

CHARTRE D'ENGAGEMENT QUALITE DES PRESTATAIRES

Côte d'Azur Habitat

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

Souvent appelé simplement QUALIBAIL ce référentiel décrit des services que le Bailleur souhaite garantir à ses 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.

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

2. LA CERTIFICATION QUALIBAIL DU BAILLEUR

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.

3. POURQUOI LES PRESTATAIRES DOIVENT-ILS ADHERER A LA CHARTRE D'ENGAGEMENT QUALITE ?

3.1. Sélection, agrément et évaluation des prestataires

La présente Charte d'engagement qualité en vue de la certification QUALIBAIL 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.

La Charte d'engagement qualité concerne tous les marchés de travaux et services.

3.1.1 Engagement QUALIBAIL n°5.1 : sélection et agrément du prestataire

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 aux bailleurs.

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

- la Charte D'ENGAGEMENT QUALITE contenant les exigences du référentiel QUALIBAIL imposées au prestataire en rapport avec son activité ;
- Le dossier administratif (assurances, URSSAF, etc).

Chaque prestataire est évalué annuellement.

3.2. Engagements de service

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

3.2.1. 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.

Côte d'Azur Habitat ou son prestataire informent le locataire du traitement apporté à sa demande d'intervention technique conformément aux dispositions des cahiers des charges.

Ces délais ne sont pas à confondre avec les délais d'interventions et d'exécutions précisés dans les cahiers des charges de chaque marché et auxquels le prestataire sera tenu contractuellement de se conformer.

3.2.2. Engagement QUALIBAIL n°4.2 : exigence de ponctualité lors des rendez-vous

Les rendez-vous des équipes des entreprises relatifs aux demandes d'interventions techniques (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.

3.2.3. 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).

3.2.4. Engagement QUALIBAIL n°5.2 : exigence d'identification sur les chantiers

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

3.2.5. 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.

3.2.6. 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.

4. LES OBLIGATIONS QUALITE DES PRESTATAIRES ADHERANT A LA CHARTRE D'ENGAGEMENT QUALITE

Globalement, les PRESTATAIRES qui adhèrent à la Charte D'ENGAGEMENT QUALITE s'inscrivent volontairement dans un partenariat avec Côte d'Azur Habitat. 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 D'ENGAGEMENT QUALITE 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.

Côte d'Azur Habitat a identifié un certain nombre d'exigences préalables que le PRESTATAIRE signataire de la Charte s'engage à respecter :

4.1. La prise de rendez-vous

En signant la présente Charte, le PRESTATAIRE s'engage à respecter ses engagements du référentiel QUALIBAIL, en particulier le respect des délais et des rendez-vous avec les clients ou collaborateurs de Côte d'Azur Habitat.

Lorsqu'une prestation doit être réalisée chez le locataire, dès réception de la commande de travaux (par téléphone, 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, service de maintenance) de l'exécution des travaux.

4.2. 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.

4.3. Exécution des travaux

Les travaux doivent être réalisés en toute autonomie par le PRESTATAIRE, et notamment sans prêt de matériel ni fourniture d'eau ou d'électricité (par les locataires ou par Côte d'Azur Habitat). 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 bulletin d'intervention au locataire et le remettra au BAILLEUR, ce document n'atteste que d'une intervention. L'analyse des interventions se fait sur la base d'une enquête de satisfaction.

Il est rappelé que les délais d'intervention (date butoir d'intervention imposée par Côte d'Azur Habitat) doivent être respectés. Le PRESTATAIRE doit impérativement convenir avec Côte d'Azur Habitat de la date de démarrage de son chantier ; en effet le BAILLEUR certifié QUALIBAIL s'engage à informer 8 jours avant ses locataires d'un chantier planifié sur leur résidence (QUALIBAIL - Engagement de service n°5.6).

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 Côte d'Azur Habitat.

4.4. Qualité des travaux

En dehors des pièces spécifiques, le PRESTATAIRE doit posséder le stock de pièces courantes suffisant pour l'exécution des commandes de Côte d'Azur Habitat. Par ailleurs, il s'assure que son intervention a permis de résoudre le problème technique posé.

4.5. 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.

Le PRESTATAIRE doit veiller à ce que ses équipes soient clairement identifiables pour les clients de Côte d'Azur Habitat lors des interventions dans les logements : port de vêtements munis d'un logo ou de badges, présentation systématique aux clients de Côte d'Azur Habitat de leur carte professionnelle ou du bon d'intervention délivré par Côte d'Azur Habitat.

La tenue, le comportement et la qualité relationnelle du PRESTATAIRE envers les locataires étant primordiales, 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).

4.6. Les devis

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

4.7. Collaboration avec les services de Côte d'Azur Habitat

L'évaluation du PRESTATAIRE peut nécessiter que le PRESTATAIRE transmette régulièrement à Côte d'Azur Habitat des éléments d'information tels que, par exemple : la liste des logements dépannés ou visités, les bons de visite, les quitus, l'état d'avancement des travaux ou du plan d'entretien, etc.

En signant la présente Charte, le PRESTATAIRE accepte de fournir toute information utile à son évaluation dans le délai fixé par Côte d'Azur Habitat.

4.8. La facturation

Le PRESTATAIRE fera parvenir sa facture dans les délais propres aux contrats. Les factures feront obligatoirement apparaître au minimum :

- 1) L'identification du créancier, sous l'entête de l'entreprise,
- 2) La désignation du débiteur (Côte d'Azur Habitat),
- 3) Le n° de l'accord cadre,
- 4) La domiciliation bancaire complète avec BIC et IBAN ou fourniture d'un RIB par facture en 1 exemplaire,
- 5) La localisation géographique de l'immeuble où les travaux s'effectuent [ESI (groupe, bâtiment, escalier, logement), adresse et nom de l'immeuble],
- 6) Le numéro et la référence complète du bon de commande,
- 7) La date de fin des travaux avec la mention « Travaux exécutés le ... ».
- 8) La référence aux numéros d'articles du bordereau de prix,
- 9) Le décompte des sommes dues (articles du B.P.U) des prestations réellement exécutées,
- 10) Le cas échéant, le rabais appliqué,
- 11) Le montant arrêté hors TVA,
- 12) L'indication de la T.V.A.
- 13) La somme totale arrêtee toutes taxes comprises (TTC).

Les modalités de facturation sont précisées dans chaque cahier des clauses administratives particulières de chacun des marchés.

4.9. Continuité des prestations

Les prestations doivent être exécutées par l'entrepreneur de manière continue, sans interruption, sans que les congés ou tout autre motif ne viennent interrompre l'exécution des prestations.

5. OBLIGATIONS SOCIALES ET FISCALES DES PRESTATAIRES ADHERANT A LA CHARTE D'ENGAGEMENT QUALITE

5.1 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 Côte d'Azur Habitat en cas d'apparition d'un nouveau risque lié aux points ci-dessous énumérés.

5.2 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.

Le prestataire pourra être amené à intervenir sur des matériaux susceptibles de provoquer l'émission de fibres d'amiante. Dans ce cas, il interviendra suivant les dispositions réglementaires de la sous-section 4 et/ou sous-section 3 du code du travail, sans prétendre à des plus-values de prix.

Le prestataire reste en sa qualité de sachant le seul responsable du choix du process qu'il adopte en fonction du besoin. Ces travaux et prestations sont réputés inclus dans l'offre et les prix unitaires du bordereau de prix unitaires (BPU) du marché.

Le prestataire devra obligatoirement fournir dans son offre les attestations de compétences nominatives demandées dans le Règlement de Consultation.

Intervention en sous-section 4 et sous-section 3 : Des dispositions spécifiques aux activités et interventions sur des matériaux ou appareils susceptibles d'émettre des fibres d'amiante seront prises suivant réglementations de la sous-section 4 et de sous-section 3.

Un mode opératoire devra être réalisé par l'entreprise et transmis dans les délais réglementaires, avant le démarrage des travaux aux organismes suivants :

- Médecin du Travail, Inspection du Travail, Caisse Régionale d'Assurance Maladie,
- Organisme Professionnel de Prévention du Bâtiment et des Travaux Publics,
- Maîtrise d'œuvre, Maître d'Ouvrage,
- Et Tous Organismes Requis par la Loi.

Dès la remise de l'offre, le prestataire devra fournir un agrément pour travail sur des matériaux susceptibles de contenir des fibres d'amiante ainsi que les attestations de compétence nominatives Prévention du risque Amiante sous-section 4 et sous-section 3 du personnel formé, conformément aux arrêtés et Normes en vigueur (arrêtés de formation ministérielle de décembre 2009 et modalités de formation du 23/02/2012).

Suivi des déchets amiantés :

Le prestataire devra obligatoirement respecter le process du suivi et destination des déchets. Il devra scrupuleusement déposer ses déchets dans lieux habilités en fonction de la nature du déchet. Enfin, le maître d'ouvrage devra être sollicité à chaque étape afin de garantir le bon respect des obligations afférentes.

Modes opératoires :

Le prestataire devra transmettre à Côte d'Azur Habitat les modes opératoires utilisés par lui, ayant déjà été validés par les organismes d'état compétents.

Il devra, en outre, et compte tenu des spécificités du parc de Côte d'Azur Habitat, compléter cette base documentaire des nouveaux modes opératoires nécessaires à la réalisation des travaux de son marché.

Ces documents devront être transmis à Côte d'Azur Habitat dans un délai de 3 mois à compter de la notification du marché.

5.3 Lutte contre le travail illégal

Conformément à l'article L.8222-6 du Code du Travail, des pénalités pourront être infligées au cocontractant s'il ne s'acquiesce pas des formalités mentionnées aux articles L.8221-3 à L.8221-5 du Code du travail, relatifs à la déclaration de l'activité de l'entreprise et la déclaration des salariés de

l'entreprise. Le montant des pénalités est égal à 5% du montant du contrat et ne peut excéder celui des amendes encourues en application des articles L.8224-1, L.8224-2 et L.8224-5.

5.4 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, la sécurité des travailleurs, la sécurité publique, et de se soumettre à toutes les obligations mises à sa charge par les lois et décrets en vigueur ainsi que tous les règlements de police, de voiries ou autres.

Dans le cadre des interventions confiées par Côte d'Azur Habitat non soumises à l'obligation d'un coordonnateur SPS, le PRESTATAIRE se doit impérativement de solliciter Côte d'Azur Habitat 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.

5.5 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. Il s'oblige à être constamment assuré pour ces risques.

6. LE PROCESSUS DE SELECTION DES PRESTATAIRES

Côte d'Azur Habitat est un établissement public à caractère industriel et commercial soumis aux dispositions légales et réglementaires de passation des marchés publics selon le code de la commande publique.

Il est rappelé que ces textes prévoient que Côte d'Azur Habitat doit appliquer, dans sa 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, Côte d'Azur Habitat a déterminé sa «procédure adaptée» dans un guide interne.

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

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

7. LE PROCESSUS D'AGREMENT DES PRESTATAIRES

7.1. Signature de la Charte D'ENGAGEMENT QUALITE

En signant le Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) le prestataire s'engage à respecter l'intégralité de la présente Charte.

7.2. Agrément du PRESTATAIRE

Le PRESTATAIRE retenu, a fait l'objet d'un agrément préalable à l'attribution du marché.

La vérification de son aptitude à exercer l'activité professionnelle, de ses capacités économiques, financières et professionnelles est effectuée à

l'examen des pièces fournies conformément à l'arrêté du 22 mars 2019.

8. LE MAINTIEN DE L'AGREMENT

8.1. Evaluation annuelle

Côte d'Azur Habitat réalise 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. Tout PRESTATAIRE agréé fait l'objet d'une évaluation annuelle sauf si le nombre d'interventions à évaluer est nul ou trop faible.

8.1.1 Evaluation dans le cadre des DIT

Pour les interventions dans le cadre d'une Demande d'intervention technique, et comme le prévoit le référentiel QUALIBAIL, l'évaluation est établie à travers une grille d'évaluation portant sur les indicateurs suivants :

- Les délais d'interventions*,
- La qualité des travaux réalisés,
- Le respect des rendez-vous*,
- Le nettoyage des lieux après intervention,
- Les moyens matériels,
- Les réclamations écrites nominatives,
- Identification du personnel,

(* critères prioritaires).

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 critères prévus.

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

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

Par ailleurs, des évaluations complémentaires sont réalisées par Côte d'Azur Habitat pour les 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.

Côte d'Azur Habitat a développé différentes grilles et outils de mesure qui lui sont propres : sondages, quits, 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, quits établis avec le client, etc.)

8.2. Commission d'évaluation des PRESTATAIRES

Côte d'Azur Habitat 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 de Côte d'Azur Habitat. Un compte rendu de cette commission est systématiquement rédigé.

La Commission annuelle d'évaluation évalue la qualité des prestations de maintenance.

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

Chaque année, la reconduction ou la non reconduction du marché du prestataire est présentée en Commission des marchés avec un rapport justificatif, faisant le point sur l'exécution du marché.

Si le PRESTATAIRE intervient à la fois dans le cadre d'un contrat d'entretien et de maintenance et dans le cadre de DIT, Côte d'Azur Habitat décide 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. 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.

8.3. Renouvellement de l'agrément

Le maintien ou la perte de l'agrément est propre à Côte d'Azur Habitat.

Le PRESTATAIRE obtenant une note globale inférieure à 50/100 ou ayant obtenu 0 à l'un des critères prioritaires, sera convoqué afin de définir un plan d'amélioration.

Le PRESTATAIRE obtenant une note globale supérieure ou égale à 50 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 plan d'amélioration proposé par le PRESTATAIRE est validé et suivi par Côte d'Azur Habitat.

L'agrément QUALIBAIL peut être retiré par Côte d'Azur Habitat notamment dans les cas suivants (non limitatifs) :

- 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 des éléments nécessaires à l'évaluation.

La perte de l'agrément n'est pas définitive.

La perte de l'agrément QUALIBAIL pourra être suivie de la non reconduction du marché en cours.

9. DEMARCHE DE PROGRES

Côte d'Azur Habitat prend en compte toutes suggestions des PRESTATAIRES et met en œuvre ses propres actions d'amélioration.

Les exigences de la présente charte sont un minimum requis pour l'exécution des prestations, toutes les dispositions des cahiers des charges définissant des exigences complémentaires ou supérieures à la présente charte devront être obligatoirement respectées par le prestataire.

Version éditée le 4/10/2022