



# **CHARTÉ**

# **PRESTATAIRE**

---

# Sommaire

---

<b>Préambule</b>	<b>3</b>
<b>Introduction</b>	<b>4</b>
Propriétés	4
Principe	4
Engagement	4
<b>L'agrément et l'évaluation</b>	<b>5</b>
<b>Les engagements</b>	<b>6</b>
Respect des rendez-vous	6
Respect des délais d'intervention	6
Efficacité des prestations réalisées	6
Présentation du personnel	6
Moyens matériels	6
<b>Les contrôles</b>	<b>7</b>
<b>L'évaluation</b>	<b>8</b>
Respect des rendez-vous	8
Respect des délais d'intervention	8
Efficacité des prestations réalisées	8
Présentation du personnel	6
Moyens matériels	8
<b>La facturation et le paiement</b>	<b>9</b>
Factures	9
Conditions de paiement	9
<b>Courrier adressé au locataire lors de la réalisation du bon de travaux</b>	<b>10</b>
<b>Enquête de satisfaction suite intervention</b>	<b>11</b>

# Préambule

---

L'Office Public de l'Habitat de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle a souhaité développer les engagements de service auprès de ses locataires et faire contrôler le respect de ceux-ci afin d'améliorer la qualité du service rendu à ses habitants.

Le référentiel repose sur les 6 engagements, décrits ci-après, qui couvrent l'ensemble de ses activités locatives et associent les entreprises partenaires de l'Office Public de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle.

## **Les 6 engagements de service de l'Office envers ses locataires :**

1. Respecter les Rendez-vous,
2. Respecter les délais d'intervention,
3. Réaliser des prestations efficaces,
4. Garantir l'identification et la présentation du personnel intervenant pour le compte de l'Office,
5. Garantir la suffisance des moyens matériels mis à disposition pour les interventions,
6. Evaluer votre niveau de satisfaction et agir pour l'améliorer,

L'Office de l'Habitat de la CDA de La Rochelle souhaite, par cette charte, regrouper les prestataires désirant s'engager à ses côtés dans une démarche qualité afin de mieux répondre aux attentes de ses locataires.

---

# Introduction

---

## Propriété

Ce document est la propriété exclusive de l'Office. L'usage de ce document et l'adhésion à cette charte sont réservés aux seuls prestataires agréés selon les règles énoncées dans l'article **'l'agrément et l'évaluation'**.

## Principe

Ce document a pour but de définir les règles de bonne pratique des entreprises pour les prestations qu'elles exécutent pour le compte de l'Office chez ses locataires.

Cette charte ne saurait se substituer à la législation ou à la réglementation du travail et l'Office ne peut être ni arbitre ni expert en cas de litige.

Tous les litiges survenant lors de l'exécution des travaux et qui ne pourraient être réglés à l'amiable entre parties le sont par voie d'expertise.

L'expert est désigné d'un commun accord et propose son arbitrage dans les 20 jours suivant son expertise.

Dans le cas où l'une des parties contesterait le résultat de cette expertise, la juridiction compétente serait à saisir dans les 15 jours suivant la remise du rapport de l'expert à l'initiative de la partie qui serait en désaccord avec ses conclusions. Faute de saisie dudit tribunal dans ce délai, le rapport de l'expert est réputé avoir recueilli l'agrément des parties.

En cas de litige relatifs à l'exécution de ces travaux, le droit français est seul applicable.

## Engagement

Le prestataire s'engage à respecter, pour toutes les prestations qu'il effectuera pour l'Office de l'Habitat de la CDA de La Rochelle, les règles décrites dans **'les engagements'**.

---

# L'agrément et l'évaluation

---

Les entreprises qui interviennent pour le compte de l'Office de la CDA de La Rochelle doivent répondre à des critères de sélection rigoureux.

Les entreprises agréées, pour intervenir sur le patrimoine ou dans les logements de l'Office, doivent disposer des qualifications et des moyens appropriés.

L'entreprise est détentrice d'un certificat QUALIBAT ou justifie de références, d'expérience dans son domaine de plus de 2 ans sous forme d'attestation.

Les entreprises agréées s'engagent contractuellement à respecter les exigences que l'Office leur a fixées en vue du respect des engagements dans mes règles du code des marchés publics.

En cas d'indisponibilité d'une entreprise agréée l'Office sélectionne selon les mêmes critères une nouvelle entreprise en s'assurant qu'elle est en mesure de respecter les exigences contractuelles de sa commande.

La commission d'évaluation de l'Office de l'Habitat de la CDA de La Rochelle analyse annuellement les fiches d'évaluation des prestataires, établies sur la base d'une grille d'évaluation, portant au minimum sur :

- le respect des rendez vous
- le respect des délais d'intervention
- l'efficacité des interventions de l'entreprise
- la présentation du personnel
- les moyens matériels

A l'issue de l'évaluation annuelle, l'Office met à jour la liste des entreprises agréées.

Toute décision de la Commission d'évaluation est notifiée par écrit à chaque prestataire. Le plan d'amélioration éventuel, proposé par le prestataire, est validé et suivi par l'Office.

---

# Les engagements

## **Respect des rendez-vous :**

Prise de rendez-vous en accord avec les locataires dès réception de la commande.

Information du locataire la veille en cas d'annulation de rendez-vous.

Respect à la demi-journée des rendez-vous convenus en accord avec les locataires.

En cas de retard, information au locataire et définition avec lui de nouvelles dispositions.

Mise en place d'un avis de passage détaillé et lisible en cas d'absence du locataire au rendez-vous, comportant les coordonnées de l'entreprise, la nature de l'intervention. Cette démarche devra être renouvelée jusqu'à un maximum de deux avis de passage. Au-delà, l'entreprise devra en informer l'Office.

## **Respect des délais d'intervention :**

A partir de **la réception** de la demande d'intervention technique nous respectons les délais suivants pour déclencher notre intervention :

- **dans la journée** si la sécurité est en jeu, ou celle des voisins, notamment concernant le fonctionnement des ascenseurs, du chauffage, des fermetures et ouvertures automatiques des portes de garage, des écoulements de canalisations.
- **Sous 2 jours maximum (ouverts)** pour les anomalies graves (dysfonctionnement technique pouvant porter atteinte au confort quotidien).
- Dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien
- Suivant les dates définies sur le bon de travaux.

## **Efficacité des prestations réalisées :**

Les prestations demandées doivent avoir donné satisfaction et ne doivent pas faire l'objet d'un manque de compétence ou d'une mauvaise exécution.

L'entreprise devra donc veiller à la compétence des intervenants.

## **Présentation du personnel :**

Les interventions ne doivent pas faire l'objet de problèmes de comportement ou de tenue. Les chantiers devront être nettoyés.

L'entreprise devra donc veiller à la présentation et au comportement de son personnel.

Il est souhaité que le personnel soit revêtu d'une tenue spécifique qui permette d'identifier facilement l'entreprise qui l'emploi.

## **Moyens matériels :**

Les interventions ne doivent pas faire l'objet de problèmes de manque de moyens matériels.

L'entreprise devra donc veiller à la suffisance des moyens matériels mis à la disposition des intervenants.

# Les contrôles

---

L'Office Public de l'Habitat de la Communauté de La Rochelle a mis en place un certain nombre de contrôles destinés à réaliser une fiche d'évaluation des prestataires agréés.

## Les éléments de preuves sont :

- Les documents attestant de la qualification du prestataire.
- Les enquêtes de satisfaction (coupons réponse quitus) envoyées aux locataires, à chaque demande d'intervention. Elles constitueront 50 % de l'évaluation
- Les fiches de contrôle prestation réalisées lors des enquêtes téléphoniques auprès des locataires ou des vérifications sur sites par les services de l'Office. L'évaluation est faite par le service Maintenance de l'Office et constituera 10 % de l'évaluation.
- Le suivi des réclamations, concernant le prestataire, enregistrées par l'Office. L'évaluation est faite par le service Proximité et constituera 20 % de l'évaluation.
- L'examen des courriers et des fax adressés au prestataire. L'évaluation est faite par le service Maintenance et constituera 20 % de l'évaluation.

# L'évaluation

## Respect des rendez-vous :

Les rendez-vous pris avec les clients-locataires ont été respectés.

### L'évaluation

- . 2 points si au moins 75 % des rendez-vous ont été respectés
- . 1 point si 55 % à 74 % des rendez-vous ont été respectés
- . 0 point si moins de 55 % des rendez-vous ont été respectés

## Respect des délais d'intervention :

Les délais d'intervention ont été respectés.

### L'évaluation

- . 2 points si au moins 75 % des délais ont été respectés
- . 1 point si 55 % à 74 % des délais ont été respectés
- . 0 point si moins de 55 % des délais ont été respectés

## Efficacité des prestations réalisées :

Les prestations réalisées ont donné satisfaction et n'ont pas fait l'objet d'une réclamation pour mauvaise exécution.

### L'évaluation

- . 2 points si au moins 75 % des prestations ont donné satisfaction
- . 1 point si 55 % à 74 % des prestations ont donné satisfaction
- . 0 point si moins de 55 % des prestations ont donné satisfaction

## Présentation du personnel :

Les interventions n'ont pas fait l'objet de problèmes de comportement ou de tenue.

### L'évaluation

- . 2 points si au moins 75 % de la présentation n'a pas fait l'objet de problèmes
- . 1 point si 55 % à 74 % de la présentation n'a pas fait l'objet de problèmes
- . 0 point si moins de 55 % de la présentation n'a pas fait l'objet de problèmes

## Moyens matériels :

Les interventions n'ont pas fait l'objet de problèmes de manque de moyens matériels

### L'évaluation

- . 2 points si au moins 75 % des moyens matériels n'ont pas fait l'objet de problèmes
- . 1 point si 55 % à 74 % des moyens matériels n'ont pas fait l'objet de problèmes
- . 0 point si moins de 55 % des moyens matériels n'ont pas fait l'objet de problèmes

## La grille d'évaluation :

Nombre de points acquis	Conséquences
de 8 à 10 points	L'entreprise a répondu à son cahier des charges
de 5 à 7 points	L'entreprise prestataire doit présenter un plan d'amélioration car elle a répondu partiellement à son cahier des charges
moins de 5 points	L'entreprise prestataire n'a pas répondu à son cahier des charges et fait l'objet d'une mise en demeure, une évaluation est faite sous trois mois pour constater l'évolution. Si celle-ci n'est pas positive le marché se verra résilié par lettre recommandée.

# La facturation et le paiement

---

## Factures

A la suite de l'intervention chez le locataire, la facture doit être envoyée, sans délai, en double exemplaire, accompagnée du bon de travaux, à l'adresse du siège

Office Public de l'Habitat de la CDA de La Rochelle  
2 avenue de Varsovie  
BP 555  
17023 LA ROCHELLE Cedex

Les factures doivent obligatoirement comporter les mentions suivantes :

- date de facture
- numéro unique de facture
- nom et adresse complète de l'entreprise et de l'Office
- numéro du bon de travaux transmis pour commande par l'Office
- description des prestations, **date et lieu d'exécution des prestations**
- détail des fournitures (prix unitaire, quantité), détail de la main d'œuvre (prix unitaire, nombre d'heures)
- montants HT, montants de la TVA, montants TTC, le ou les taux de TVA appliqués
- si facture manuscrite :
  - montant total à payer en chiffres et en toutes lettres
  - tampon de l'entreprise
  - signature du responsable

Les factures ne doivent être ni surchargées, ni raturées. Toute facture non-conforme ne sera pas honorée et sera retournée à l'entreprise ;

## Conditions de paiement

Le délai global de paiement des factures est de 40 jours maximum.

Le point de départ du délai global de paiement est la date de réception de la facture au siège de l'Office.

Le délai global de paiement expire à la date du règlement par le comptable spécial de la recette de l'Office.

Le défaut de paiement dans les délais prévus fait courir de plein droit des intérêts moratoires au bénéfice de l'entreprise.

**En vue de l'amélioration de la qualité de service aux locataires, les parties s'engagent à respecter les clauses précédemment mentionnées, dans le cadre de leur marché initial.**



Marylise Fleuret-Pagnoux,  
Présidente de l'Office Public de l'Habitat  
de l'Agglomération de La Rochelle



Jean-Jacques Carré  
Directeur Général de l'Office Public de l'Habitat  
de l'Agglomération de La Rochelle

Le Prestataire

# ANNEXES

## COURRIER ADRESSE AU LOCATAIRE LORS DE LA REALISATION DU BON DE TRAVAUX

NOM et Adresse

N/R :  
Demande d'intervention n°

OBJET : Travaux à effectuer dans votre logement

la Rochelle, le

Monsieur,

A la suite de votre demande d'intervention du ..... pour des travaux de....., et après visite d'un représentant de l'Office à votre domicile, j'ai le plaisir de vous informer que l'exécution de ces travaux a été confiée à :

L'entreprise **X**  
Adresse

N° de téléphone                      N° de fax

Qui doit les exécuter dans un délai de **X** jours à réception de ce présent courrier.

Cette entreprise vous contactera très prochainement pour convenir d'un rendez-vous pour la réalisation de ces travaux. Vous pouvez vous mettre en rapport avec elle, en précisant vos disponibilités et la référence du bon de travaux .....

En cas de difficultés n'hésitez pas à contacter votre gardien ou à défaut le service Proximité au 05-46-00-49-94.

Votre avis nous intéresse, à cet effet vous trouverez ci-joint une fiche d'évaluation du service rendu par notre partenaire à nous retourner dûment remplie dans les meilleurs délais dans un souci d'amélioration de la qualité.

Je vous prie d'agréer, monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Interlocuteur

<b>Enquête de Satisfaction</b> <b>Suite à intervention</b>
---

Nos Ref :

Ref demande d'intervention :

Nom :

Adresse :

-----  
Le rendez vous pris avec notre partenaire a été respecté :

OUI                       NON                      si non pourquoi ? :

Le délai d'intervention a été respecté :

OUI                       NON                      si non pourquoi ? :

Les prestations réalisées ont été correctement exécutés :

OUI                       NON                      si non pourquoi ? :

Le personnel intervenant a eu une bonne présentation (comportement ou tenue)

OUI                       NON                      si non pourquoi ? :

L'intervention n'a pas fait l'objet de manque de moyen

OUI                       NON                      si non pourquoi ? :

Ce document est à retourner après l'intervention au siège de l'Office, 2 avenue  
de Varsovie BP 555 17000 LA ROCHELLE