



SACVL

LA VILLE ÉQUILIBRÉE

CHARTRE QUALIBAIL PRESTATAIRES



SOMMAIRE

1. POLITIQUE SOCIALE.....	3
2. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE	5
2.1. ENGAGEMENTS LIES A QUALIBAIL.....	6
2.2. LES CONSIGNES COMPLEMENTAIRES.....	6
3. PIECES ADMINISTRATIVES	7
3.1. AU MOMENT DE L'ENREGISTREMENT DU PRESTATAIRE AUPRES DE LA SACVL	8
3.2. RENOUVELLEMENT DES PIECES.....	8
4. EVALUATION ANNUELLE	9
4.1. PRINCIPE	10
4.2. EVALUATION DES PRESTATAIRES SUR LES TRAVAUX D'ENTRETIEN COURANT ET DE CONTRATS DE MAINTENANCE 10	
4.3. EVALUATION DES PRESTATAIRES SUR LES TRAVAUX DE RENOVATION (TRAVAUX PROGRAMMES PAR LA SACVL) 10	
5. COMMISSION D'EVALUATION.....	11
5.1. RELEVÉ DE DECISIONS	12
5.2. ADHESION A LA CHARTE PRESTATAIRES QUALIBAIL	12

● 1.

POLITIQUE SOCIALE

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

Cela concerne les articles réglementaires en lien avec :

- **LA LUTTE CONTRE LE TRAVAIL CLANDESTIN**
Articles L324-9 & L 324-10 et L143-3 & L 320 du Code du Travail
- **LA REGULARITE AU REGARD DE L'EMPLOI DES ETRANGERS**
Articles R 341.36 à R 341.41 du Code du Travail
- **LA SECURITE ET PROTECTION DE LA SANTE**
Réglementation en vigueur.
- **L'HYGIENE ET SECURITE DU CHANTIER**
Réglementation en vigueur.
- **LA RESPONSABILITE VIS A 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 aux ouvriers travaillant sur ledit chantier, à quelque corps d'état qu'ils soient rattachés, ainsi qu'aux personnes employées à un titre quelconque sur le chantier et à celles qui seraient étrangères à celui-ci.

Le prestataire est chargé d'informer si nécessaire, par voie d'affichage, avant le démarrage des travaux et de manière très lisible, les détails concernant les travaux, leur durée ainsi que les risques liés au 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 et biens ; il s'engage à éventuellement garantir le maître de l'ouvrage et le maître d'œuvre contre tout recours qui pourrait être exercé contre eux du fait de l'inobservation par lui de l'une quelconque de ses obligations.

- **LES SALAIRES DU PRESTATAIRE**

La compétence requise des salariés est décrite dans l'entreprise et le professionnalisme actualisé par des formations dispensées aux salariés, portant sur le métier, l'hygiène et la sécurité, ainsi que la qualité. Les habilitations professionnelles sont conservées et tenues à jour. La qualité relationnelle de l'entreprise envers nos locataires est primordiale.

● 2.

OBLIGATIONS DU
PRESTATAIRE

2.1. Engagements liés à QUALIBAIL

Pour toute intervention chez nos clients locataires, le prestataire s'engage à respecter les engagements du référentiel QUALIBAIL, en particulier le respect des délais et des rendez-vous :

Les prises de rendez-vous

- à réception du bon de commande de la SACVL, le prestataire prend rendez-vous à la convenance du locataire.

Les horaires

- les rendez-vous ne peuvent être annulés le jour même, sauf en cas de force majeure. Le locataire est joint au plus tard la veille pour fixer un nouveau rendez-vous,
- si le retard du prestataire au rendez-vous dépasse 15 mn, le locataire doit en être informé.
- si le rendez-vous ne peut-être respecté le jour même, le prestataire contacte le locataire immédiatement pour fixer un nouveau rendez-vous

L'exécution des travaux

- le prestataire intervient dans le délai fixé dans le bon de commande,
- le prestataire doit prendre toutes dispositions pour assurer la sécurité du locataire pendant la durée des travaux,
- le prestataire doit remettre le logement en état après intervention,
- le prestataire dispose du matériel nécessaire à la bonne exécution des travaux,
- le prestataire intervenant doit être identifiable par le locataire.

2.2. Les consignes complémentaires

La commande

- en cas d'incompréhension sur le libellé de la commande ou les prestations demandées, le prestataire s'engage à prendre contact dans les plus brefs délais avec l'interlocuteur de la SACVL.
- en cas d'intervention réalisée en urgence par le prestataire, la SACVL s'engage à adresser la commande de régularisation dans les plus brefs délais

Les devis

- en cas de travaux plus importants que commandés, le prestataire devra en informer la SACVL qui autorisera le prestataire à réaliser les travaux ou qui lui demandera d'adresser un devis détaillé sous 3 jours.

La facturation

- après achèvement des travaux, le prestataire fera parvenir sa facture sous deux semaines maximum après la fin des travaux,
- la facture devra obligatoirement comporter, hormis les mentions légales : le n° de l'engagement (commande, marché, contrat), la date de réalisation des travaux, l'adresse de l'intervention et le détail des travaux effectués. La SACVL règle ses factures à 45 jours fin de mois date d'émission de la facture. Pour les interventions sous contrat, la périodicité de la facturation est précisée dans le contrat.

● **3.**

PIECES
ADMINISTRATIVES

3.1. Au moment de l'enregistrement du prestataire auprès de la SACVL

Le prestataire devra fournir les pièces suivantes :

- Copie des attestations d'assurances responsabilité civile et décennale en cours de validité et couvrant les travaux pour lesquels l'entreprise intervient,
- Extrait KBIS,
- Relevé d'Identité Bancaire,
- Copie des certificats de qualification professionnelle en cours de validité.

3.2. Renouvellement des pièces

Le prestataire devra fournir annuellement les pièces suivantes :

- Copie des attestations d'assurances responsabilité civile et décennale en cours de validité et couvrant les travaux pour lesquels l'entreprise intervient.

● **4.**

EVALUATION
ANNUELLE

4.1. Principe

Tout prestataire agréé fait l'objet d'une évaluation annuelle établie sur une base de 100 points. La SACVL peut justifier au prestataire son évaluation sur des éléments factuels. L'évaluation annuelle se fait au cours du 1^{er} trimestre de chaque exercice pour les prestations réalisées l'année précédente.

4.2.

4.3. Evaluation des prestataires sur les travaux d'entretien courant et de contrats de maintenance

4.4.

L'évaluation du prestataire se fait sur 4 niveaux :

Evaluation par le locataire > 60 points

Elle s'effectue sur la base d'un quitus transmis au locataire permettant d'évaluer le prestataire sur les critères suivants :

- Respect des délais,
- Qualité des prestations,
- Respect des rendez-vous,
- Moyens matériels utilisés,
- Propreté du chantier,
- Personnel intervenant identifiable.

Evaluation par le Service Proximité et Tranquillité > 20 points

- Respect des délais,
- Qualité des prestations,
- Relationnel,
- Réactivité,
- Propreté du chantier.

Evaluation par le Service Patrimoine > 10 points

- Respect des délais,
- Qualité des prestations,
- Relationnel,
- Réactivité,
- Propreté du chantier.

Evaluation par les Services Contrôle de Gestion et Comptabilité > 10 points

- Facturation conforme à la commande,
- Délai de transmission des factures dans le délai de 2 semaines.

4.5.

4.6. Evaluation des prestataires sur les travaux de rénovation (travaux programmés par la SACVL)

L'évaluation du prestataire (100 points) s'effectue par l'appréciation du chef de projet sur les critères suivants :

- Respect des délais,
- Qualité des prestations,
- Relationnel,
- Réactivité,
- Propreté du chantier,
- Personnel intervenant identifiable.

Une commission d'évaluation présidée par le Directeur Général se réunit au cours du 1^{er} trimestre de chaque année.

● **5.**

COMMISSION
D’EVALUATION

5.1. Relevé de décisions

La commission analyse les fiches d'évaluation de tous les prestataires signataires de la présente Charte QUALIBAIL.

Toute décision de la Commission est notifiée par écrit à chaque prestataire.

Deux cas peuvent se présenter :

- le prestataire dont la note moyenne est supérieure ou égale à 60 points voit son agrément renouvelé pour une période d'un an.
- le prestataire dont la note moyenne est comprise 50 et 59 points se voit transmettre une note de rappel lui signifiant les points à améliorer
- le prestataire dont la note est inférieure à 50 points, sera convoqué par la SACVL afin de définir conjointement un plan d'amélioration dont l'efficacité sera mesurée au bout de 6 mois par le biais d'une évaluation intermédiaire.

Si celle-ci ne révèle pas d'amélioration, la SACVL jugera des actions à mener.

Dans tous les cas, les prestataires de travaux d'entretien courant sont tenus informés une fois par an de leur évaluation et de toute décision les concernant.

Sur demande des prestataires intervenant pour des travaux de rénovation, la SACVL pourra leur communiquer leur évaluation.

5.2. Adhésion à la Charte prestataires QUALIBAIL

Chaque prestataire, de par sa signature, s'engage formellement à respecter la présente Charte QUALIBAIL et à mettre en œuvre les moyens nécessaires en ce qui concerne son personnel (qualification, formation), ses matériels et son organisation (planification et réalisation des interventions).

La SACVL s'engage à transmettre toute information liée aux respects des engagements à chaque prestataire.

Le

Le

Pour le Prestataire

Pour la SACVL