

CHARTE PRESTATAIRES

Nom et adresse de l'entreprise signataire

.....
.....

Rouen Métropole Habitat est une société de coordination regroupant les 5 Bailleurs sociaux suivants :

- Le Foyer du Toit Familial (Sotteville-lès-Rouen)
- Quevilly Habitat (Grand-Quevilly)
- Rouen Habitat (Rouen)
- Seine Habitat (Petit-Quevilly)
- La Siemor (Oissel)



Ils se sont engagés dans une démarche d'amélioration de la qualité du service rendu à leurs locataires. Cet engagement se traduit par l'application et le **respect du référentiel d'engagement de service QUALIBAIL**.

Ils sont propriétaires d'un parc immobilier de plus de 22.000 logements répartis sur le Département de Seine-Maritime, principalement sur la Métropole de Rouen. Ils assurent l'amélioration de ce parc immobilier et prévoient une production annuelle de 600 logements neufs.

Qualibail - référentiel d'engagement de service reconnu par les professionnels de l'habitat social - est composé d'exigences devant être prises en charge et respectées tant par le personnel des Bailleurs que par les Prestataires intervenant dans le cadre de travaux d'entretien, de maintenance et de rénovation de leur patrimoine.

Afin d'offrir les meilleures prestations, les Bailleurs font appel à des professionnels choisis pour leurs compétences. Il est entendu que ces derniers, pour leur part, doivent valoriser leur savoir-faire et leur image commerciale.

Aussi, en complément des divers documents contenus dans les marchés ou contrats, les Prestataires et les Bailleurs s'engagent mutuellement en signant cette Charte Prestataires, à mettre en œuvre les principes qualité suivants et à les communiquer à leurs collaborateurs.

Principes généraux

Le Prestataire :

- Doit s'assurer du maintien des compétences 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
- Ne doit pas formuler de jugement sur le locataire ou l'état de son logement
- Ne doit pas tenir de propos critiques sur le Bailleur ni sur l'état de l'équipement, du bâti... sur lequel il intervient, et ne pas s'avancer sur la facturation des travaux
- Doit adapter son attitude en fonction du public rencontré (personnes âgées ou handicapées par exemple).

Chapitre 1 : Le Prestataire et la relation aux locataires

Le Prestataire devra :

- 1.1 : Respecter les délais d'intervention prévus au marché et notifiés sur le bon de commande ou bon de travail
- 1.2 : Informer le Référent du Bailleur en cas de difficultés liées au respect des délais d'intervention prévus
- 1.3 : Respecter les rendez-vous fixés avec le locataire et l'informer 24 heures à l'avance en cas d'imprévu
- 1.4 : Informer le locataire en cas de retard de + de 15 minutes au rendez-vous fixé initialement
- 1.5 : Avant l'intervention :
 - S'identifier soit par sa tenue ou par la présentation d'une carte professionnelle ou d'un Bon de travail ou bon de commande
 - Prendre toutes mesures nécessaires pour éviter toutes dégradations dans le logement
- 1.6 : Pendant l'intervention :
 - Assurer la prestation complète en toute autonomie, sans prêt de matériel (par les locataires ou par le Bailleur) excepté l'eau et l'électricité
 - Prendre toutes les dispositions pour assurer la sécurité du locataire et la protection de ses biens
 - Remettre le logement en état et assurer le nettoyage des lieux après intervention
 - Faire signer un quitus ou bon d'attachement au locataire et le transmettre au Bailleur concerné, ce document attestant de la réalisation de la prestation
- 1.7 : Après l'intervention :
 - Le Prestataire fera parvenir sa facture sous trois semaines après l'achèvement des travaux ou dans les délais propres aux contrats
 - 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
 - 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

Chapitre 2 : Le Prestataire et la relation avec le Bailleur

Le Prestataire doit :

- 2.1 : Se rapprocher du Référent du Bailleur si la commande ne correspond pas aux besoins ou si des travaux supplémentaires sont nécessaires
- 2.2 : Informer exclusivement le Référent du Bailleur des constats techniques qu'il a pu faire et des suites envisagées
- 2.3 : Informer le Référent du Bailleur si l'état du logement justifie un droit de retrait et/ou si des difficultés sont rencontrées avec le locataire
- 2.4 : Faire, si nécessaire, un compte rendu d'intervention et si besoin à la demande du Bailleur produire sous 48 heures un compte rendu écrit de l'intervention.

Chapitre 3 : Le Bailleur et la relation avec le Prestataire

Le Bailleur doit :

- 3.1 : Faciliter la mise à disposition des clés du logement (ou des parties communes) objet de travaux
- 3.2 : Désigner un Référent afin de faciliter les interventions et répondre aux demandes des Prestataires
- 3.3 : Faciliter si nécessaire les relations avec les locataires (situations particulières fonction des habitants)
- 3.4 : Assurer de bonnes conditions d'intervention en fournissant les informations nécessaires, justes et vérifiées (adresse, téléphone...).

Chapitre 4 : Les pièces administratives du Prestataire

Le Prestataire s'engage à remettre au Bailleur les pièces administratives suivantes dès l'attribution d'un marché ou au fur et à mesure de l'obsolescence de chacune des pièces demandées à savoir:

- Attestation de régularité fiscale
- Attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions
- Attestation de vigilance de l'URSSAF
- Caisse de congés payés
- Extrait Kbis ou équivalent en cours de validité (moins de 6 mois)
- Attestation d'assurance responsabilité civile et/ou décennale en cours de validité
- Liste des travailleurs étrangers ou attestation de non emploi de travailleurs étrangers
- Déclaration relative à la lutte contre le travail dissimulé

Chapitre 5 : Dispositions et critères d'évaluation des Prestataires

Afin de s'assurer du respect des engagements, chaque Bailleur procédera à l'évaluation des Prestataires.

Cette évaluation prendra en compte les résultats des enquêtes de satisfaction, des contrôles effectués des agents et l'avis des référents du Bailleur.

Sont évaluées dans le cadre de la démarche Qualibail les prestations suivantes :

- Les prestations relatives à l'entretien courant (marchés à bon de commande) et celles relatives aux dépannages dans le cadre de marché de maintenance (l'**ANNEXE 1** détaille les modalités d'évaluation des Prestataires concernés)
- Les prestations relatives aux visites annuelles d'entretien dans le cadre de marché de maintenance (l'**ANNEXE 2** détaille les modalités d'évaluation des Prestataires concernés)

Les prestations relatives à des travaux de gros entretien programmés sont évaluées selon des critères définis par chaque Bailleur.

Chapitre 6 : Commission annuelle d'évaluation

Chaque Bailleur organise une fois par an une commission annuelle d'évaluation des Prestataires qui statue sur l'évaluation définitive de chaque Prestataire.

6.1 Constats d'évaluation

Chaque Prestataire est noté sur 1000 points.

Nota : Le Prestataire peut être évalué au titre de différents types de travaux. Il peut faire ainsi l'objet de plusieurs évaluations.

- *Pas de retour suffisant (retour d'enquêtes inférieur à 10) : L'entreprise reçoit un courrier lui indiquant que le Bailleur ne peut procéder à son évaluation.*
- *L'évaluation se situe en dessous de 500 points : le Prestataire reçoit un courrier qui spécifie les critères défaillants justifiant la mise en place d'un Plan d'amélioration. Ce plan d'amélioration proposé par le Prestataire est analysé puis validé par le Bailleur lors d'une réunion spécifique convenu entre les deux parties.*

Tout Prestataire peut demander à la Direction du Bailleur concerné les éléments ayant permis son évaluation. Il est entendu que les signataires de cette charte s'engagent mutuellement dans une démarche partenariale et d'amélioration continue et que celle-ci ne se substitue en rien aux exigences notifiées dans les contrats ou marchés en cours.

Les 5 Bailleurs se réservent la possibilité de procéder à une commission annuelle des Prestataires Rouen Métropole Habitat afin de procéder à une évaluation commune concernant les Prestataires travaillant pour plusieurs Bailleurs.

6.2 Principe de l'agrément

L'agrément délivré au Prestataire est reconduit annuellement si ce dernier :

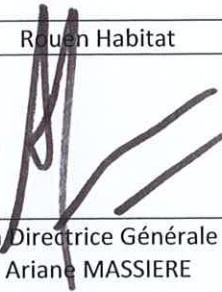
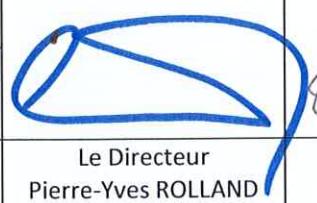
- 1 – est à jour de ses pièces administratives notamment concernant l'attestation d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle (RCP)
- 2 – a obtenu une évaluation annuelle supérieure à 500 points.

Le retrait de l'agrément peut être acté par un Bailleur ou collégialement par les 5 Bailleurs si le Prestataire obtient une note inférieure à 500 points sur deux années consécutives.
Le retrait de l'agrément suppose la suspension temporaire ou définitive du Prestataire.

6.3 Renouvellement

- 1 - La présente Charte peut évoluer dans son contenu et sera réactualisée si nécessaire. Les Prestataires dans ce cas seront amenés à signer la nouvelle version.
- 2 - Si le signataire de la présente Charte venait à ne plus représenter le Prestataire, celle-ci devra être signée par le nouveau représentant du Prestataire.

Fait à Rouen, le 20/10/2023

Foyer du Toit Familial	Quevilly Habitat	Rouen Habitat	Seine Habitat	SIEMOR
				
La Directrice Nathalie THERET	Le Directeur Général Sébastien LEGOUTEIL	La Directrice Générale Ariane MASSIERE	Le Directeur Pierre-Yves ROLLAND	La Directrice Elise GODALLIER



Date, Tampon et Signature du représentant du Prestataire



ANNEXE 1

LOGO	FICHE D'EVALUATION DES PRESTATAIRES			20XX	
ENTREPRISE EVALUÉE		XXXXXXXXXX			
Nombre d'intervention :	XXX		Nombre retours d'enquêtes suite à intervention	XXX	
Nature des prestations évaluées :	Travaux à bon de commande ou dépannage		Taux de retours d'enquêtes :	XXX	
A/ PROBLEME RESOLU	Points	Note	B/ SATISFACTION DU LOCATAIRE	Points	Note
Résolu dans au moins 90% des cas	250		Dans au moins 90% des cas	250	
Résolu entre 80% et 89% des cas	175		Entre 80% et 89% des cas	175	
Résolu entre 70% et 79% des cas	100		Entre 70% et 79% des cas	100	
Résolu dans moins de 70% des cas	0		Moins de 70% des cas	0	
C/ RESPECT DES RENDEZ-VOUS	Points	Note	D/ NETTOYAGE DES LIEUX APRES INTERVENTION	Points	Note
Respectés dans au moins 90% des cas	200		Dans au moins 90% des cas	100	
Respectés entre 80% et 89% des cas	100		Entre 70% et 89% des cas	60	
Dans moins 80% des cas	0		Dans moins de 70% des cas	0	
E/ MOYENS MATERIELS	Points	Note	F/ IDENTIFICATION DE L'INTERVENANT	Points	Note
Réalisation en toute autonomie dans au moins 95% des cas	50		Identification avant de réaliser les travaux dans 90% des cas	100	
Inférieur à 95% des cas	0		Identification avant de réaliser les travaux dans moins 90%	0	
NOTE LOCATAIRES : (60%)			G/ RECLAMATIONS ECRITES NOMINATIVES	Points	Note
			Pas de réclamation(s) ou réclamation(s) non avérée(s)	50	
			Réclamation(s) avérée(s)	0	
OBSERVATIONS					
REACTIVITE DE L'ENTREPRISE			DELAI DE FACTURATION		
JOIGNABILITE DE L'ENTREPRISE			ASTREINTE (si concerné)		
NOTE BAILLEUR : (40%)			DELAI D'INTERVENTION		
NOTE FINALE XXX			COMMENTAIRES :		

ANNEXE 2

LOGO	FICHE D'EVALUATION DES PRESTATAIRES			20XX	
ENTREPRISE EVALUÉE		XXXXXXXXXX			
Nombre de visites :		XXX		Nombre retour d'enquêtes suite à visite	
Nature des prestations évaluées :		VISITE ANNUELLE D'ENTRETIEN		Taux de retours d'enquêtes	
A/ VISITE ANNUELLE		Points	Note	B/ SATISFACTION DU LOCATAIRE	
Réalisée dans au moins 90% des cas		250		Dans au moins 90% des cas	
Réalisée entre 80% et 89% des cas		175		Entre 80% et 89% des cas	
Réalisée entre 70% et 79% des cas		100		Entre 70% et 79% des cas	
Réalisée dans moins de 70% des cas		0		Moins de 70% des cas	
C/ RESPECT DES RENDEZ VOUS*		Points	Note	D/ NETTOYAGE DES LIEUX APRES INTERVENTION	
Respectés dans au moins 90% des cas		200		Dans au moins 90% des cas	
Respectés entre 80% et 89% des cas		100		Entre 70% et 89% des cas	
Dans moins 80% des cas		0		Dans moins de 70% des cas	
E/ MOYENS MATERIELS		Points	Note	F/ IDENTIFICATION DE L'INTERVENANT	
Réalisation en toute autonomie dans au moins 95% des cas		50		Identification avant de réaliser les travaux dans 90% des cas	
Inférieur à 95% des cas		0		Identification avant de réaliser les travaux dans moins 90%	
NOTE LOCATAIRES (60%)				G/ RECLAMATIONS ECRITES NOMINATIVES	
				Points	
				Note	
				Pas de réclamation(s) ou réclamation(s) non avérée(s)	
				50	
				Réclamation(s) avérée(s)	
0		OBSERVATIONS			
DELAI DE PREVENANCE			TAUX DE PENETRATION		
REMISE ET RESPECT DU PLANNING			ASTREINTE (si concerné)		
NOTE BAILLEUR (40%)			COMMENTAIRES :		
NOTE FINALE XXX					