

Qualibail III

Rencontres 4

Jeudi 1^{er} février 2018



La relation bailleur-prestataires : des engagements de qualité réciproques

- Pascal Romand, Consultant, Prisme Romand
- Vincent Delizy, Directeur de la gestion immobilière, LogiSeine
- Catherine Lucas, Responsable de territoire Nord Métro, SDH

Animation : Laure Bourgoin, Chargée de mission, DELPHIS



La relation bailleur-prestataires : des engagements de qualité réciproques

Une relation tripartite

Pascal Romand, Consultant, Prisme Romand



DELPHIS
HABITAT & INNOVATION



DEL & COOP'
HABITAT
COOPÉRATION

Sodineuf
Habitat Normand 
Groupe ActionLogement

LOGÉAL
I M M O B I L I È R E

Logiseine 
Groupe ActionLogement

Relation Bailleur/Prestataires

4^{ème} journée Qualibail - 1^{er} février 2018

Relation Bailleur / Prestataires

Ce que représente l'activité d'entretien et de maintenance du patrimoine

- Des sollicitations clients de plus en plus nombreuses impactant sur l'organisation du bailleur (des milliers d'appels et d'enregistrements de demandes...)
- Une chaîne d'acteurs parfois importante au sein du bailleur et un traitement qui peut s'avérer complexe et quelque fois sans cohérence.
- Des prestataires nombreux et divers selon leurs activités et leurs marchés (maintenance, entretien) avec des méthodes d'intervention très différentes.
- Des budgets d'entretien et de maintenance conséquents mais non extensibles.
- L'un des items d'insatisfaction des locataires avec la propreté des parties communes et le cadre de vie (résultats des enquêtes triennales).

Relation Bailleur / Prestataires

Difficultés des bailleurs pour structurer leurs relations avec leurs prestataires

- Cadrage du marché (comment retranscrire les **exigences du bailleur** croisées avec les **attentes des locataires** dans une charte prestataire ou dans les pièces marché, comment sont mesurer les performances ?....),
- Organisation des échanges entre le locataire et le prestataire (quels discours et réponses à apporter aux locataires, quels **comportements à adopter** face à certaines situations ?....),
- Contrôle de la réalité et de la qualité des prestations réalisées (quels **moyens humains ou techniques**, dispositifs et organisation à mettre en œuvre de manière fluide, efficace et simple ?....),
- Contrôle du respect des délais d'exécution (quelles sont les **responsabilités** dédiées aux collaborateurs voire aux prestataires ou locataires pour attester de la bonne exécution des interventions ?)

Avec pour objectifs

- La **maîtrise** des coûts **ET** la **qualité de service** délivrée aux locataires à l'issue des interventions techniques.

Relation Bailleur / Prestataires

Prise en compte des attentes de toutes les parties prenantes dans le cadre des interventions techniques

(attentes non exhaustives)

Les attentes des locataires

Concernant le bailleur

Réactivité du bailleur

Information sur le traitement de la demande

Concernant les prestataires

Respect des délais d'exécution annoncés et des rendez-vous fixés

Qualité des travaux, propreté après travaux et résolution des problèmes

Livraison de chantiers propres après travaux

Les attentes du bailleur

Concernant les prestataires

Respect des modalités contractuelles (délais, qualité des travaux, comportement, propreté du chantier....)

Remontée d'informations

Intervenants professionnels

Concernant les locataires

Sa Satisfaction

L'accès aux lieux d'intervention



Les attentes des prestataires

Concernant le bailleur

Volume d'activités et renouvellement du marché

Lisibilité de la commande

Réactivité du bailleur face à certaines situations

Transparence et équité

Délais de paiement respectés

Concernant les locataires

Accès aux lieux d'intervention

Respect du rendez-vous fixé

Comportement et courtoisie

Relation Bailleur / Prestataires

Engagements réciproques

Contractualisation de ces engagements réciproques à travers

**Charte qualité (qualiprest)
et/ou les pièces marchés et contrats**

• ce qui suppose de la part du bailleur une réflexion sur

•> **Son « pilotage » des prestataires qui interviennent sur son parc :**

Comment s'assurer de la réalisation d'une prestation ? De sa propreté et de sa conformité ? Le respect des préconisations amiantes ? Quels indicateurs de suivi à mettre en place pour chaque type de prestation ? Quels tableaux de bord de suivi à mettre en place ? Quelle organisation et dispositifs (outils à mettre en place pour mesurer les performances ?

> **L'évolution du processus achat :** Comment imposer aux prestataires le partage de données qu'ils possèdent sur le patrimoine du bailleur ? Avec quel niveau de détail ? A quelle fréquence ? Dans quel format de données ? Quelles méthodes de contrôle des prestations à employer ? De réception de travaux ? Comment faire passer d'une culture de « payeurs » à une culture d'acheteurs ? Quelles règles de communication à mettre en place ? Quelle place donnée aux locataires ?.....

Principes également applicables pour la régie du bailleur

Relation Bailleur / Prestataires

Quels sont les outils disponibles pour mesurer les performances réciproques ?

Les plus connus entre le bailleur et les prestataires

- Les plateformes d'échange de données permettent, à retardement, de suivre l'activité des prestataires,
- Les extranets fournisseurs permettent de dématérialiser la gestion des commandes et des factures, sans pouvoir valoriser les données techniques qui s'y trouvent,
- Les applications mobiles qui permettent et permettront d'échanger des informations plus facilement entre locataires, bailleurs et prestataires,

Relation Bailleur / Prestataires

Quels sont les outils disponibles pour mesurer les performances réciproques ?

Des exemples et expérimentations actuels

- La mise en place de QR Codes en parties communes et dans chaque logement de la résidence (le prestataire munie de l'application flashe son heure d'arrivée et flashe son heure de départ une fois les travaux terminés)
- L'utilisation du Smartphone pour saisir sur site les demandes d'intervention voire les bons de commande transmise par mail au prestataire ou pour consulter les données patrimoniales et sociales du parc.
- La saisie par les prestataires des demandes d'intervention directement sur le progiciel de gestion
- La signature du locataire sur tablette à la fin des travaux
-

Relation Bailleur / Prestataires

Quels sont les outils disponibles?

Les « sous utilisés » entre le bailleur et le locataire

- Le SMS, utilisable pour des relances impayés, pour l'une information structurée sur les demandes de travaux, pour des accusés de réception type.....
- L'adresse mail, utilisable pour les mêmes types de communication mais également pour réception par exemple d'enquête suite à travaux,

Deux canaux de communication existants dans les progiciels de gestion mais très souvent non renseignés

- Le site internet,

Possibilité pour le locataire de consulter son compte, ses charges, son contrat, l'historique de ses demandes d'intervention, de formuler une demande de travauxle paiement en ligne

- Les bornes en lieu d'accueil,

Paiement par carte bleue, saisie des demandes de logement....

Les de plus en plus utilisées

Tablettes connectées pour contrôler, photographier, contractualiser....

Relation Bailleur / Prestataires

Deux autres axes de réflexion?

Etat des données du progiciel de gestion du bailleur

- 1 - Les données sont-elles à jour suite aux réhabilitations ou aux adaptations des logements?
- 2 - Les métrés (surface – quantité...) sont-ils exacts ?
- 3 - Les interventions des contrats de maintenance sont-elles intégrées dans le système d'information ?
- 4 - Quelles règles de gestion sont mises en place pour s'assurer ?

Etat des données nécessaires au bailleur sur le progiciel de gestion

- 1- Quelle traçabilité à mettre en place juste et suffisante
 - pour suivre les demandes d'intervention,
 - pour mesurer les performances de l'organisme mais aussi celles des entreprises,
 - pour mieux communiquer au client ?
- 2- Quelles interfaces entre le progiciel de gestion du bailleur et les applications faut-il envisager ?

La relation bailleur-prestataires : des engagements de qualité réciproques

La gestion de la relation aux entreprises

Vincent Delizy, Directeur de la gestion immobilière, LogiSeine



La gestion de la relation aux entreprises

Une exigence fondamentale du référentiel : impliquer les prestataires dans la qualité de service par une charte ou des contrats.



N°	Engagement de service	Détails de l'engagement	Éléments de preuve
7	Notre régie ou nos entreprises qui interviennent pour notre compte répondent à des critères de sélection rigoureux.	<p>7.1 Les entreprises que nous avons agréées pour intervenir sur le patrimoine ou dans votre logement disposent des qualifications et des moyens appropriés.- Le Chef d'entreprise possède soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 6 ans d'expérience dans le métier (si aucun diplôme), - ou un CAP (niveau V) et 3 ans d'expérience dans le métier, - ou un Brevet Professionnel (niveau IV) et 2 ans d'expérience dans le métier <p>(ces deux années peuvent avoir été effectuées dans le cadre de la préparation au Brevet Professionnel),</p> <ul style="list-style-type: none"> - ou son entreprise est détenteur d'un certificat QUALIBAT <p>- Le Chef d'entreprise ou une personne nommée par ce dernier, est formé au Module 1 : « Piloter le respect des engagements ».</p> <p>7.2 Les entreprises que nous avons agréées s'engagent contractuellement à respecter les exigences que nous leur avons fixées en vue du respect de nos engagements.</p> <p>7.3 - En cas d'indisponibilité d'une entreprise agréée, nous sélectionnons selon les mêmes critères, une nouvelle entreprise, en nous assurant qu'elle est en mesure de respecter les exigences contractuelles de notre commande.</p> <p>7.4 - Moins de 10 % des interventions sont réalisées par des entreprises non agréées.</p> <p>7.5 - Nous évaluons chaque année notamment par le biais d'audits les entreprises et, le cas échéant, notre régie, sur la base de critères de qualité portant au minimum sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> * la qualification de l'entreprise, * le respect des délais d'interventions, * la présentation de son personnel, * les compétences des intervenants et les moyens matériels, * le respect des rendez-vous * l'efficacité des interventions de l'entreprise. <p>7.6 - L'évaluation annuelle des entreprises s'effectue sur la base des quittus d'interventions et des réclamations qui les concernent.</p> <p>7.7 - À l'issue de l'évaluation annuelle, nous mettons à jour la liste des entreprises agréées</p>	<p>Fichier Fournisseurs</p> <p>Attestation de formation des chefs d'entreprises au module 1 « Piloter les engagements de service »</p> <p>Procédure de sélection des prestataires</p> <p>Charte Prestataire.</p> <p>Attestation de formation des intervenants des entreprises aux engagements de service et à leur domaine d'activité</p> <p>Rapports d'audits.</p> <p>Résultats d'enquêtes</p> <p>Réclamations.</p> <p>Fiches d'évaluation.</p> <p>Accusé Réception /Quitus</p> <p>Fiche contrôle prestation des demandes d'intervention technique</p> <p>Liste des entreprises agréées et non agréées actualisée</p>

- L'agrément :
1. Constitution du dossier
 2. Signature charte ou contrats
 3. Evaluation
 4. Bilan annuel

La gestion de la relation aux entreprises

Qualibail 2 : Un allègement de l'affichage client ...

6	Nous maîtrisons la qualité et les délais des interventions techniques* dans votre résidence	
	6.1. Nos prestataires (entreprise ou régie) sont soumis à une procédure de sélection et d'agrément.	<p>Contrats des prestataires et/ou charte prestataire Procédure interne de gestion des prestataires (incluant les modalités de sélection, d'évaluation et d'information) Liste des prestataires Résultats d'évaluation des prestataires : synthèse des résultats d'enquêtes auprès des locataires et des évaluations faites par l'organisme</p>
	6.2 Plus de 90% des interventions techniques sont réalisées par des prestataires agréés.	
	6.3 Nous évaluons annuellement leur performance (qualité et délais des interventions).	

La gestion de la relation aux entreprises

Qualibail 2 : ... une gestion détaillée dans les dispositions d'organisation

7.8

Gestion des prestataires

Le respect de certains engagements implique la mise en place et le respect de "contrats" passés avec des prestataires (entreprises ou régie).

Les obligations imposées au prestataire, en lien avec les engagements, figurent soit dans leur contrat, soit dans une charte. Les dispositions de sélection, d'agrément et d'évaluation des prestataires sont définies dans une procédure.

Pour être agréé, un prestataire doit :

- >> avoir constitué un dossier administratif minimum (défini par l'organisme dans sa procédure),
- >> avoir assisté à une réunion d'information leur précisant obligatoirement :
 - la présentation de l'organisme,
 - les engagements de services qui lui sont propres,
 - les critères permettant l'évaluation de ses prestations.
- l'organisme établit un dossier d'agrément par prestataire retraçant ces éléments.

L'organisme examine une fois par an les évaluations des prestataires agréés, lesquelles sont fondées sur les critères suivants :

- la qualité des travaux réalisés,
- les réclamations écrites nominatives,
- les délais d'interventions,
- le respect des rendez-vous*,
- le nettoyage des lieux après intervention,
- les moyens matériels.

Un bilan est fait chaque année sur le respect des obligations imposées aux prestataires et sur les éventuels plans d'action ou perte d'agrément.

La gestion de la relation aux entreprises

Qualibail 3 : clarification / extension du domaine de l'agrément, simplification de l'agrément

5	Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence	<p>5.1 Les prestataires qui interviennent sur nos résidences* 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.</p> <p>La sélection des prestataires s'effectue dans le cadre des textes réglementaires et des règles propres à l'organisme. Les prestataires sélectionnés constituent et maintiennent à jour un agrément comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la charte qualité ou le contrat contenant les exigences du référentiel Qualibail imposées au prestataire en rapport avec son activité ; • Le dossier administratif (assurances, Kbis etc). <p>Chaque prestataire est évalué annuellement (cf 6.5).</p>	<p>• Entretien avec le personnel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérification de la liste des prestataires. • Vérification de l'existence d'une procédure de sélection et d'agrément des prestataires. • Vérification des contrats passés avec les prestataires et/ou de l'existence d'une charte. • Vérification du bilan annuel de l'évaluation
---	---	---	--

Extension à
la rénovation

Disparition
de la réunion
d'information

La gestion de la relation aux entreprises

Qualibail 3 : ... de nouvelles exigences imposées aux prestataire...

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
		5.2 Les personnels des entreprises ou de notre régie qui interviennent dans votre logement sont identifiables, soit par leur carte professionnelle, leur badge, une attestation, un bon d'intervention, leur tenue...	<ul style="list-style-type: none"> • Examen de la clause du contrat passé avec l'entreprise ou de la charte qui stipule la nécessité de l'identification. • Vérification par constat visuel • Vérification des résultats de l'enquête de satisfaction
		5.3 Les personnels des entreprises ou de notre régie laissent leurs chantiers propres quand elles réalisent des travaux dans votre logement et dans votre résidence*.	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification des résultats de l'enquête de satisfaction • Quitus.

Identification

Propreté des chantiers

La gestion de la relation aux entreprises

Qualibail 3 : ... une gestion des prestataires clarifiée

6.5 Evaluation des prestataires

Les évaluations s'effectuent au choix :

- par enquête de satisfaction client,
- par quitus,
- par contrôle direct des prestations.

Les critères de contrôle sont adaptés aux domaines d'activité du prestataire et peuvent notamment porter sur le respect des délais, la qualité des travaux, etc.

L'organisme définit les seuils d'intervention (nombre et/ou chiffre d'affaires) en deçà duquel un prestataire n'est pas évalué.

Ne sont pas évalués les prestataires dans le cadre des travaux neufs, ainsi que ceux n'assurant pas de prestation technique : maîtrise d'œuvre, contrôle technique...

L'organisme établit un bilan annuel de l'évaluation de chaque prestataire en associant les membres du CCL qui est l'occasion :

- de formaliser des actions d'amélioration des prestataires suivies dans le plan d'amélioration,
- de renouveler ou retirer un agrément,

- Vérification de l'existence d'une procédure d'évaluation des prestataires.
- Vérification des moyens utilisés pour l'évaluation : enquête de satisfaction, quitus, contrôle des prestations.
- Vérification du bilan annuel de l'évaluation.
- Vérification de l'association des membres du CCL lors de l'établissement du bilan annuel des prestataires.
- Vérification des actions qui ont découlées du bilan : retrait d'agrément, sollicitation d'action d'amélioration.

Souplesse
seuils

Clarification

Concertation

La gestion de la relation aux entreprises

Charte ou contrats? Une même logique

Avantages de la charte :

- Versionnable sans modification du contrat
- Support « dédié » qualité
- Utilisation trans-filiales ou interbailleurs



La gestion de la relation aux entreprises

L'expérience « normande » charte et portail
www.QUALIPREST.com

Avantages :

1. Simplicité : une charte valable auprès de 7 bailleurs (41 000 logements)
2. Vivier de 172 agréés
3. Coadministration

Inconvénients :
harmonisation des
évaluations



The screenshot shows the QUALIPREST website interface. At the top, there is a navigation bar with logos for Logiseine, Quevilly Habitat, Seine Habitat, Foyer Stéphanois, Foyer Toit Familial, Logeal Immobilière, and Sodineuf Habitat Normand, along with a 'NOUS CONTACTER' button. The main banner features the QUALIPREST logo, the text 'Réseau mutualisé Haut-Normand d'entreprises certifiées', and '172 ENTREPRISES CERTIFIÉES'. Below the banner, there are two main sections: 'Vous n'êtes pas encore inscrit' and 'Vous avez un compte'. The 'Vous n'êtes pas encore inscrit' section includes a 'Demande d'inscription' button. The 'Vous avez un compte' section has input fields for 'Votre email' and a password, with a 'Valider' button and a link for 'Mot de passe oublié'. At the bottom, there is a row of logos for the member organizations: Logiseine, Quevilly Habitat, Seine Habitat, LE FOYER STÉPHANOIS, Foyer du Toit Familial, LOGÉAL IMMOBILIÈRE, and Sodineuf Habitat Normand. The footer contains 'MENTIONS LÉGALES', 'AIDE', 'CGU', and 'RÉALISATION INTERACTION-MULTIMEDIA'.

La gestion de la relation aux entreprises

L'expérience « Logiseine » en matière d'évaluation des prestataires : valoriser une relation partenariale et de qualité

Définition des éléments de preuve pertinents et opposables : enquêtes satisfaction, quitus d'intervention, preuve informatique, avis d'expert... suivant l'organisation et le système d'information.

Transparence de la méthode d'évaluation : communication des anomalies (la balance peut être faussée)

Echange avec le prestataire post commission d'évaluation : obtenir des explications, définition d'axes de progrès → interlocuteur interne « responsable relations prestataires »

Concertation avec les locataires Qualibail 3.

La relation bailleur-prestataires : des engagements de qualité réciproques

Développer des outils qualitatifs

Catherine Lucas, Responsable de territoire Nord Métro, SDH

