responsable,
- les coordonnées de l'interlocuteur.

Le bailleur s'engage également à contrôler la bonne réalisation de ces travaux programmés. En cas de réserve à la réception, il s'oblige à déclencher une action correctrice.

5. LES OBLIGATIONS QUALITE DES PRESTATAIRES ADHERANT A LA CHARTE QUALIPREST

Globalement, les PRESTATAIRES qui adhèrent à la Charte QUALIPREST s'inscrivent volontairement dans un partenariat avec les BAILLEURS. Ils acceptent de ce fait le principe d'une évaluation régulière et son corollaire, la mise en place d'une démarche d'amélioration constante.

Plus précisément l'adhésion à la Charte QUALIPREST implique que LE PRESTATAIRE s'engage à participer, par les moyens et méthodes qu'il met en œuvre, à l'amélioration de la qualité du service rendu aux locataires.

Les BAILLEURS ont identifié un certain nombre d'exigences préalables que le PRESTATAIRE signataire de la Charte s'engage à respecter :

5.1. La prise de Rendez-vous

En signant la présente Charte, le PRESTATAIRE s'engage à respecter ces engagements du **référentiel QUALIBAIL**, en particulier le respect des délais et des rendez-vous avec les clients ou collaborateurs des BAILLEURS.

Lorsqu'une prestation doit être réalisée chez le locataire, dès réception de la commande de travaux (par téléphone, fax, par courriel, etc....), le PRESTATAIRE prend rendez-vous, dans les plus brefs délais et en accord avec le locataire.

Nota : En cas de travaux à réaliser en urgence, le PRESTATAIRE prévient immédiatement le BAILLEUR (siège, agences, antennes, service de maintenance) de l'exécution des travaux.

5.2. Respect des rendez vous

Dans l'esprit de **QUALIBAIL (Engagement de service n°4.2)**, il est demandé aux PRESTATAIRES de ne jamais annuler l'intervention le jour même (sauf cas d'impondérable), le locataire devant être joint au plus tard la veille pour fixer un nouveau rendez-vous. Il est également exigé que le locataire soit informé systématiquement en cas de retard de plus de 15 minutes.

5.3. Exécution des travaux

Les travaux doivent être réalisés en toute autonomie par le PRESTATAIRE, sans prêt de matériel (par les locataires ou par LES BAILLEURS) sauf eau et électricité. Il devra prendre toute disposition pour assurer la sécurité du locataire et la protection de ses biens pendant la durée des travaux et devra remettre le logement en état, notamment nettoyage du chantier, après intervention.

Le PRESTATAIRE titulaire d'un contrat de maintenance ou d'un bon de commande fait signer un quitus ou bon d'attachement au locataire et le remettra au BAILLEUR concerné, ce document atteste de la réalisation de la prestation. Selon le BAILLEUR l'analyse des interventions se fait soit sur la base de ce document soit sur la base d'enquête de satisfaction ou de PV de réception.

Il est rappelé que les délais d'intervention (date butoir d'intervention imposée par LES BAILLEURS) doivent être respectés.

Le PRESTATAIRE doit impérativement convenir avec le BAILLEUR de la date de démarrage de son chantier ; en effet les BAILLEURS certifiés QUALIBAIL s'engagent à informer 8 jours avant leurs locataires d'un chantier planifié sur leur résidence (**QUALIBAIL - Engagement de service n°5**).

En cas de difficulté par rapport au libellé de la commande, aux prestations demandées, ou à leur exécution, le PRESTATAIRE s'engage à prendre contact dans les plus brefs délais avec le BAILLEUR.

5.4. Qualité des travaux

En dehors des pièces spécifiques, le PRESTATAIRE doit posséder le stock de pièces courantes suffisant pour l'exécution des commandes des BAILLEURS.

Par ailleurs, il s'assure que son intervention a permis de résoudre le problème technique posé.

5.5. Les salariés du PRESTATAIRE

Le PRESTATAIRE doit s'assurer du maintien des compétences professionnelles de son personnel au regard des qualifications professionnelles dont il est titulaire et veiller à la bonne information des salariés intervenant sur le parc, en veillant à leur indiquer qu'ils sont évalués chaque année.

A ce titre, le chef d'entreprise veille à diffuser auprès de son personnel la plaquette Qualiprest intitulée « **Prestataires : Quels engagements respecter ?** » mise à disposition sur simple demande.

Le PRESTATAIRE doit veiller à ce que ses équipes soient clairement **identifiables** pour les clients du BAILLEUR lors des interventions dans les logements :

- Port de vêtements logotés ou de badges
- Présentation systématique aux clients du BAILLEUR de leur carte professionnelle ou du bon d'intervention délivré par le BAILLEUR

La tenue, le **comportement et la qualité relationnelle** du PRESTATAIRE envers les locataires étant primordiale, le salarié du prestataire devra se présenter en tenue adéquate, informer le locataire de l'objet de sa venue et rester courtois en toute circonstance.

Enfin les collaborateurs du PRESTATAIRE doivent veiller à la fin de chaque intervention, ou en fin de journée si l'intervention est étalée sur plusieurs jours, à **laisser un chantier propre** c'est-à-dire sans poussières, salissures, déchets liés au chantier etc. L'état de propreté consiste à permettre un usage normal des lieux. Cette obligation concerne à la fois les chantiers dans les logements et dans les résidences elles-mêmes (halls, circulations, extérieurs, parkings etc).

5.6. Les devis

En cas de travaux dont l'importance financière ou la technicité n'aurait été précisées, par le BAILLEUR dans sa commande, le PRESTATAIRE devra en informer sans délai le BAILLEUR afin d'obtenir l'accord préalable ou non pour l'exécution de prestations complémentaires.



5.7. Collaboration avec les services des BAILLEURS

L'évaluation du PRESTATAIRE (voir ci-après) peut nécessiter que le PRESTATAIRE transmette régulièrement aux BAILLEURS des éléments d'information tels que, par exemple :

- Liste des logements dépannés ou visités,
- Bons de visite, quitus,
- Etat d'avancement des travaux ou du plan d'entretien etc.

En signant la présente Charte, le PRESTATAIRE accepte de fournir régulièrement et dans des délais raisonnables les informations utiles à son évaluation ; l'absence de transmission de ces éléments pourra entraîner le retrait de l'agrément.

5.8. La facturation

Le PRESTATAIRE fera parvenir sa facture sous trois semaines après la réalisation des travaux, ou dans les délais propres aux contrats.

La facture devra obligatoirement mentionner :

- le n° de commande,
- la date de réalisation des travaux,
- l'adresse de l'intervention,
- le détail des travaux effectués (éventuellement sur document annexe)
- le numéro de TVA intracommunautaire.

Les délais de règlement sont propres à chaque BAILLEUR.

Pour les interventions sous contrat, la prestation fait l'objet d'une facturation et d'un règlement dont la périodicité est précisée dans le contrat.

5.9. Les périodes de fermeture

Le PRESTATAIRE communiquera ses dates de congés annuels ou de fermeture exceptionnelle au BAILLEUR, au moins un mois à l'avance afin qu'il puisse organiser dans les meilleures conditions la gestion des travaux.

Ces dispositions ne seraient contrevenir aux dispositions particulières prévues dans les contrats propres à chaque BAILLEUR (Exemple : Continuité du service, Astreinte, Sécurité,...)

6. OBLIGATIONS SOCIALES ET FISCALES DES PRESTATAIRES ADHERANT A LA CHARTE QUALIPREST

6.1 Politique sociale / Droit du travail / Réglementation en vigueur.

Pour s'engager durablement dans une politique qualité, les PRESTATAIRES s'obligent à respecter les droits de leurs salariés et à appliquer le code du travail et la réglementation en vigueur.

Ils s'engagent à lutter contre le travail clandestin. Les dispositions relatives à la sécurité et à la protection de la santé sont prises, spécialement sur les chantiers, où la responsabilité du PRESTATAIRE est engagée. Chaque PRESTATAIRE doit veiller à assurer la surveillance et à mettre en œuvre les dispositions de prévention des accidents du travail.

En phase d'exécution le PRESTATAIRE se doit impérativement d'alerter le BAILLEUR en cas d'apparition d'un nouveau risque lié aux points ci-dessous énumérés.

6.2 Amiante.

Depuis 2001 la réglementation « amiante », portant sur la protection des travailleurs, n'a eu de cesse que de se renforcer, édictant et précisant ainsi les obligations des propriétaires et des employeurs.

Dans ce cadre, chaque prestataire reçoit une information dans un format spécifique à chaque bailleur pour chaque immeuble d'habitation, regroupant les informations réglementaires nécessaires. Ces documents sont disponibles en s'adressant auprès de chaque BAILLEUR pour son patrimoine.

En complément, avant chaque intervention dans les immeubles dont le permis de construire date d'avant 1997 et selon la nature des travaux, un diagnostic amiante avant travaux sera produit. Selon le cas, l'intervention devra être réalisée en sous section 4 voir en sous section 3.

Ces interventions ne pourront être effectuées que par des entreprises qualifiées pour la sous section 3 et par des entreprises ayant respectées leur obligation de formation des personnels intervenant pour la sous section 4.

Ces qualifications et ces engagements de formation seront à fournir et mettre à jour par chaque prestataire, dans le cadre de la mise à jour de son dossier d'agrément, **déposé en ligne sur le portail www.qualiprest.com dans la rubrique « Certificats de qualification professionnelle en cours de validité ».**

6.3 Lutte contre le travail illégal

Les articles L 8211-1 et suivants du Code du Travail prohibent notamment le travail dissimulé et l'emploi d'étrangers sans titre de travail.

Conformément à la réglementation, les PRESTATAIRES fourniront les pièces, attestation et certificats exigés des candidats à un marché public. (pièces énoncées par les formulaires NOT11 et NOT12 à télécharger sur le site du ministère de l'économie et des finances) <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-notification>

Le décret n°92-515 du 12/06/1992 précise les modalités d'application de cette législation.

6.4 Sécurité et protection de la santé des personnes sur les chantiers de bâtiment et génie civil

Le PRESTATAIRE doit prendre les dispositions prévues par la réglementation en vigueur et notamment le décret N°94 1159 du 26 décembre 1994.

Chaque PRESTATAIRE, pour ce qui le concerne, est tenu de prendre toutes dispositions afin d'assurer la sécurité du chantier, l'hygiène et la sécurité des travailleurs et la sécurité publique, et de se soumettre à toutes les obligations mises à sa charge par les lois et décrets en vigueur et tous les règlements de police, de voiries ou autres.

Dans le cadre des interventions confiées par l'un des BAILLEURS non soumises à l'obligation d'un coordonnateur SPS, le PRESTATAIRE se doit impérativement de solliciter le BAILLEUR sur les dispositions qu'il entend prendre, au nom des principes généraux de prévention dans le but de combattre les risques liés à la source.

Spécialement, il doit procéder aux épreuves et vérifications réglementaires du matériel qu'il utilise sur le chantier : échafaudages, garde-corps ou filets, engins de levage, installations électriques, etc.... ou charger de ces vérifications, sous sa responsabilité, une personne ou un organisme agréé.

6.5 Responsabilité vis-à-vis des ouvriers et des tiers

Chaque PRESTATAIRE, pour ce qui le concerne, doit exercer une surveillance continue sur le chantier afin d'éviter tout accident au personnel travaillant sur ledit chantier, à quelque corps d'état qu'il soit rattaché, ainsi qu'aux personnes employées à un titre quelconque sur le chantier et à celles qui seraient étrangères à celui-ci (notamment par une signalisation et un balisage du chantier).

Chaque PRESTATAIRE est responsable des accidents ou dommages qu'une faute dans l'exécution de ses travaux ou le fait de ses agents ou ouvriers peuvent causer à toutes personnes quelconques. Il s'oblige à être constamment assuré pour ces risques

7. LE PROCESSUS DE SELECTION DES PRESTATAIRES

Les sept BAILLEURS signataires de la présente Charte ont tous le statut Entreprise Sociale pour l'Habitat, à ce titre ils sont soumis aux dispositions légales et réglementaires de passation des marchés et contrats des Sociétés Anonymes HLM.

Il est rappelé que ces textes prévoient que les BAILLEURS doivent appliquer, dans leur politique d'achat les principes de :

- liberté d'accès à la commande (publicité),
- égalité de traitement des candidats (règles d'attribution),
- transparence (procédures affichées).

En dessous des seuils réglementaires de commande de travaux ou de service, chaque bailleur a déterminé sa « procédure adaptée ».

La signature de Charte QUALIPREST **ne saurait constituer un élément de sélection des offres** et ne peut en aucun cas conduire à restreindre l'accès à la commande aux entreprises qui n'en seraient pas signataires.

Elle a pour vocation de mettre en place, avec les PRESTATAIRES déjà sélectionnées via les procédures légales, un partenariat durable avec les BAILLEURS, dont l'objectif final est la satisfaction des locataires.

Toutefois, chaque bailleur peut tenir compte, dans le cadre de ses procédures internes de dévolution des marchés et contrats, des agréments obtenus par les PRESTATAIRES candidats. A ce titre une bonification de la note globale de jugement des offres peut être mise en place par le Bailleur pour prendre en compte de l'agrément « QUALIPREST » du PRESTATAIRE candidat.

8. LE PROCESSUS D'AGREMENT DES PRESTATAIRES

Afin de simplifier la démarche d'agrément des PRESTATAIRES souhaitant s'engager dans la Charte QUALIPREST, les sept BAILLEURS ont déployé un **portail internet** : www.qualiprest.com

Ce site permet aux prestataires, via plusieurs étapes, d'obtenir la délivrance d'un **agrément administratif** valable auprès des sept BAILLEURS.

Ces étapes sont les suivantes :

- Demande d'inscription
- Renseignement du dossier administratif
- Signature de la Charte QUALIPREST
- Formation au référentiel

8.1. La demande d'inscription

Elle doit être **effectuée en ligne** auprès d'un des sept bailleurs qui sera le bailleur référent pour la gestion du dossier de l'entreprise.



Le BAILLEUR sollicité est en droit de refuser d'accepter l'inscription d'une entreprise qu'il ne connaît pas ou avec laquelle il travaille occasionnellement ; il est rappelé que la Charte QUALIPREST vise à mettre en place une relation de partenariat durable entre les BAILLEURS et les PRESTATAIRES.

8.2. Renseignement du dossier administratif

Chaque PRESTATAIRE inscrit doit télécharger en ligne :

Ses pièces obligatoires :

- Extrait KBIS ou inscription au registre des métiers,
- Attestations d'assurances Responsabilité Civile et, le cas échéant, décennale en cours de validité et couvrant les travaux pour lesquels le Prestataire intervient,
- Déclaration sur l'honneur (Modèle fourni en ligne sur le portail) relatif au respect des règles fiscales et sociales
- Relevé d'Identité Bancaire (à fournir uniquement à l'agrément initial ou en cas de changement)

Ses pièces facultatives :

- Certificats de qualification professionnelle et amiante en cours de validité
- Certifications qualité le cas échéant (Qualibat, ...)
- Jugement(s) prononcé(s) si le Prestataire est en redressement judiciaire.

Les pièces fournies sont contrôlées par le BAILLEUR référent.

Le portail effectue une relance automatique par mél des PRESTATAIRES à l'échéance de validité de ces différentes pièces.

Le BAILLEUR référent peut **suspendre un agrément** si un PRESTATAIRE ne met pas à jour ses pièces obligatoires.

8.3. Signature de la Charte QUALIPREST

Une fois le dossier administratif complété et validé, le PRESTATAIRE est invité par le portail à éditer la Charte QUALIPREST et à en adresser par courrier un exemplaire signé à son BAILLEUR référent.

L'original de la Charte sera scanné et mis en ligne par le Bailleur référent sur le portail www.qualiprest.com

8.4. Participation à une formation

Le PRESTATAIRE sera ultérieurement convié via le portail www.qualiprest.com à assister à une réunion d'information sur la Charte QUALIPREST.

Cette réunion permet aux PRESTATAIRES de découvrir:

- Les sept organismes BAILLEURS
- les engagements de services QUALIBAIL qui leur sont propres
- les critères permettant l'évaluation des prestations (voir ci-après)

Une attestation de formation à ce titre sera délivrée par l'organisme de formation tiers et est classée dans le dossier du PRESTATAIRE sur le portail www.qualiprest.com.

9. LE MAINTIEN DE L'AGREMENT

Une fois le processus d'agrément terminé, le **prestataire bénéficie d'un agrément administratif global** qu'il doit maintenir en :

- Mettant régulièrement à jour son dossier administratif sur le portail (documents obligatoires, renouvellement de la formation tous les trois ans)
- Obtenant le maintien de ses évaluations

9.1. Evaluation annuelle

Les BAILLEURS réalisent des évaluations portant sur les travaux réalisés par les PRESTATAIRES sur leur patrimoine. Ces évaluations sont formalisées lors d'une Commission d'évaluation des prestataires et son résultat est porté à la connaissance de chaque PRESTATAIRE via son compte sur le portail.

Tout PRESTATAIRE agréé fait l'objet d'une évaluation annuelle (une base de 1000 points) sauf si le nombre d'éléments à évaluer est nul ou trop faible.

9.1.1 Evaluation dans le cadre des DIT ([Annexe 1](#))

Pour les interventions dans le cadre de Demandes d'intervention technique, et comme le prévoit le **Référentiel QUALIBAIL**, l'évaluation est établie à travers une grille d'évaluation portant, au minimum, **sur 6 indicateurs** :

- A. Les délais d'interventions*,
- B. La qualité des travaux réalisés,
- C. Le respect des rendez-vous*,
- D. Le nettoyage des lieux après intervention,
- E. Les moyens matériels.
- F. Les réclamations écrites nominatives,
- G. Identification du personnel

*Critères prioritaires (voir 9.3 ci-dessous).

Pour les DIT réalisées dans le cadre d'un contrat type dépannage (assimilable au traitement d'une DIT) avec appel direct du locataire, le PRESTATAIRE s'oblige à fournir les éléments nécessaires à son évaluation sur les 6 critères prévus.

La Commission d'évaluation annuelle du BAILLEUR est amenée à statuer sur l'efficacité des moyens mis en œuvre par le PRESTATAIRE pour remonter ces éléments de preuve.

9.1.2. Evaluation annuelle au titre des contrats d'entretien et de maintenance

Par ailleurs, des évaluations complémentaires sont réalisées par chaque BAILLEUR pour ses PRESTATAIRES intervenant dans le cadre de contrats d'entretien (maintenance préventive, non assimilable à une DIT), notamment :

- Dans le cadre de contrats d'entretien en parties privatives (exemple : robinetterie, plomberie, VMC, chauffage, eau chaude sanitaire etc.)
- Dans le cadre de contrats de propreté et d'entretien des espaces verts
- Dans le cadre de contrats d'entretien et de dépannage des chaufferies collectives, des ascenseurs et des portes automatiques de garage

Les sept BAILLEURS ont développé différentes grilles et outils de mesure qui sont propres à chacun d'entre eux : sondages, quitus, enquêtes etc.

Le PRESTATAIRE a l'obligation de se soumettre à ces évaluations et de communiquer régulièrement les éléments de preuve demandés (listing de visites, quitus établis avec le client etc.)

9.2. Commission d'évaluation des PRESTATAIRES

Chaque BAILLEUR réunit annuellement une commission qui analyse les fiches de synthèse d'évaluation des prestataires. Sont conviés à cette commission l'ensemble des donneurs d'ordre du BAILLEUR. Un compte rendu de cette commission est systématiquement rédigé.

La Commission annuelle d'évaluation évalue la qualité des prestations de maintenance et attribue une note sur 1000 points.

Selon la nature des prestations réalisées par le PRESTATAIRE (travaux dans le cadre de DIT ou de contrats d'entretien et maintenance) le BAILLEUR décide ou non du maintien de l'agrément, avec selon le cas une demande de plan d'action.

Si le PRESTATAIRE intervient à la fois dans le cadre d'un contrat d'entretien et maintenance et dans le cadre de DIT, le BAILLEUR décide seul de **l'évaluation principale** à retenir en tenant compte de l'importance économique des marchés ou du volume des travaux (en DIT) confiés au prestataire.

Statut	Dossier administratif	Evaluations	Formations	Synthèse
Vos évaluations				
	Mercredi 7 Décembre 2016	Note obtenue : 775 /1000 Nombre d'interventions effectuées : 156		Fiche d'évaluation(pdf - Poids: 824 KB - nouvelle fenêtre)
	Mardi 8 Décembre 2015	Note obtenue : 825 /1000 Nombre d'interventions effectuées : 240		Fiche d'évaluation(pdf - Poids: 125 KB - nouvelle fenêtre)
	Jeudi 11 Décembre 2014	Note obtenue : 775 /1000 Nombre d'interventions effectuées : 262		Fiche d'évaluation(pdf - Poids: 3.59 MB - nouvelle fenêtre)
	Mercredi 11 Décembre 2013	Note obtenue : 700 /1000 Nombre d'interventions effectuées : 305		Fiche d'évaluation(pdf - Poids: 1.37 MB - nouvelle fenêtre)

Exemple : une entreprise qui réalise principalement des prestations d'entretien dépannage de chaudière dans le cadre d'un contrat et accessoirement des travaux de plomberie sanitaire dans le cadre des DIT sera évaluée principalement au titre de ses contrats d'entretien. Elle bénéficie d'une évaluation accessoire dans le cadre de ses DIT.

C'est l'évaluation principale qui est retenue pour déterminer le maintien de l'agrément.

Toute décision de la commission est notifiée à chaque PRESTATAIRE. Les évaluations annuelles des PRESTATAIRES sont archivées en ligne sur le portail, permettant ainsi à chaque BAILLEUR d'accéder aux évaluations délivrées par la totalité des BAILLEURS.

9.3. Renouvellement de l'agrément

Le maintien ou la perte de l'agrément est propre à chaque BAILLEUR. En effet un BAILLEUR peut avoir rencontré des difficultés sur un chantier, un contrat ou avec une équipe du PRESTATAIRE, ce qui ne doit pas conduire le PRESTATAIRE à perdre son agrément auprès de la totalité des BAILLEURS.

Le PRESTATAIRE obtenant une **note globale supérieure ou égale à 500 et n'ayant pas obtenu 0** à l'un des critères prioritaires (identifiés par un * sur la grille), voit son agrément renouvelé pour une période d'un an.

Le PRESTATAIRE obtenant **une note globale inférieure à 500 ou ayant obtenu 0** à l'un des critères prioritaires (identifiés par un * sur la grille), sera convoqué par le BAILLEUR afin de définir un plan d'amélioration.

Le plan d'amélioration proposé par le PRESTATAIRE est validé et suivi par le BAILLEUR.

L'agrément QUALIPREST peut être retiré par le BAILLEUR notamment dans les cas suivants (non limitatif) :

- Absence de réponse à la demande de plan d'amélioration,
- Plan d'amélioration non respecté ou non suivi d'une mise en œuvre effective,
- Obtention d'une note de 0 pour la seconde fois sur le même critère prioritaire,
- Refus ou retard dans la transmission au BAILLEUR des éléments nécessaires à l'évaluation (voir Chapitre 5.7 et 9.1.2.)

La perte de l'agrément auprès d'un BAILLEUR n'est pas définitive ; le BAILLEUR peut décider de ré-agréer le PRESTATAIRE dans les conditions qui lui sont propre ; dans ce cas le PRESTATAIRE doit avoir un dossier administratif à jour auprès d'un des BAILLEURS.

9.4. Audit

Tout PRESTATAIRE peut faire l'objet d'un audit organisé par LE ou LES BAILLEUR(S) et réalisé par un organisme habilité. Cet audit consistera à vérifier le respect des engagements de services et les moyens mis en place par le PRESTATAIRE pour s'assurer de ce respect : gestion des rendez-vous, gestion des réclamations, des demandes d'intervention, des documents et de tous les éléments de preuve relatifs aux engagements ou à un plan d'amélioration.

10. VALORISATION DE L'AGREMENT QUALIPREST

Plus de **160 entreprises** sont agréées (mai 2017) ; la liste des PRESTATAIRES agréés est consultable sur la page d'accueil du portail www.qualiprest.com

Le PRESTATAIRE peut se prévaloir de son agrément « QUALIPREST » auprès de ses autres clients. Un logo « Agréé Charte QUALIPREST » est mis à disposition des PRESTATAIRES, il est interdit d'en faire usage en cas de perte de l'agrément.



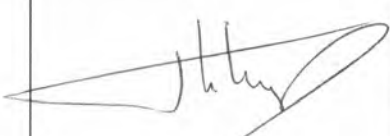
11. DEMARCHE DE PROGRES

Les BAILLEURS prennent en compte toutes suggestions des PRESTATAIRES et mettent en œuvre leurs propres actions d'amélioration.

---oOo---

Signature des parties

Le : 10.7.17	Le : 27/06/2017	Le : 13/07/2017	Le : 17/07/2017
Sodineuf Habitat Normand	Logiseine	Le Foyer Stéphanois	Le Foyer du toit familial
			
H.GAGAIRE Directeur général	J-L. SCHROEDER Président du Directoire	F.ERNST Directeur général	Ph. DELOUARD Directeur

Le : 19/07/2017	Le : 24.07.17	Le :
Seine Habitat	Quevilly Habitat	Logéal Immobilière
		
J-R. TAPIA Directeur	L. BONNATERRE Directeur général	Ph. LEROY Directeur général

Le **PRESTATAIRE** (cachet, date et signature)

ANNEXE 1

ANNEXE 1		FICHE D'EVALUATION DES PRESTATAIRES DANS LE CADRE DES DIT			20XX	
ENTREPRISE EVALUEE		XXXXXXXXXX				
Nombre d'intervention :		XXX		Nombre retour d'éléments de preuve		XXX
Nature des prestations évaluées :		<i>Travaux sur ordre de service suite à DIT</i>		Nombre enquêtes :		XXX
A/ RESPECT DES DELAIS*		Points	Note	B/ QUALITE DES TRAVAUX REALISES		Note
Les délais d'intervention sont respectés dans au moins 90 % des cas		280		Les interventions ont réglé le problème dans au moins 90 % des cas		280
Les délais d'intervention sont respectés entre 80 % et 89 % des cas		200		Les interventions ont réglé le problème entre 80 % et 89 % des cas		200
Les délais d'intervention sont respectés entre 70 % et 79 % des cas		100		Les interventions ont réglé le problème entre 70 % et 79 % des cas		100
Les délais d'intervention sont respectés dans moins de 70 % des cas		0		Les interventions ont réglé le problème dans moins de 70 % des cas		0
C/ RESPECT DES RENDEZ-VOUS*		Points	Note	D/ NETTOYAGE DES LIEUX APRES INTERVENTION		Note
Les rendez vous sont respectés dans au moins 90 % des cas		180		Dans au moins 90 % des cas, le prestataire, nettoie son chantier après intervention		80
Les rendez vous sont respectés entre 80 % et 89 % des cas		140		Entre 70 % et 89 % des cas le prestataire, nettoie son chantier après intervention		40
Les rendez vous sont respectés entre 70 % et 79 % des cas		70		Dans moins de 70 % des cas le prestataire, nettoie son chantier après intervention		0
Les rendez vous sont respectés dans moins de 70 % des cas		0		F/ EXAMEN DES RECLAMATIONS ECRITES NOMINATIVES		Note
E/ MOYENS MATERIELS		Points	Note	Pas de réclamation ou réclamations ayant reçu des explications permettant de ne pas pénaliser le Prestataire		50
Dans au moins 95 % des cas, les interventions sont réalisées en toute autonomie		50		Réclamations examinées en commission et justifiant l'application d'une pénalisation au Prestataire.		0
Inférieur à 95 % des cas		0		NOTE FINALE XXXX/1000		
G/ IDENTIFICATION DU PERSONNEL		Points	Note			
Dans au moins 80 % des cas, le personnel s'est identifié		80				
Identification entre 60 % et 80 % des cas		40				
Identification dans moins de 60 % des cas		0				
OBSERVATIONS						
Plan(s) d'amélioration à mettre en place par le prestataire			Délai de facturation			
Conformité des prestations			Astreinte			
Comportement, tenue et présentation			Evaluation terrain			
Autres observations					Le Signature	